



# รายงานความยั่งยืน 2559



บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน 2559 ฉบับนี้ จัดพิมพ์บนกระดาษที่ผลิตจาก EcoFiber 100%  
และพิมพ์ด้วยหมึกถั่วเหลืองที่ไม่ผ่านกระบวนการอบสารเคมี หรือใช้เทคนิคการพิมพ์พิเศษ  
ด้วยความหวังที่จะให้หนังสือเล่มนี้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่กลุ่มทีเอสโก้ยึดมั่นมาโดยตลอด

## สารบัญ

<b>สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร</b>	<b>2</b>
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	4
เกี่ยวกับทีเอสโก้	5
กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน	10
การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย	11
การกำหนดประเด็นที่มีสาระสำคัญ	15
<b>การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง</b>	<b>19</b>
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	20
การบริหารความเสี่ยง	23
การต่อต้านทุจริต	28
<b>การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ</b>	<b>32</b>
ความรับผิดชอบต่อในการให้บริการทางการเงิน	33
การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า	35
การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบทและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	38
<b>การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม</b>	<b>41</b>
การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	42
ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	46
การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม	47
<b>การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคม</b>	<b>49</b>
ความรับผิดชอบต่อพนักงาน	50
การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม	62
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	63
รางวัลแห่งความยั่งยืน	70
ดัชนีข้อมูลตามกรอบรายงาน GRI	72
ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร	76

## สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ในสถานะที่เศรษฐกิจมีความผันผวนและธุรกิจมีการแข่งขันสูง ทิสโก้ยืนหยัดในการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างความเข้มแข็งผ่านค่านิยมหลักขององค์กร กอปรกับเสริมสร้างรากฐานที่มั่นคงให้เกิดการเติบโตทางธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าสู่สังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว ทิสโก้ตั้งมั่นที่จะทำธุรกิจอย่างรอบคอบพร้อมกับพัฒนาระบบการดำเนินงานให้เข้ากับยุคเทคโนโลยี “ไทยแลนด์ 4.0 และเศรษฐกิจยุคดิจิทัล” ด้วยจุดประสงค์เพื่อสร้างผลประกอบการที่ยั่งยืนและมีความพร้อมในการพัฒนาธุรกิจต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ ทิสโก้เห็นว่าการองค์กรที่ดีควรสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นทั้งกับตัวเองและสังคมในวงกว้าง ทิสโก้จึงให้ความสำคัญต่อทุกแง่มุมในเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจตามหลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance; ESG)

ในปี 2559 ที่ผ่านมา ทิสโก้ได้ปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของทิสโก้ โดยคำนึงถึงแง่มุมด้านธรรมาภิบาล เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม มีเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และดำเนินธุรกิจ



ในทุกขั้นตอน โดยคำนึงถึงประโยชน์ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทิสโก้สร้างผลประกอบการที่เติบโตและให้ผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น ช่วยลดปัญหาหนี้นอกระบบ และสนับสนุนการลงทุนในระบบของเศรษฐกิจไทยโดยเฉพาะในชุมชนท้องถิ่นด้วย

ที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทิสโก้สร้างผลประกอบการที่เติบโตและให้ผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น ธุรกิจลินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ผ่านสำนักงานอำนวยการสินเชื่อที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้วยการปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ของอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การลดใช้กระดาษผ่านบริการ SMS, E-statement และ E-portfolio การดูแลควบคุมระบบการจัดซื้อจัดจ้าง โดยพิจารณาถึงความจำเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ระบบนิเวศทางธรรมชาติ รวมถึงการส่งเสริมธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการสนับสนุนด้านสินเชื่อและการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ในด้านสังคม ทิสโก้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร การจัดให้มีผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพให้พนักงาน การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งความสุข (Happy Organization) อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมให้กับชุมชนในรูปแบบต่างๆ โดยมีการจัดโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน การให้ความรู้เรื่องวินัยทางการเงินแก่ชุมชน การให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ขาดแคลนการสร้างและปรับปรุงโรงเรียน เป็นต้น

การกำกับดูแลกิจการที่ดียังถูกปลูกฝังอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรของทิสโก้ ผ่านมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการและนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งควบคุมโดยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยพนักงานทิสโก้ทุกระดับปฏิบัติงานยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่โปร่งใสและความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นผลให้ปี 2559 เป็นอีกปีที่ทิสโก้ได้รับการประเมิน “รายงานการกำกับดูแลกิจการดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ทิสโก้มีการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ G4 อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และได้ผนวกเป้าหมายในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals; SDGs) ที่มีการประกาศโดยองค์การสหประชาชาติ มาใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ ทั้งนี้ ทิสโก้มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่การเป็นสถาบันทางการเงินแห่งความยั่งยืนตลอดไป



**สุทัศน์ เรืองมานะมงคล**

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

# วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของทีสโก้

## วิสัยทัศน์ > “สรรสร้างโอกาส ชาญฉลาดเพื่อคุณ”

### พันธกิจ

“ทีสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินอันมีคุณค่าให้กับลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญอย่างเป็นผู้นำและมีอาชีพ ทีสโก้มุ่งมั่นที่จะขยายบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการให้คำแนะนำที่สรรสร้าง

โอกาสทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการลงทุนในเทคโนโลยีชั้นนำ คือหัวใจของบริการที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ของเรา ทีสโก้ยังยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าอย่างยั่งยืนเพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม”

### ค่านิยม



**ลูกค้าเป็นหลัก** ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้าเป็นหลัก สามารถเสนอแนวคิดและพัฒนาวิธีการที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า



**เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ** บุคลากรของทีสโก้ เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีขีดความสามารถและทักษะที่โดดเด่น สะท้อนความเป็นผู้นำในด้านคุณภาพบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด



**ความคิดสร้างสรรค์** ความเชี่ยวชาญของทีสโก้ไม่ได้มาจากความรู้จริง ประสบการณ์ และความชำนาญเท่านั้น แต่ยังผสมผสานความคิดสร้างสรรค์ เพราะเราเชื่อว่าคำแนะนำต่างๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้า ต้องมีทั้งความถูกต้อง ความหลากหลาย และความสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยให้เปิดมุมมองและสร้างทางเลือกในการบริหารจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเงินได้



**การให้คำแนะนำ** บุคลากรของทีสโก้มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีความปรารถนาที่จะแนะนำ วางแผน จัดการ ด้านการเงินให้กับผู้อื่นอย่างดีที่สุดด้วยบุคลิกที่เป็นกันเอง และเปิดกว้าง ทำให้สามารถรับรู้ และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินอย่างแท้จริง



**สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ** สานความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการมอบบริการที่ดีที่สุด เพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยความรู้ความชำนาญในวิชาชีพและการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่น่าไว้วางใจ เน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้าเป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน



**ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม** บุคลากรของทีสโก้ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า

## เกี่ยวกับทิสโก้

ทิสโก้ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2512 โดยแบงก์เกอร์ทรัสต์ นิวยอร์ก จากประเทศสหรัฐอเมริกา มีสถานะเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกในประเทศไทยที่มีโครงสร้างและการดำเนินกลยุทธ์การแข่งขันที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยทิสโก้มุ่งเน้นการบริการทางการเงินอย่างผู้เชี่ยวชาญ มีการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างคล่องตัวเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ด้านการให้บริการ มีธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน อาทิ สินเชื่อโครงการ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อเช่าซื้อ บริการรับฝากเงิน ธนบดีธุรกิจ ตลอดจนบริการการวิจัยเพื่อการค้าและโครงการอุตสาหกรรมต่างๆ

