



บทบาทและการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่

ภายใต้วิสัยทัศน์ “กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ” (Growing Together) ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น สร้างความมั่นคงให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโต และมีส่วนร่วมในการสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมให้ดีขึ้น เนื่องจากธนาคารกรุงไทยมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยแบ่งออกเป็น ๓ มิติ ได้แก่ มิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังตระหนักถึง



ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในส่วนของผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน สังคม และหน่วยงานกำกับ เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคารไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ธนาคารจึงได้จัดเตรียมช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกันอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะเดินไปข้างหน้าและเติบโตเคียงข้างไปกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยความโปร่งใสและยึดมั่นดำเนินงานบนพื้นฐานของหลักบรรษัทภิบาลอย่างเคร่งครัด

ในการนี้ เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆของธนาคารเป็นไปในแนวทางเดียวกัน พร้อมทั้งให้พนักงานและบุคคลทั่วไปได้รับทราบถึงช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของธนาคาร จึงได้มีการจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อเผยแพร่และยึดถือปฏิบัติร่วมกัน เพราะธนาคารเชื่อว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความสำคัญและมีความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารไม่มากนักน้อย ท้ายที่สุดนี้ขอให้ทุกท่านเชื่อมั่นว่าธนาคารกรุงไทยพร้อมที่จะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศ อันจะนำไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนไปพร้อมๆกับทุกท่าน

(นายผยง ศรีวณิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่
บมจ.ธนาคารกรุงไทย
๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๑

บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม

หลักการ



การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มย่อมมีความต้องการและมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของธนาคาร ประกอบด้วย 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน สังคม และหน่วยงานกำกับ เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงได้มีการกำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งในจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งธนาคารมุ่งหวังว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารจะสร้างประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกภาคส่วน



บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม



ด้วยสถาบันการเงินมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจ การชำระราคาและบริการ การบริหารความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นการดูแลให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีธรรมาภิบาลและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับเงินฝากของประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

หนึ่งความคาดหวังที่สำคัญของธนาคาร คือเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระยะยาว และสามารถเสริมสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ตลอดเวลาที่ผ่านมามาธนาคารจึงมุ่งประกอบธุรกิจโดยการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ และแนวทางการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศและผู้มีส่วนได้เสียทั้ง ๖ กลุ่มของธนาคาร



บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม



๑. ผู้ถือหุ้น

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประกอบการที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบ โปร่งใส ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ถือหุ้น อีกทั้งยังมุ่งมั่นพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว นอกจากนี้ ธนาคารยังคำนึงและให้ความสำคัญกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น โดยจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ มีการจ่ายเงินปันผลที่เหมาะสมและเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคาร

๒. ลูกค้า

ธนาคารมุ่งมั่นให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ เสมอภาค และเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพและมีความหลากหลาย โดยมีการพัฒนากระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม รวมถึงพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนของลูกค้า ในการเข้าถึงบริการของธนาคาร ในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ธนาคารมีมาตรการในการดูแลรักษาความลับของลูกค้าที่รัดกุม ตลอดจนจัดให้มีช่องทางเพื่อรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความใส่ใจ



บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม



๓. คู่ค้า

ธนาคารมีหลักในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยยึดผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารเป็นสำคัญ ไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและอยู่บนพื้นฐานของความจริงแก่คู่ค้า หลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การเลี้ยงรับรอง หรือบริการที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่างๆ และป้องกันมิให้เกิดความไม่เอียงที่อาจจะช่วยเหลืตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ โดยยึดถือการปฏิบัติตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด

๔. พนักงาน

ธนาคารตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร จึงส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานทุกระดับในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายและต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเหมาะสม และจัดให้มีสวัสดิการด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างครอบคลุม เสริมสร้างให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อเสริมสร้างความมั่นคง และขวัญกำลังใจของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับธนาคาร



บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม



๕. สังคม

ธนาคารให้ความสำคัญและมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ผ่านนโยบายและโครงการด้าน CSR ต่างๆที่ธนาคารจัดขึ้น ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่ดีของสังคม มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ชุมชนและสังคมโดยรวมในด้านสิ่งแวดล้อม แม้ธุรกิจของธนาคารจะเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและการเงินเป็นหลัก ซึ่งไม่ได้สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง แต่ธนาคารก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมโดยได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร และตั้งเป้าหมายในการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