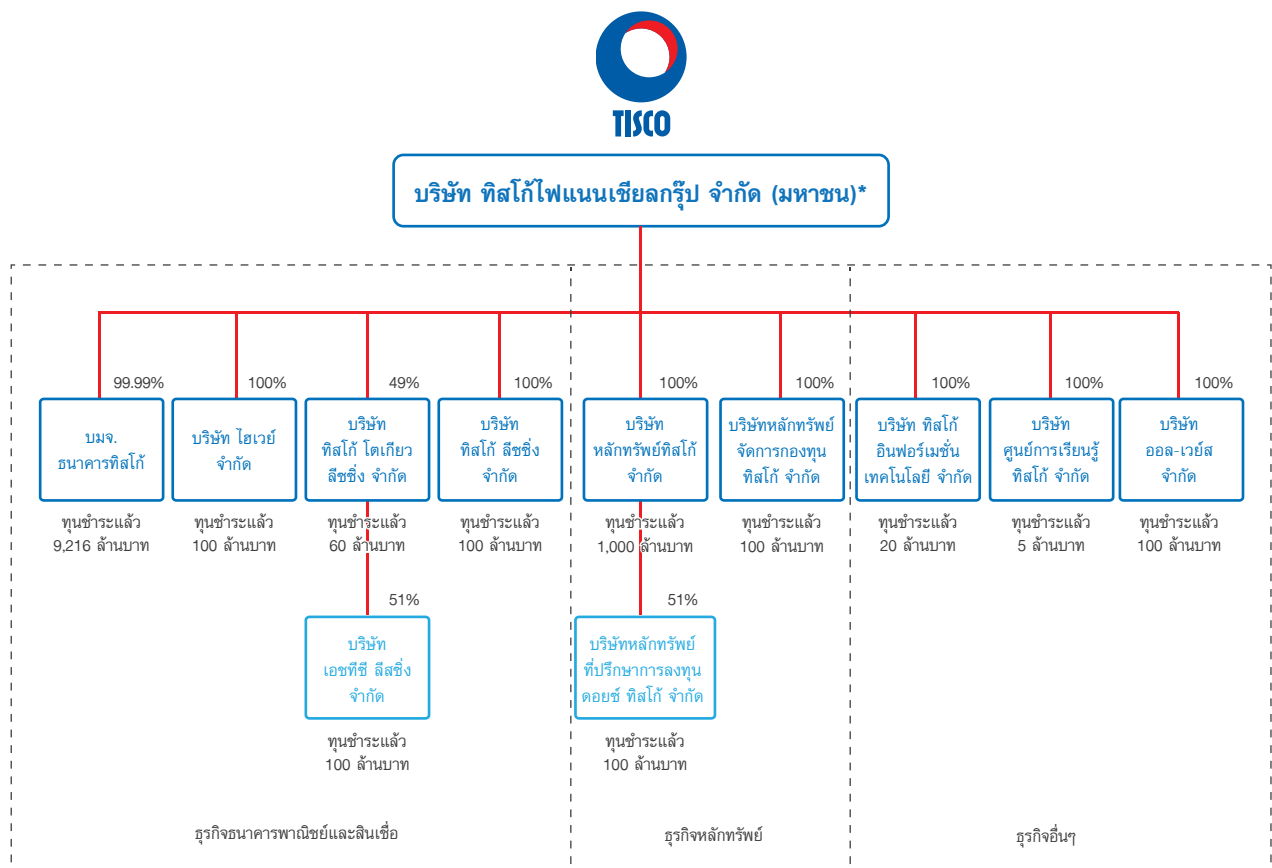
ตลอดระยะเวลา 47 ปี ทิสโก้มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยในปัจจุบัน ทิสโก้เป็นที่รู้จักกันดีในฐานะผู้นำธุรกิจสินเชื่อรายย่อย สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจพาณิชย์ธนกิจ ธุรกิจจัดการกองทุน ธุรกิจธนบดีและธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ตลอดจนมีบทบาทโดดเด่นจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมการเงิน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง



บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในรูปแบบบริษัทโฮลดิ้งมีสถานะเป็นบริษัทแม่ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายธุรกิจและกำกับดูแลกิจการของบริษัทในเครือ ภายใต้ “กลุ่มทีสโก้” ซึ่งประกอบด้วย

- ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ ลีสซิ่ง จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัท หลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนดอยซ์ ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด\*
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด\*

\*ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย




\*บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย




ทีสโก้มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าให้กับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่หลากหลาย ตามความแตกต่างของไลฟ์สไตล์และ

ความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจแบบการรวมศูนย์ที่ลูกค้าทีสโก้ได้มีการจัดแบ่งธุรกิจเพื่อให้บริการลูกค้าในสามกลุ่มหลัก ดังนี้




**กลุ่มลูกค้ารายย่อย**

- บริการสินเชื่อรายย่อย
  - สินเชื่อเช่าซื้อ
  - สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (สินเชื่อเพื่อการเคหะและสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค)
- บริการประกันชีวิตและประกันภัย



**กลุ่มลูกค้าบริษัท**

- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
  - สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน
  - สินเชื่อโครงการและสินเชื่อระยะยาว
  - สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์อื่นๆ
  - บริการออกหนังสือค้ำประกันและอวัลตั๋วเงิน
  - บริการให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆ ด้านเงินทุน
  - บริการค้ำไต่เตียน
- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง (อาทิ สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ สินเชื่อโครงการ สินเชื่อธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ฯลฯ)
- บริการวาณิชธนกิจ



**กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน**

- บริการลูกค้าธนบดีธุรกิจ
- บริการเงินฝากรายย่อย
- บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทลูกค้าทั่วไป
- บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทสถาบัน
- บริการจัดการกองทุน
  - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
  - กองทุนส่วนบุคคล
  - กองทุนรวม
- บริการธุรกิจจัดการการเงิน

**กลุ่มลูกค้ารายย่อย**

ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยและผู้ประกอบการขนาดเล็ก มุ่งเน้นบริการสินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก ดำเนินการโดยธนาคารทีสโก้ บริษัท ไฮเวย์ และบริษัท ทีสโก้โตเกียว ลีสซิ่ง บริการสินเชื่อหลักในพอร์ตสินเชื่อของทีสโก้ประกอบด้วยสินเชื่อเช่าซื้อ ทั้งรถยนต์ใหม่ รถยนต์มือสอง และรถจักรยานยนต์ รวมถึงสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคที่ได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด มีผลิตภัณฑ์เด่น คือ สินเชื่อทะเบียนรถในชื่อ "ทีสโก้ ออโต้ แคช" ซึ่งมีจุดเด่น คือ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องโอนเล่มทะเบียน นอกจากนี้ยังมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันผ่านสาขาทั่วประเทศ ภายใต้แบรนด์ "สมหวัง"

**กลุ่มลูกค้าบริษัท**

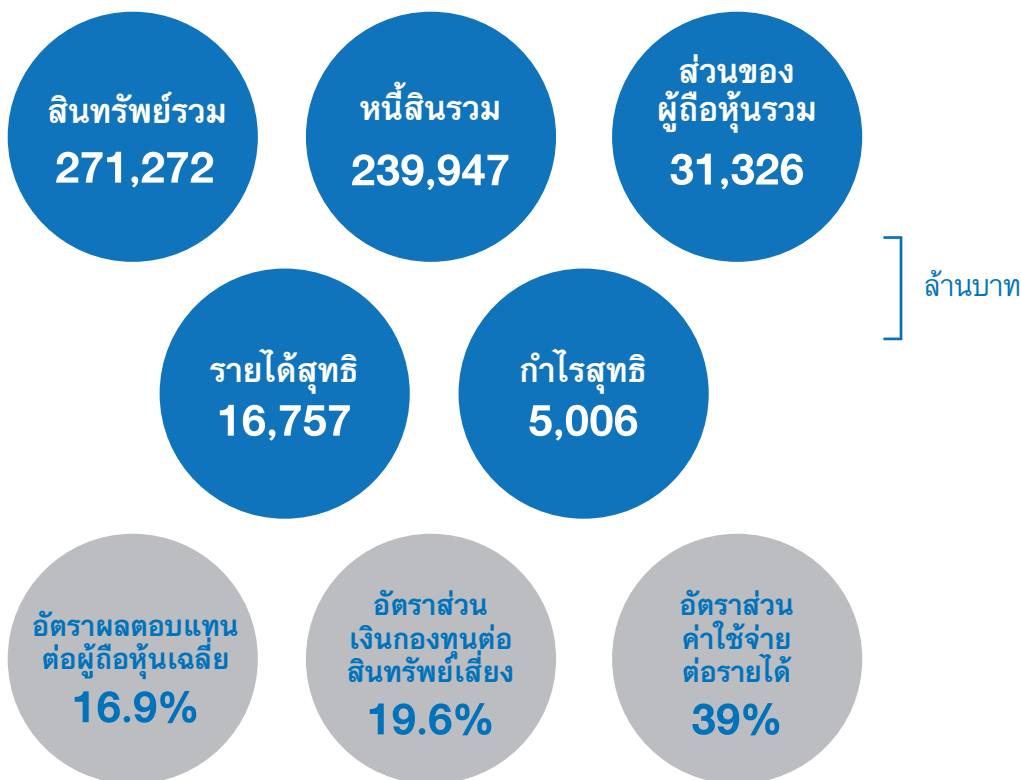
ให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย รวมทั้งบริการให้คำปรึกษาทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือองค์กร ตั้งแต่ขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ อาทิ สินเชื่อโครงการ สินเชื่อแบบมีกำหนดระยะเวลาสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ สินเชื่อเพื่อสินค้าคงคลัง หรือรถยนต์ และบริการที่ปรึกษาทางการเงินการลงทุน



**กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน**

เป็นบริการกลุ่มลูกค้าระดับสูง โดยมีเป้าหมายในการเป็นผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนระดับแนวหน้าที่ตอบโจทย์การบริหารความมั่งคั่งทั้งในแง่การออมและการลงทุนอย่างครบวงจร ภายใต้บริการ "ทีสโก้ เวิลด์" ซึ่งทีสโก้ได้นำเสนอบริการดังกล่าวอย่างเต็มรูปแบบผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย อาทิ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก ประกัน กองทุน และหลักทรัพย์ ด้วยคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพและความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางการเงินที่โดดเด่น อันเป็นจุดแข็งของทีสโก้ จะสามารถมอบบริการระดับดีเยี่ยมและรักษาผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวให้กับลูกค้า ผ่านบุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์ ด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะเป็น "ผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนระดับแนวหน้า" อย่างครบวงจร

ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559



จำนวนหุ้น  
800.7 ล้าน

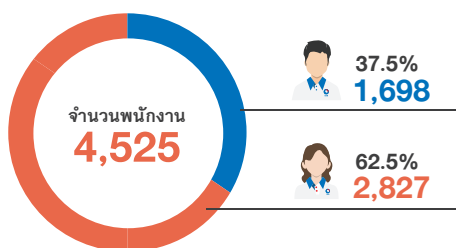


มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด  
48,239 ล้านบาท



สาขานาคร  
57

สำนักอำนวยการ  
138



ประเภทการจ้าง	2557		2558		2559	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานประจำ	1,465	2,449	1,483	2,513	1,459	2,481
พนักงานสัญญาจ้าง	181	149	140	114	127	116
พนักงานชั่วคราว	124	206	108	239	112	230

พื้นที่	2557		2558		2559	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
สำนักงานใหญ่	1,284	1,921	1,267	1,969	1,231	1,907
สาขากรุงเทพและปริมณฑล	76	251	74	261	79	271
สาขาต่างจังหวัด	410	632	390	636	388	649

## กฎบัตร หลักการ ความริเริ่ม และการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการตามข้อกำหนดพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันทางการเงิน พ.ศ. 2551, หลักเกณฑ์และข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงกฎเกณฑ์และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยังได้นำกฎบัตร หลักการ ความริเริ่ม รวมถึงการเป็นสมาชิกภาพกับสมาคมทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อยกระดับและพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการสร้างคุณค่าให้กับสังคม เช่น การร่วมบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (The Sustainable Development Goals: SDGs), การจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทางขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI), การร่วมเป็นสมาชิก United Nations Environment Program Finance

Initiative (UNEP FI), การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard, การกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการซึ่งจัดทำขึ้นโดยอ้างอิงตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD), ระบบควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), การได้รับประกาศนียบัตรผู้ผ่านกระบวนการรับรองและเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน), ธนาคารทีสโก้, บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทีสโก้ จำกัด, การเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรม CSR ของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย, การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของธนาคารทีสโก้ในสมาคมธนาคารไทยและชมรม CSR ภายใต้การดูแลของสมาคมธนาคารไทย ฯลฯ

## ข้อมูลทั่วไปขององค์กร



บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



การเงินและธนาคาร



บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



เลขทะเบียนบริษัท 0107551000223



48/49 อาคารทีสโก้ ทาวเวอร์ ชั้น 21  
ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม  
เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500



0-2633-6000



0-2633-6800



www.tisco.co.th

## กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทิสโก้พัฒนาและดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความเติบโตให้กับองค์กร ตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ได้วางไว้ ทั้งยังให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรและผลจากการดำเนินธุรกิจที่มีต่อการกำกับดูแลกิจการ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และการให้ความสำคัญขององค์กรในมิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมได้ถูกนำมาพิจารณาเพื่อเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของทิสโก้

### ยึดมั่นในหลักการบริหารความยั่งยืน และการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทิสโก้มุ่งมั่นในการดำเนินงานตามหลักการบริหารความยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในทุกระดับการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดขบวนการในการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมไปถึงมีส่วนร่วมช่วยให้การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจซึ่งต้องมีการพิจารณาในด้านความเสี่ยงสามารถดำเนินไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในขณะเดียวกัน ทิสโก้ได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนแนวทางการปฏิบัติเพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในองค์กร รวมไปถึงป้องกันไม่ให้องค์กรถูกใช้เป็นช่องทางในการฟอกเงินหรือเป็นแหล่งเงินทุนให้กับการก่อการร้าย

### มุ่งเน้นผลการดำเนินงานระยะยาวและยั่งยืน

ในการดำเนินธุรกิจของทิสโก้ นั้น ทิสโก้เน้นย้ำและให้ความสำคัญต่อความสามารถในการทำกำไรในระยะยาวและการรักษาฐานะการเงินขององค์กรให้มั่นคง บริษัทมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ระยะยาว และเป้าหมายทางธุรกิจสำหรับการดำเนินงาน โดยมีการประเมิน ทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว และมีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ถือหุ้นของทิสโก้ นักลงทุน รวมทั้งบุคคลทั่วไป ได้รับความทราบอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้ดำเนินธุรกิจไมโครไฟแนนซ์เพื่อเพิ่มการเข้าถึงทางการเงินให้กับลูกค้า โดยธุรกิจดังกล่าว นอกจากจะเป็นการขยายการบริการทางการเงินให้ทั่วถึงและครอบคลุมมากขึ้นแล้ว ยังถือว่าเป็นส่วนสำคัญสำหรับการเติบโตจากธุรกิจหลักขององค์กรอีกด้วย

### ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม

ทิสโก้มุ่งหมายในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานทางเลือก ในด้านของการบริหารห่วงโซ่อุปทานนั้น ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ โดยจัดซื้ออุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดผลกระทบเชิงลบที่จะเกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด

### เสริมสร้างสังคมที่มั่นคงและมีความสุข

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความยั่งยืนที่ดีของสังคมและชุมชนโดยให้การสนับสนุนทางการเงินในท้องถิ่นชนบทผ่านช่องทางสาขาที่มีอยู่ทั่วประเทศรวมทั้งได้จัดทำโครงการการให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพทางการเงินในชุมชนนั้นๆ อีกด้วย ในด้านการดูแลลูกค้า ทิสโก้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการดูแลความปลอดภัยในด้านข้อมูลของลูกค้าอีกด้วย ในด้านการดูแลพนักงานภายในองค์กร ทิสโก้มีเป้าหมายในการสร้าง "องค์กรแห่งความสุข" โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานและการสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ



## การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย


ทิสโก้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียโดยถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน และทิสโก้ยังได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจความต้องการและความกังวลของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาพัฒนากระบวนการผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความคาดหวังได้อย่างตรงจุด



ในการพัฒนาวิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ทิสโก้ได้มีการศึกษาถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์ และแผนทางธุรกิจขององค์กรเพื่อที่จะระบุผู้มีส่วนได้เสียหลักที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรประเมินความสัมพันธ์และจัดลำดับระดับความมีนัยสำคัญ จากนั้นกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบพิจารณาเลือกวิธีการสื่อสาร กระบวนการสานสัมพันธ์และช่องทางการรายงานที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักในแต่ละกลุ่ม



ผู้มีส่วนได้เสียหลักของทิสโก้แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้าทางธุรกิจ ลูกค้า ชุมชนและสังคม โดยขบวนการการสื่อสาร ความดีในการสื่อสาร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินการ แสดงไว้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินการ
G4-24	G4-26		G4-27	
<b>ผู้ถือหุ้น</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• นักลงทุนสถาบัน</li> <li>• นักลงทุนรายย่อย</li> </ul>	<b>ช่องทางและกิจกรรม</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>• การประชุมนักวิเคราะห์</li> <li>• การเดินทางเพื่อพบนักลงทุน และการเข้าพบผู้บริหารของนักลงทุนสถาบัน</li> <li>• การประชุมทางโทรศัพท์กับนักลงทุนสถาบัน</li> <li>• ข่าวสารเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์บริษัท</li> <li>• การสอบถามข้อมูลผ่านทางหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์</li> </ul>	รายปี  รายไตรมาส เป็นประจำ  เป็นประจำ  เป็นประจำ  เป็นประจำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลการดำเนินงานที่มั่นคง และการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน</li> <li>• ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น และการจ่ายปันผลในระดับที่เหมาะสม</li> <li>• การดำเนินงานที่โปร่งใส และเป็นธรรม</li> <li>• การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจตามนโยบาย การกำกับดูแลกิจการและนโยบายการบริหาร ความเสี่ยงขององค์กร</li> <li>• ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลตอบแทนเปรียบเทียบกับความเสี่ยงเพื่อรักษาผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลที่ต้องการเหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> </ul>
	<b>รายงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายงานประจำปี</li> <li>• แบบรายงาน 56-1</li> <li>• คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน</li> <li>• การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> </ul>	รายปี รายปี รายไตรมาส  เป็นประจำ		