๖. หน่วยงานกำกับ

การดำเนินธุรกิจของธนาคารนอกจากการมุ่งสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ถือหุ้น สร้างความมั่งคั่งให้แก่ลูกค้าและสนับสนุนให้สังคมโดยรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ข้อกำหนด และกฎระเบียบต่างๆจากหน่วยงานกำกับอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เพราะธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีนั้น เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป



บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | กลไกการกำกับติดตาม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารจึงได้มีช่องทางเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจที่ตรงกันอันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวทางการปฏิบัติของธนาคาร
ผู้ถือหุ้น	สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> - จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร - การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (One-On-One Meeting & Conference Call) - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุน สถาบันในประเทศ - การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุน (Road Show) 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ๑ ครั้ง/ปี - กิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร ๑ ครั้ง/ปี - สัมภาษณ์ตัวต่อตัวตลอดทั้งปี - เดินทางไปพบปะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนตลอดทั้งปี - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุนทุกไตรมาส 	<ul style="list-style-type: none"> - จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - การรักษาความลับของลูกค้า - ผลิตภัณฑ์การเงินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ได้รับการบริการที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร - การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงิน - การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ลูกค้าสัมพันธ์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะ สื่อสารออนไลน์ และการพบปะลูกค้าในโอกาสต่างๆ ได้ดำเนินการตลอดทั้งปี - สำรวจปีละ ๒ ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน

บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวทางการปฏิบัติของธนาคาร
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร - การร่วมมือและประสานงานระหว่างกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - การจ่ายค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษที่ตรงต่อเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุม สัมมนา และจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและข้อร้องเรียน - เปิดเผยข้อมูลออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดประชุม สัมมนา จัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ตลอดทั้งปี - รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลออนไลน์ตลอดทั้งปี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา - หลีกเลี่ยงการรับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญเป็นการส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ - แรงบันดาลใจในการทำงาน - งานที่น่าสนใจและมีคุณค่า - ความสมดุลในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว - โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า - การยอมรับหรือเห็นคุณค่า - สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงานจำนวน ๓ ช่องทาง เช่น E-mail โดยตรงต่อผู้บริหาร HR Care และสายด่วน HR โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๐๘๗๐๖๘๙ - การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร - การประชุมและการจัดสัมมนาร่วมกับพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - ตอบแบบสอบถามความมุ่งมั่นและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒ ครั้ง/ปี - จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรพิจารณาตามความเหมาะสมและตำแหน่งงาน - จัดกิจกรรมไตรมาสละ ๑ ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความ เป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ - มีแผนการจัดอบรมพนักงาน และพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน

บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวทางการปฏิบัติของธนาคาร
สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม - มีความรับผิดชอบต่อสังคม - สนับสนุนภาคเศรษฐกิจของประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้คนในสังคมทุกครั้งที่เกิดกิจกรรมตลอดทั้งปี 	<p>ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักบรรษัทภิบาลตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้าน CSR in process เช่น การประหยัดพลังงาน และสินเชื่อเพื่อสังคมสำหรับรายย่อย เป็นต้น และด้าน CSR after process เช่น การดำเนินโครงการ CSR ใน ๓ มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งและนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>
หน่วยงานกำกับ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ความมั่นคงของระบบงานธนาคาร - ความโปร่งใสขององค์กรและระบบงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่างๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> - ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดหลักการประเมินธนาคารทั้งรูปแบบการประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์อย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกตและ Feedback จากหน่วยงานกำกับมาแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลไกการกำกับติดตาม

เพื่อให้การปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามแนวทางของธนาคาร จึงได้มีการกำหนดกลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

(๑) กลไกกำกับติดตามภายใน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนทุกระดับของธนาคาร โดยพนักงานทุกคนมีหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทั้งนี้ ภายใต้การกำกับดูแล ควบคุม และแนะนำของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานกำกับ/ตรวจสอบภายในธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามวัฒนธรรมบรรษัทภิบาลที่ดีของธนาคาร

(๒) กลไกการกำกับติดตามภายนอก ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการกำกับติดตามการดำเนินงานของธนาคาร โดยสามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือร้องเรียนกรณีที่พนักงานหรือหน่วยงานภายในธนาคารไม่ปฏิบัติตามแนวทาง/แนวนโยบายของธนาคาร ผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด

จัดทำโดย
ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ
สายงานกำกับการกฎเกณฑ์และกฎหมาย
โทร.0-2208-3897 / 3847