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินการ
G4-24	G4-26		G4-27	
<p><b>พนักงาน</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานประจำ</li> <li>พนักงานสัญญาจ้าง</li> <li>พนักงานชั่วคราว</li> </ul>	<p><b>ช่องทางและกิจกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเดินทางสายพบปะพนักงานทั่วประเทศของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร</li> <li>การประชุมสามัญประจำเดือนของคณะผู้บริหารทุกระดับ</li> <li>การจัดอบรมพนักงานในทุกระดับชั้น</li> <li>การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านจดหมายข่าวให้กับพนักงาน</li> <li>การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์พนักงานในรูปแบบต่างๆ</li> <li>การจัดทำแบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน</li> <li>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทิสโก้กรุป (HR Help-line)</li> <li>โปรแกรมสื่อสารความรู้ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสำหรับพนักงานใหม่</li> <li>การสื่อสารระดับผู้บริหารระดับกลาง</li> <li>การสื่อสารทางตรงจากผู้บริหารสู่ผู้บริหารระดับกลาง</li> </ul>	<p>รายปี</p> <p>รายเดือน</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายสัปดาห์</p> <p>รายเดือน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความก้าวหน้าในสายอาชีพ</li> <li>ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ</li> <li>โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา</li> <li>ความสมดุลในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว</li> <li>การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน</li> <li>การยอมรับหรือเห็นคุณค่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้โอกาสพนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>ดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเหมาะสมและมีการปรับปรุงโครงสร้างสวัสดิการเพื่อให้ทันกับความต้องการของพนักงาน โดยเฉพาะด้านสวัสดิภาพและชิวอนามัย</li> <li>ออกแบบการเรียนรู้ทั้งด้านการพัฒนาทักษะผู้นำและการทักษะทางวิชาชีพ โดยเพิ่มช่องทางการเรียนรู้อย่างทั่วถึงผ่านระบบสารสนเทศ</li> <li>ให้ความสำคัญกับชิวอนามัยและการส่งเสริมสุขภาพพนักงานผ่านการจัดโครงการกีฬาและสันทนาการให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีช่องทางในการเข้าถึงความคิดเห็นของพนักงานที่หลากหลาย อาทิ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจพนักงานประจำปี / พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรงผ่านกิจกรรม CEO สัญจร / ช่องทางการเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ และช่องทางการร้องทุกข์ เป็นต้น</li> <li>จัดโครงการเพื่อตอบสนองพันธกิจองค์กรแห่งความสุข ด้วยการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน มุ่งเน้นการชื่นชมและเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงานผ่านช่องทางการชื่นชมที่หลากหลาย</li> </ul>
	<p><b>รายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานผลประกอบการประจำเดือนด้านทรัพยากรบุคคล</li> </ul>	<p>รายเดือน</p>		

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินการ
<b>G4-24</b>	<b>G4-26</b>		<b>G4-27</b>	
<p><b>องค์กรที่กำกับดูแล</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• ธนาคารแห่งประเทศไทย</li> <li>• สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์</li> <li>• ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> <li>• สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน</li> <li>• สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย</li> </ul>	<p><b>ช่องทางและกิจกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับองค์กรที่กำกับดูแลจะผ่านหน่วยงาน Compliance และส่วนงาน Regulatory Reporting</li> <li>• กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบโดยองค์กรที่กำกับดูแล การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางการในเรื่องที่สำคัญๆ เป็นต้น</li> </ul>	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเที่ยงธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>• การดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่มีประกาศใช้</li> <li>• จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อประสานงานกับองค์กรที่กำกับดูแล และหน่วยงานภายใน</li> <li>• จัดตั้งส่วนงาน Regulatory Reporting เพื่อรับผิดชอบการจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด</li> <li>• จัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าตรวจสอบขององค์กรที่กำกับดูแล</li> </ul>
	<p><b>รายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แบบรายงาน 56-1</li> <li>• การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> <li>• แบบรายงานตามที่กฎหมายกำหนด</li> </ul>	<p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายวัน</p> <p>รายเดือน</p> <p>รายปี</p>		
<p><b>ลูกค้าทางธุรกิจ</b></p> 	<p><b>ช่องทางและกิจกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมร่วมกับลูกค้า</li> <li>• การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ul>	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา</li> <li>• มีความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างลูกค้าและบริษัท</li> <li>• ราคามีความยุติธรรมและไม่มี การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สื่อสารนโยบายต่อต้านการทุจริตให้ลูกค้าได้รับทราบและดำเนินธุรกิจกับลูกค้าตามที่นโยบายบริษัทได้กำหนดไว้</li> <li>• จัดประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อรับฟังข้อเสนอและข้อร้องเรียนจากลูกค้า</li> <li>• ทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินการ
G4-24	G4-26		G4-27	
<p><b>ลูกค้า</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลูกค้าสินค้ารายย่อย</li> <li>• ลูกค้าสินค้าบริษัท</li> <li>• ลูกค้าอันดับดีและจัดการกองทุน</li> </ul>	<p><b>ช่องทางและกิจกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การพบปะลูกค้ารายบุคคล</li> <li>• ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)</li> <li>• การเยี่ยมชมกิจการของลูกค้าบริษัท</li> <li>• การจัดงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้า</li> <li>• หลักสูตรการบริหารความมั่งคั่งสำหรับผู้สูงอายุใหม่ (Wealth Enhancement Program: WEP)</li> <li>• การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมายข่าว / เว็บไซต์องค์กร</li> </ul>	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลิตภัณฑ์ที่มีราคาที่เหมาะสมและได้รับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง</li> <li>• ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li> <li>• คุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ</li> <li>• ได้รับความรู้ทางด้านการเงินรวมทั้งได้รับคำแนะนำในการลงทุนที่เหมาะสมและทันเวลา</li> <li>• ได้รับการจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินกู้ตามกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขยายขอบเขตผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง</li> <li>• พัฒนาความสามารถของพนักงานขายอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรู้ทางการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้า</li> <li>• จัดการฝึกอบรมและงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางด้านการเงินแก่ลูกค้า</li> <li>• รับฟังข้อเสนอแนะหรือร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เจ้าหน้าที่ขาย ศูนย์บริการ ลูกค้า อีเมล</li> <li>• ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้น ตามข้อสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดไว้</li> </ul>
	<p><b>รายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายงานประจำปี</li> <li>• เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>• บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ / บทวิเคราะห์หุ้นรายตัว</li> <li>• คำแนะนำด้านการลงทุน</li> </ul>	<p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>		
<p><b>ชุมชนและสังคม</b></p> 	<p><b>ช่องทางและกิจกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม</li> <li>• ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม</li> <li>• มีการจัดการต่อประเด็นทางสังคมที่สำคัญ</li> <li>• การให้ความรู้ทางการเงิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- “ค่ายการเงินทิสโก้” เพื่อเยาวชนและครู</li> <li>- “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” เพื่อชุมชนทั่วประเทศ</li> </ul> </li> </ul>	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>4 ครั้งต่อปี</p> <p>อย่างน้อย 1 กิจกรรมต่อ 1 สาขา</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม</li> <li>• ให้การสนับสนุนและแบ่งปันเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในชุมชน</li> <li>• ให้ความรู้ทางการเงินให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในชีวิตประจำวันได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อมาตรฐานสากล</li> <li>• มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการณรงค์ประหยัดพลังงาน</li> <li>• จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน ได้แก่ โปรแกรมความรู้ทางการเงิน การศึกษา และพัฒนาโรงเรียน</li> <li>• กระตุ้นให้พนักงานมีจิตอาสาเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ</li> </ul>
	<p><b>รายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แบบรายงาน 56-1</li> <li>• รายงานประจำปี</li> </ul>	<p>รายปี</p> <p>รายปี</p>		



## การกำหนดประเด็นที่มีสาระสำคัญ

ในการกำหนดเนื้อหารายงานความยั่งยืน ปี 2559 ฉบับนี้ กลุ่มทีเอสโก้ได้จัดทำรายงานอ้างอิงตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ G4 เพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อความยั่งยืนและขอบเขตผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญที่องค์กรควรเข้าไปดำเนินงาน โดยกระบวนการกำหนดประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงานจะประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

### ขั้นตอนที่ 1: การระบุ

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนขององค์กรและขอบเขตดำเนินงานโดยพิจารณาถึงขอบเขตผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### ขั้นตอนที่ 2: การจัดลำดับ

ประเด็นที่สำคัญ โดยพิจารณาถึงนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย

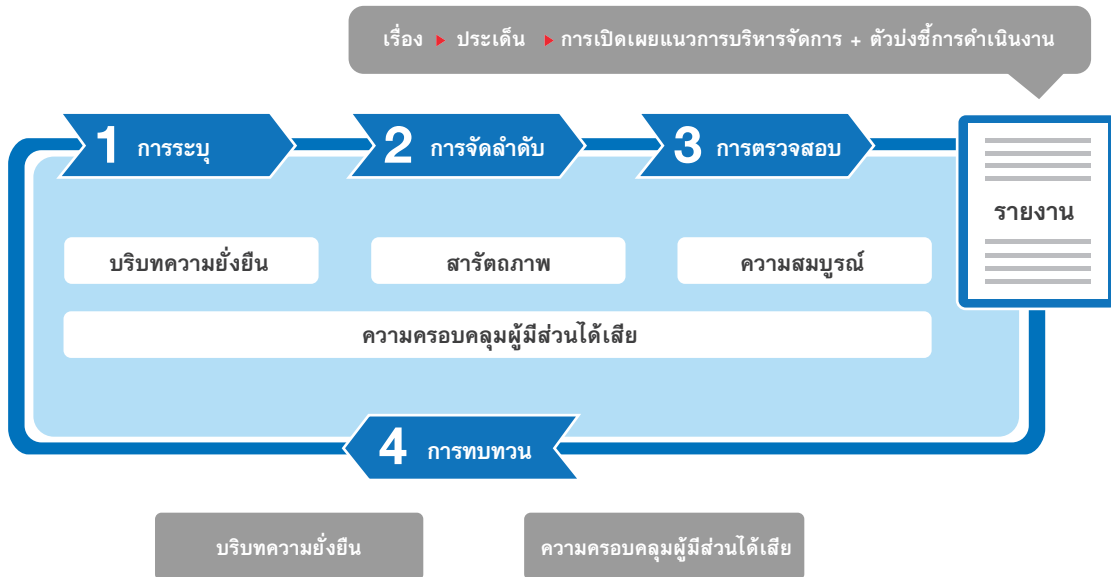
### ขั้นตอนที่ 3: การตรวจสอบ

ความสมบูรณ์ของเนื้อหาความครอบคลุมในการเปิดเผยข้อมูลและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ต้องการ

### ขั้นตอนที่ 4: การทบทวน

ประเด็นสาระสำคัญรวมถึงเนื้อหาที่ระบุไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้า และนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเตรียมการในรอบรายงานครั้งถัดไป

## กระบวนการกำหนดประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงาน



ที่มา: G4 Sustainability Reporting Guideline และกระบวนการรายงานเพื่อความยั่งยืน G4 ฉบับ How-to สถาบันไทยพัฒนา

## ขอบเขตดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง



จากกระบวนการดังกล่าว คณะจัดทำรายงานความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้นำประเด็นสาระสำคัญที่มีการระบุไว้ในรายงานความยั่งยืน ปี 2558 มาประกอบในการวิเคราะห์ ประเมินและทบทวน โดยในปี 2559 ได้มีการพิจารณาและระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญเพิ่มเติม 1 เรื่อง คือ การประหยัดพลังงาน และวัสดุที่ใช้ และกำหนดประเด็นสาระสำคัญตามแนวทาง

GRI เอาไว้ทั้งหมด 17 ประเด็น ซึ่งเพิ่มเติมจากปี 2558 อีก 8 ประเด็น ได้แก่ วัสดุ พลังงาน การจ้างงาน อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน การไม่เลือกปฏิบัติ และการสื่อสารการตลาด โดยมีขอบเขตดำเนินงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรสรุปได้ ดังนี้

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตดำเนินงาน	
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร
ความยืดหยุ่นในการประกอบธุรกิจ	ผลเชิงเศรษฐกิจ	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ผู้ถือหุ้น
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) / บริษัทหลักทรัพย์ทีเอสโก้ จำกัด	ลูกค้า / ชุมชน และสังคม
ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์คุณภาพของผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า	การแสดงผลของผลิตภัณฑ์และบริการ	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ลูกค้า
	การสื่อสารการตลาด		
การเข้าถึงเงินทุนและบรรเทาปัญหาเงินทุนในระบบที่คิดดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดในพื้นที่ชนบท	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) / บริษัทหลักทรัพย์ทีเอสโก้ จำกัด	ลูกค้า / ชุมชน และสังคม
การดำเนินงานทุจริต	การดำเนินงานทุจริต	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด
ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในองค์กร	การทำงาน	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	-
	แรงงาน / ฝ่ายบริหารสัมพันธ์		
	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย		
	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม		
	กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน		
การไม่เลือกปฏิบัติ	ลูกค้า / คู่ค้า		
การละเมิดข้อมูลลูกค้า	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ลูกค้า
การส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับชุมชน	ชุมชนท้องถิ่น	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ชุมชนและสังคม
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	การฝึกอบรมและการให้ความรู้	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	-
การประหยัดพลังงานและวัสดุที่ใช้	วัสดุ	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ชุมชนและสังคม
	พลังงาน		

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีเป้าหมายในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ได้รับการรับรองจากสมาชิก 193 ประเทศ โดยองค์การสหประชาชาติ เมื่อเดือนกันยายน ปี 2558 ผ่านการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดสังคมที่เข้มแข็งต่อไปในอนาคต โดยในปี 2559 ทิสโก้ได้มีการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน จำนวน 13 ข้อ ได้แก่



ที่มา: <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>

โดยรายละเอียดของการดำเนินงานสามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ ตารางดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร (SDGs Content Index) ในหน้า 76



02

การกำกับดูแลกิจการ  
และการบริหารความเสี่ยง

## การกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงยังคำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อตอบสนองต่อนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มทิสโก้ตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีจริยธรรมที่ดีนั้นเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้กลุ่มทิสโก้มีการเติบโตทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน กลุ่มทิสโก้จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีบรรษัทภิบาลเป็นที่ยอมรับ และสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy) ของกลุ่มทิสโก้ จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ เป้าหมายธุรกิจ ค่านิยมหลัก โครงสร้าง หน้าที่ แนวทางการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการดังกล่าว ได้ถูกสื่อสารและบังคับใช้ในในกลุ่มทิสโก้ทั่วทั้งองค์กร

ในปี 2559 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และมาตรฐานสากลตามข้อกำหนดและข้อแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน 3 เรื่องหลัก ได้แก่ 1) การลงโทษเมื่อมีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ 2) การซื้อขายหลักทรัพย์บริษัทของกรรมการ 3) การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและลิขสิทธิ์ อีกทั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการยังได้ติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ต่อไป



นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังได้กำหนด “หลักปฏิบัติทางธุรกิจ” ขึ้น เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการเป็นพลเมืองดีของสังคม หลักปฏิบัติทางธุรกิจนี้จะต้องได้รับการเคารพและปฏิบัติตามในทุกสถานที่ และโอกาส โดยฝ่ายบริหารจะดำเนินการในเรื่องที่จำเป็น เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในทุกระดับชั้น ซึ่งพนักงานที่ละเมิดต่อข้อกำหนดวิธีปฏิบัติงาน นโยบาย และจรรยาบรรณเหล่านี้ อาจถูกพิจารณาความผิดทางวินัยจากกลุ่มทิสโก้และหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ยังได้รวบรวมแนวปฏิบัติทางธุรกิจ กฎระเบียบและข้อบังคับ จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ และจรรยาบรรณพนักงานบรรจุในคู่มือปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดนโยบายป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจและการให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันในกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กรปฏิบัติตามแผนงานของกลุ่มทิสโก้อย่างเคร่งครัดด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและประชาชนทั่วไป โดยข้อมูลรายละเอียดนโยบายการกำกับดูแลกิจการและคู่มือปฏิบัติงานได้ถูกเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์บริษัท

(<https://www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html>)

## โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

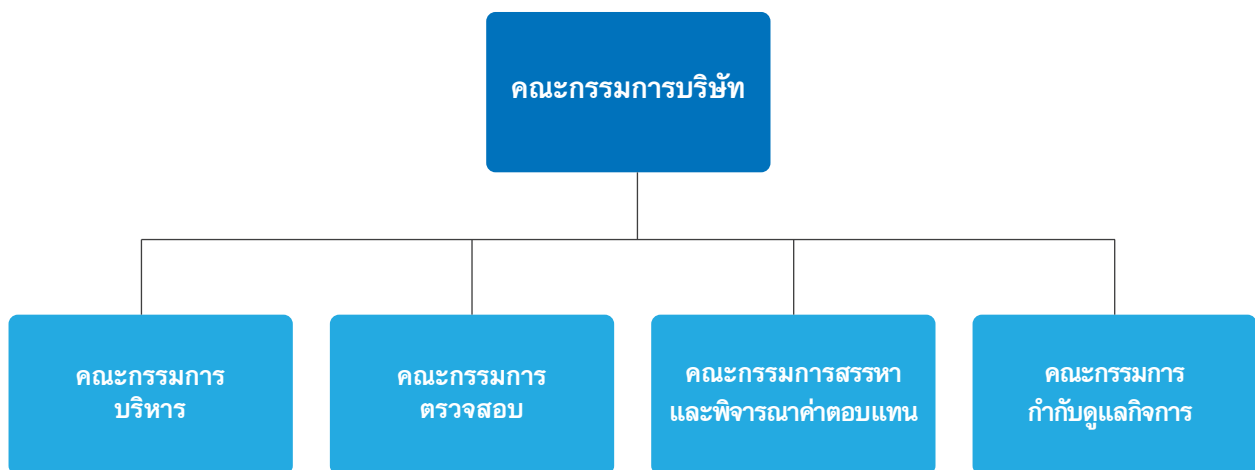
คณะกรรมการบริษัทยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยทั้งหมด 4 คณะ เพื่อถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสมชัดเจนและโปร่งใส ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกด้านที่ต้องตระหนักด้านความโปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อให้การปฏิบัติตามเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน ได้แก่ งบการเงินและการเปิดเผยข้อมูล การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ การแก้ไขข้อผิดพลาด การร้องเรียนและการฝ่าฝืนวินัย เป็นต้น รวมถึงการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งคณะกรรมการชุดย่อยในแต่ละคณะได้มีการกำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งและมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งเป็นคณะกรรมการชุดย่อย ทำหน้าที่ในการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติในด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนา

อย่างยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล

สำหรับในระดับปฏิบัติการ กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดให้แบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพในการควบคุมความโปร่งใส และความยุติธรรมในการดำเนินธุรกิจ เช่น การกู้ยืม ด้านเงินฝาก การลงทุน นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และการจัดซื้อ เป็นต้น

เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเกิดประสิทธิผลจากทรัพยากรที่มีอยู่ภายในกลุ่มทีเอสโก้ บริษัทจึงทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารจัดการบริษัทย่อย ในฐานะที่เป็นองค์กรธุรกิจเดียวกัน ด้วยการกำหนดนโยบายมาตรฐานการดำเนินงาน และกลยุทธ์ระดับองค์กร ตลอดจนการควบคุมภายในและส่วนงานสนับสนุนในรูปแบบการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ ในขณะที่บริษัทย่อยทำหน้าที่เป็นหน่วยปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ รับผิดชอบด้านการตลาด การขาย ลูกค้ำสัมพันธ์ การทำธุรกรรมทางการเงินและการควบคุมสินเชื่อ







## การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมในภาวะความหลากหลายทางธุรกิจและการเงิน และคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความต้องการที่จะขยายธุรกิจและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยมีการพัฒนาเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยการใช้แบบจำลองภายในซึ่งเป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง กลุ่มทีเอสโก้มีการจัดสรรเงินกองทุนที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจตามวัตถุประสงค์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยง นอกจากนี้ธนาคารทีเอสโก้ยังปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านเงินกองทุนตามเกณฑ์ Basel II – Internal Ratings Based Approach (IRB) ตั้งแต่ปี 2552 และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Basel III ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 เป็นต้นมา

ทั้งนี้ กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ โครงสร้างและนโยบายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจน โดยกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งหมดมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง และความสามารถในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการรักษามาตรฐานของหลักบรรษัทภิบาลที่ดี นอกจากนี้ การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ดีที่สุด ได้ส่งผลต่อความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มทีเอสโก้ ในขณะเดียวกันกลุ่มทีเอสโก้ยังมีเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนสูงสุดโดยคำนึงถึงความเสี่ยงต่อผู้ถือหุ้นของธนาคารในระยะยาว

### โครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กร คณะกรรมการบริษัทของ บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงคณะกรรมการของธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน)

ทำหน้าที่ในการดูแลความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในภาพรวมของกลุ่มทีเอสโก้ โดยคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเพื่อทำหน้าที่ดูแลทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และความเสี่ยงระดับรายการของแต่ละประเภทความเสี่ยง ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจต่างๆ จะทำหน้าที่ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของทั้งองค์กรและของแต่ละสายงาน ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายวางแผนและงบประมาณ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่พิจารณา กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสโก้ให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร ฝ่ายวิเคราะห์ความเสี่ยงและธุรกิจ และฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของบริษัท เป็นหน่วยงานสนับสนุน สำหรับการกำกับดูแลความเสี่ยงในระดับรายการนั้น มีคณะกรรมการและผู้รับมอบอำนาจเฉพาะกิจเป็นผู้ดูแล เช่น คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีปัญหา และคณะกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ เช่น สำนักคณะกรรมการสินเชื่อ ฝ่ายกำกับและควบคุมภายในและฝ่ายกฎหมาย

- 1 การระบุความเสี่ยง 
- 2 การประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง 
- 3 การติดตามรายงานควบคุม 
- 4 การจัดการความเสี่ยง 

การบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มทีเอสโก้ช่วยให้เกิดการควบคุมดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างมูลค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า และสังคมตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมมีความเกี่ยวข้องกับการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติโดยคำนึงถึงแนวทางป้องกันและควบคุมความเสี่ยง 3 ระดับ ซึ่งเป็นโครงสร้างหลักของการบริหารความเสี่ยง รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางการเงิน

ในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสโก้ได้ระบุปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่สำคัญออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

- ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ
- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของราคา
- ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน
- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ในภาพรวมนั้น ความเสี่ยงทุกด้านของกลุ่มทีเอสโก้อยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้และมีฐานะเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง

สำหรับการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคตซึ่งได้ถูกประเมินความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กลุ่มทีเอสโก้มีแนวทางการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมตามประเภทความเสี่ยงที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ สายธุรกิจทุกสายจะเป็นเจ้าของความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงในส่วนของตน ภายใต้นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการเฉพาะกิจต่างๆ ซึ่งการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสโก้จะอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดที่ถูกกำหนดโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการวิเคราะห์การทำธุรกิจใหม่ในแต่ละสายงาน ภายใต้การอนุมัติของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยรายการที่สำคัญในแต่ละเดือนมีการรายงานตรงไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบ ทั้งนี้ ระบบบริหารความเสี่ยงทั้งหมด ได้รับการตรวจสอบโดยคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม





## แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่

เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลที่ระบุในนโยบายการบริหารความเสี่ยง การทำธุรกิจหรือการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมไปถึงกระบวนการ ช่องทาง และการดำเนินงานทางธุรกิจใหม่ของกลุ่มทีสโก้ ได้กำหนดให้มีการพิจารณาและอนุมัติโดยสายงานที่เกี่ยวข้องตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีสโก้

เมื่อแผนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบและผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้บริหารสูงสุดทางด้านการเงิน (CFO) หัวหน้าฝ่ายการพัฒนาธุรกิจและกลยุทธ์ และหัวหน้าฝ่ายการกำกับดูแลกิจการ ธุรกิจและผลิตภัณฑ์นั้น จึงถือว่าได้รับการอนุมัติเพื่อการดำเนินการต่อไป อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะดำเนินการออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อใช้จริง ธุรกิจนั้นต้องเป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและขออนุมัติหากมีประเด็นทางด้านสินเชื่อ ซึ่งให้เป็นไปตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อ

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรจะทำหน้าที่พิจารณาแนวทางการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ครอบคลุมถึงธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจ และเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงนั้นต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อการอนุมัติต่อไป

ในกรณีที่ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่มีประเด็นทางด้านสินเชื่อ สายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะเสนอแนวทางไปยังสำนักคณะกรรมการสินเชื่อ ซึ่งดำเนินการจัดประชุมเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อทำการพิจารณาการอนุมัติแนวทางการปล่อยสินเชื่อหรือวงเงินสินเชื่อ โดยธุรกิจใหม่ที่ได้รับการลงนามอนุมัติแล้ว จะได้รับการยืนยันการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งการแก้ไขหรือการอนุมัติแนวทางการบริหารความเสี่ยงหรือประเด็นทางด้านสินเชื่อต่าง ๆ จะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบตามความเหมาะสม



## การบริหารจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

นอกจากปัจจัยความเสี่ยงที่กระทบต่อธุรกิจ การเงิน และผลิตภัณฑ์แล้ว กลุ่มทีเอสไอก็ยังตระหนักถึงผลกระทบที่อาจมีต่อความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จึงจัดให้มีแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกรณีเกิดภาวะการฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ภายนอก รวมถึงภัยพิบัติจากธรรมชาติ เช่น การประท้วง แผ่นดินไหว น้ำท่วม โรคระบาด เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการรักษาความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการความสูญเสียใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยในการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั้น กลุ่มทีเอสไอก็มีการมอบหมายให้ BCM Team ซึ่งเป็นกลุ่มทำงานที่รับผิดชอบในการประเมินสถานการณ์กำกับดูแลและบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง




ในกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนั้น BCM Team มีการติดตามสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านความปลอดภัยของพนักงาน ทรัพย์สินขององค์กร ตลอดจนสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักของธุรกิจ เตรียมแนวทางในการรองรับเพื่อลดความกระทบที่อาจจะเกิด กรณีที่สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อองค์กร กำหนดให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในช่วงการเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินตามช่องทางที่กำหนด รวมถึงช่องทาง การสื่อสารกับบุคคลภายนอก เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์และแนวทางการดำเนินการขององค์กรได้อย่างทันทั่วถึง และดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดตามสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

**ธนาคารกสิกรไทยขอแจ้งตักับบริการชั่วคราว**  
เพื่อพัฒนาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพทการบริการให้ดียิ่งขึ้น

**แจ้งตักับบริการชั่วคราว**  
ธนาคารขอให้บริการธุรกรรมทุกประเภท เช่น ชำนาญกิจ โอน และอื่นๆ ที่สาขาบริการ ตู้ ATM ของธนาคารกสิกรไทย และของธนาคารอื่น

**แจ้งเปลี่ยนเลขที่บัญชีเงินฝาก**  
การปรับระบบบัญชีเงินฝาก ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชี ที่สาขาบริการและตู้ ATM ของธนาคาร เพื่อเปลี่ยนเลขที่บัญชีในเขตสุพรรณบุรี

**แจ้งวันที่ 8 สิงหาคม 2559 เป็นต้นไป**  
กรณีท่านขอลงเงินฝากหรือถอนเงินฝากในสาขาบริการกสิกรไทยที่สุพรรณบุรี กรุณาแจ้งสาขาบริการกสิกรไทยที่สุพรรณบุรี หรือแจ้งเงินฝากหรือถอนเงินฝากผ่าน ATM ที่บัญชีเลขที่บัญชีเงินฝากของธนาคารกสิกรไทยที่สุพรรณบุรี



## การต่อต้านทุจริต

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสมาตลอดระยะเวลากว่า 47 ปี โดยยึดหลักปฏิบัติตามแนวนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยกำหนดไว้เป็นหนึ่งในค่านิยมองค์กร และระบุเป็นแนวปฏิบัติในคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน

นอกจากนี้ยังได้แสดงถึงเจตนารมณ์มุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการจัดการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบในสังคมไทย โดยในปี 2553 กลุ่มทิสโก้ได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทยกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) โดยบริษัทได้รับการรับรองฐานะจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2556 และได้รับรองการต่ออายุการรับรองฐานะต่อไปอีก 3 ปี เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2559 ที่ผ่านมา สำหรับบริษัทย่อยของกลุ่มทิสโก้ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ทิสโก้ ได้ระดับรองของการต่อต้านการทุจริตในรายงานของแต่ละองค์กร และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ ได้ระบุการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยฯ ลงในการประเมินความเสี่ยงของบริษัทด้วย

และนอกเหนือจากการจัดส่งหนังสือชี้แจงเจตนารมณ์ต่อคู่ค้าขององค์กรแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังมีการแสดงออกถึงเจตนารมณ์ดังกล่าวต่อสาธารณชนผ่านการร่วมกิจกรรมกับองค์กร สมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริต รวมถึงการให้ความร่วมมือกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยฯ ในการสื่อสารแนวปฏิบัติที่พึงมีเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตให้กับกลุ่มบริษัทจดทะเบียนและบริษัทอื่นๆ ที่ประสงค์เข้าร่วมโครงการและขอการรับรองฐานะจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยฯ

กลุ่มทิสโก้จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต โดยได้ทบทวนความมีประสิทธิภาพของนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดเป็นประจำ โดยสาระสำคัญของแนวปฏิบัติที่กำหนดนั้น ได้สื่อสารไปยังผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประกาศบนอินทราเน็ตของบริษัท สื่อการสอนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดประชุมชี้แจงกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ซึ่งกลุ่มทิสโก้มีการบรรจุสาระสำคัญเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในเรื่องของการต่อต้านทุจริตเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลประจำปีของพนักงาน นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี โดยมีการรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณารับทราบ และดำเนินการตามความเหมาะสม



## การบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง โดยได้กำหนดหลักการและแนวทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ภายใต้หลักธรรมาภิบาล การแสดงออกถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นำมาซึ่งการกำหนดกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต ดังภาพ

หลักการ / แนวทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กร / เจตนารมณ์และความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง



วัฒนธรรมองค์กร / การรับรู้ / การรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชันประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ดังนี้



กำหนดให้กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อประเมินความเสี่ยงในจุดหรือหน่วยธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือมีโอกาสที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว โดยกระบวนการนี้มีการจัดทำเป็นประจำสม่ำเสมอ



มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและกำกับดูแลการปฏิบัติตาม โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อกำหนดเพื่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ



สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนรับทราบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร รวมถึงแนวปฏิบัติในกรณี que พบเห็นการทุจริตคอร์รัปชันและช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน



เปิดเผยเจตนาขององค์กรเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันให้กับสาธารณชน รวมถึงคู่ค้าหรือบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับองค์กรรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการในการรับและพิจารณาข้อร้องเรียนที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

## แนวทางปฏิบัติของกิสกัในการป้องกันความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับทุจริตคอร์รัปชัน

- กำหนดให้ความซื่อสัตย์ มีคุณธรรมเป็นค่านิยมหลัก
- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตเป็นประจำ พร้อมกับการประเมินความเสี่ยงประจำปี
- กำหนดนโยบายและการปฏิบัติงาน เรื่องต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ประเมิน และทบทวนเป็นประจำ
- อบรมและสื่อสารให้พนักงานรับทราบความเสี่ยงและแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการจัดอบรมในรูปแบบของ E-learning รวมทั้งบรรจุเป็นเนื้อหาในการประเมินผลประจำปีสำหรับพนักงานประจำทุกคนต้องเข้าทดสอบ และต้องผ่าน 100%
- จัดให้มีนโยบายการรับข้อร้องเรียน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสที่ปลอดภัยทั้งสำหรับบุคคลภายนอกและพนักงาน โดยข้อร้องเรียนที่ได้รับจะถูกนำไปสืบหาข้อเท็จจริง และข้อมูลผู้แจ้งเบาะแสะจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
- คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ร่วมแสดงออกถึงเจตนาขององค์กรต่อต้านผ่านการร่วมกิจกรรมกับองค์กรสมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริต



กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน โดยพิจารณาจากฟังก์ชันของงานที่อาจมีความเสี่ยงเกิดขึ้น เช่น กลุ่มงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ซึ่งได้รับการประเมินจำนวน 32 ฟังก์ชัน คิดเป็นร้อยละ 33% ของการฟังก์ชันงานทั้งหมด และจัดให้มีการสื่อสารและฝึกอบรมเรื่องนโยบายและวิธีการดำเนินการต้านทุจริตขององค์กร โดยมีสถิติของพนักงานและคู่ค้าทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารและฝึกอบรม ดังนี้

## การสื่อสารและฝึกอบรมเรื่องนโยบายและวิธีการดำเนินการต้านทุจริตขององค์กร

ประเภท	จำนวนผู้เข้าอบรม	สัดส่วนร้อยละ
<b>พนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน</b>		
ผู้บริหาร	115	96
ไม่ใช่ผู้บริหาร	3,965	98
<b>พนักงานจำแนกตามสายธุรกิจ</b>		
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	2,366	98
ธุรกิจลูกค้าบริษัท	123	95
ธุรกิจลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	942	98
ธุรกิจสนับสนุนองค์กร	650	95
<b>คู่ค้าทางธุรกิจ</b>		
คู่ค้า	213	93

ทั้งนี้ในปี 2559 พบเหตุการณ์การทุจริตของพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 1 เหตุการณ์ โดยกระทำความผิดเรื่องการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนจากลูกค้า ซึ่งเป็นความผิดตามระเบียบวินัยของบริษัท และมีผลให้พนักงานพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัท

## ช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

- ส่งหนังสือแจ้งเบาะแส / ข้อร้องเรียน / ความผิดปกติของการปฏิบัติ ได้ที่ :  
เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ หน่วยงานกำกับ  
48/49 อาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ  
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
- สอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับคอร์รัปชัน / มาตรการดำเนินการ ได้ที่ :  
สำนักกำกับดูแลกิจการ ผ่านทางอีเมล TISCO\_CS@tisco.co.th



# 03

## การพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

## ความรับผิดชอบต่อการใช้บริการทางการเงิน

ตลอด 47 ปีที่ผ่านมา ทิสโก้ได้สร้างรากฐานที่แข็งแกร่งและมีโครงสร้างบริษัทที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องแม้ในภาวะตลาดที่ยากลำบาก ด้วยกลยุทธ์ที่ระมัดระวังและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ทิสโก้สามารถสร้างผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งท่ามกลางความไม่แน่นอนทั้งในเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก

ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจของทิสโก้ในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการทางการเงิน ด้วยการนำเสนอและบริการที่ดี พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ในปี 2559 ทิสโก้มีผลประกอบการที่โดดเด่นด้วยกำไรสุทธิที่ 5,006 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.8% จากปีก่อนหน้า โดยสาเหตุหลักมาจากความสามารถในการรักษาผลตอบแทนทางธุรกิจให้อยู่ในระดับสูงและการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมทางธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจนายหน้าประกันภัย ธุรกิจจิวเวลรี่ ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจจัดการกองทุน ในขณะที่เดียวกัน ทิสโก้มีนโยบายการควบคุมต้นทุนทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายต้นทุนทางการเงินลดลงอย่างมาก นอกจากนี้ ทิสโก้ได้ดำเนินการตั้งสำรองหนี้สูญอย่างพอเพียงเพื่อรองรับความผันผวนทางธุรกิจตามการควบคุมคุณภาพสินเชื่ออย่างรอบคอบและกระบวนการทำธุรกิจอย่างระมัดระวัง

ทั้งนี้ ทิสโก้สามารถคงระดับผลกำไรสูงที่สุดในอุตสาหกรรมด้วยอัตราผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นเฉลี่ยที่ 16.9%.

ถึงแม้ว่าด้านการเติบโตของธุรกิจหลัก ธุรกิจสินเชื่อของทิสโก้จะอ่อนตัวลงที่ 5.6% ตามภาวะตลาดรถยนต์ที่ซบเซาและอุปสงค์ด้านการอุปโภคบริโภคที่ชะลอตัว และปีนี้จะยังเป็นปีที่ยากลำบากต่อธุรกิจเช่าซื้อแต่ทิสโก้ยังคงสามารถขยายธุรกิจสินเชื่อบุคคลรายย่อย “สมหวัง เงินสั่งได้” ผ่านการเปิดสาขาสำนักอำนวยการสินเชื่อถึง 37 สาขาทั่วประเทศ นอกจากนี้ จากกิจกรรมการ Cross Selling หรือการต่อยอดการขายผลิตภัณฑ์ของพนักงานทิสโก้ส่งผลให้ธุรกิจนายหน้าประกันภัยสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันต่างๆ ที่หลากหลาย ทั้งการประกันชีวิต การประกันสุขภาพสำหรับลูกค้าบริษัท ทิสโก้ยื่นหยัดในฐานะสถาบันการเงินที่ตอบโจทย์ในทุกด้านตามความต้องการและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า อีกทั้งยังได้ร่วมเป็นที่ปรึกษาสำหรับการตกลงทางธุรกิจและการซื้อขายกิจการหลายครั้ง อาทิเช่น การระดมทุนของ บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และทิสโก้ยังเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ให้แก่ 4 บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ 2 บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ฯ เอ็ม เอ ไอ ภายในปี 2559



## การคงระดับเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง

ทิสโก้สามารถรักษาระดับเงินกองทุนที่แข็งแกร่งเพื่อรองรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ส่วนของผู้ถือหุ้นถูกสะสมมาจากกำไรสะสมตลอดปีซึ่งอยู่ในระดับที่เพียงพอ โดยมีมูลค่าตามบัญชีของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 39.09 บาทต่อหุ้น ในส่วนของการดำรงเงินกองทุนตามเกณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยนั้น ทิสโก้ยังคงอยู่ในสถานะที่พร้อมต่อการขยายสินทรัพย์ในอนาคต ณ สิ้นปี 2559 ฐานะเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคาร เมื่อคิดคำนวณตามเกณฑ์ของ IRB (Internal Rate Base Approach) อยู่ที่ 19.59% สูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่ 9.125% ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ในขณะที่เงินกองทุนชั้นที่ 1 ของธนาคารอยู่ที่ 14.73% สูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่ 6.625%

## ความรับผิดชอบต่อภาษี

ทิสโก้และบริษัทในเครือปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล และชำระภาษีอย่างถูกต้องและตรงต่อเวลา

ในฐานะนิติพลเมืองที่ดีตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร การชำระภาษีได้รับการตรวจสอบโดยแผนกบัญชีและการเงินของบริษัท รวมทั้งควบคุมโดยผู้ตรวจสอบบัญชีทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ทิสโก้เชื่อว่าการชำระเงินภาษีตามกฎหมายถือเป็นการสนับสนุนเงินทุนโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยอย่างยั่งยืน

นอกจากการพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องเพื่อพร้อมรับต่อความต้องการของลูกค้า ความเสี่ยง และความผันผวนที่อาจเกิดขึ้นแล้ว การดำเนินงานของทิสโก้ยังมีผลต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยผ่านทาง การดำเนินงานทั้งที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ อาทิ การปันผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น สวัสดิการพนักงาน การพัฒนาบุคลากร ภาษี และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาชุมชน และสังคม อาทิ การสร้างโอกาสทางการศึกษา การให้ความรู้ทางการเงิน เงินบริจาคเพื่อการกุศล โดยสรุปภาพรวมดังนี้

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	จำนวน (ล้านบาท)
<b>(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง</b>	
รายได้	21,849
<b>(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง</b>	
ต้นทุนการดำเนินงาน	5,980
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	4,299
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	6,008
เงินที่ชำระแก่รัฐ	2,434
การลงทุนในชุมชน	26
<b>(1) - (2) มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม</b>	<b>3,102</b>

## การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ทีสโก้ยึดมั่นต่อหน้าที่ความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่ให้กับลูกค้า โดยมุ่งมั่นพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ ที่เหมาะสมอย่างมีอาชีพ คำนึงถึงจรรยาบรรณ มาตรฐานการบริการ การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์ตลอดจนข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันต่อเหตุการณ์ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ

นอกจากนี้ ทีสโก้ยังให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรักษาความปลอดภัย การดูแลความถูกต้องของข้อมูล และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว เพื่อป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยไม่สุจริต โดยบริษัทมีการดำเนินการและแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

### นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

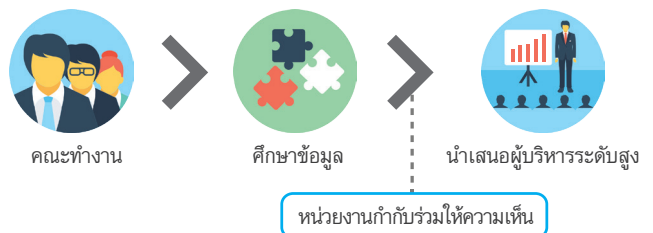
ทีสโก้จัดโครงสร้างธุรกิจและบุคลากรแยกตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าบริษัท ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธนบดี โดยมีแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตั้งเป้าหมายเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ดี (Top Advisory) แก่ลูกค้าทุกกลุ่มผ่านเจ้าหน้าที่ประจำสาขา เจ้าหน้าที่การตลาดที่มีใบอนุญาตในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินโดยจัดอบรมสัมมนา การให้คำปรึกษาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมสัมมนาย่อยที่สาขานานาชาติ การเผยแพร่รายงานบทวิเคราะห์ทางการเงินการลงทุนผ่านอีเมล สื่อสังคม (Social Media) และเว็บไซต์ต่างๆ



## การพัฒนาผลิตภัณฑ์และสื่อสารการตลาด

ทีสโก้ยึดระเบียบปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ด้านเกณฑ์การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ แก่ลูกค้าโดยเคร่งครัด

หน่วยงานกำกับและฝ่ายกฎหมายทำหน้าที่ศึกษาและปรับปรุงกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติการให้ฝ่ายธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่างๆ กับผู้เกี่ยวข้อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการใหม่ๆ ถูกดำเนินการผ่านคณะทำงาน ประกอบด้วย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายกลยุทธ์ ฝ่ายวิเคราะห์ และผู้บริหารสายงาน โดยมีการศึกษาข้อมูลความต้องการของลูกค้า ข้อมูลตลาด ปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ อย่างรอบด้านก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยมีหน่วยงานกำกับร่วมให้ความเห็นในการวางแผนการตลาด การปฏิบัติการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้มั่นใจว่าการส่งมอบบริการและการสื่อสารถึงลูกค้าเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน เป็นธรรม และเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมทั้งไม่สร้างความเข้าใจผิดแก่ลูกค้า



### กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ



ทิสโก้จัดให้มีช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา สื่อสังคม และเว็บไซต์ธนาคาร และเว็บไซต์ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีที่ลูกค้ามีความเข้าใจคลาดเคลื่อน บริษัทจะชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าทันที รวมทั้งยังดำเนินการเชิงรุกโดยการประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อมวลชนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจผิดในวงกว้าง โดยในปี 2559 พบการร้องเรียนดังกรณีข้างต้น จำนวน 1 รายการ เนื่องจากลูกค้ากองทุนรวมมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับข้อมูลราคาสินทรัพย์สุทธิ (NAV) ของกองทุนที่ไม่สอดคล้องกับความเคลื่อนไหวของราคาสินทรัพย์อ้างอิงในตลาด ซึ่งนอกจากบริษัทจะทำการชี้แจงกับลูกค้าโดยตรงแล้ว ยังได้ชี้แจงต่อสื่อมวลชนเพื่อเพิ่มความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวกับผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ อีกด้วย

## การคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

การมีมาตรการที่ดีในการจัดการข้อมูลของลูกค้านั้นเป็นสิ่งสำคัญส่งผลต่อความไว้วางใจและความมั่นใจของลูกค้า ทิสโก้ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก โดยมีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างรัดกุม มีการป้องกันข้อมูลของลูกค้าจากการถูกปลอมแปลง ป้องกันไม่ให้มีข้อผิดพลาดต่างๆ เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังป้องกันข้อมูลลูกค้าจากการโจรกรรม และมีการรับประกันว่าข้อมูลของลูกค้าจะไม่ถูกเปิดเผย

ข้อมูลของลูกค้าในปัจจุบันรวมถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีโอกาสเป็นลูกค้าของทิสโก้ ได้รับการปกป้องตามกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้ามีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และผ่านมาตรการการตรวจสอบอย่างถี่ถ้วน

ทิสโก้ได้ใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้าโดยมีการจำกัดการเข้าถึงของข้อมูลภายในระบบของทิสโก้ รวมไปถึงมีการตั้งรหัสความปลอดภัยเมื่อมีการถ่ายโอนข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลสูญหายออกไป มิให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวและนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ต่อไป นอกจากนี้ เมื่อข้อมูลของลูกค้านั้นไม่มีความจำเป็นต่อธุรกิจอีกต่อไปแล้ว ระบบจะทำการลบข้อมูลที่ไม่สำคัญออกไป

ทิสโก้ใช้วิธีการและกระบวนการเก็บและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าข้อมูลของลูกค้าจะได้รับความปลอดภัยปราศจากการนำไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ มีการป้องกันการสูญหายของข้อมูล การแทรกแซงข้อมูล แก้ไข ปลอมแปลงข้อมูล รวมไปถึงป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้โดยมีการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ ข้อมูลการสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น หัวหน้าผู้ควบคุมดูแลหรือผู้จัดการ ผู้ที่มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน และพนักงานฝ่ายกฎหมาย เป็นต้น โดยทุกขั้นตอนของการทำงานจะมีแนวทางในการตรวจสอบเสมอ ส่วนสำเนาของข้อมูลการสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะถูกทำลายเมื่อครบกำหนดรอบของการเก็บข้อมูล

โดยในปี 2559 ทิสโก้ได้รับเรื่องร้องเรียนประเด็นที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็นประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวลูกค้าจำนวน 7 กรณี ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่นายหน้าประกันรายอื่นโทรติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขายประกันปีต่ออายุกับลูกค้า และประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลความเป็นหนี้จำนวน 1 กรณี จากการที่เจ้าหน้าที่การตลาดได้ขอให้ผู้จำหน่ายรถยนต์มีเอกสารสอบถามเรื่องค่าวงกกับลูกค้า

## การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ทีสโก้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยมีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินที่ให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าบริษัท โดยหน่วยงานบริการบัญชีเงินเดือน (Payroll Service) ซึ่งจัดทำแบบสำรวจปีละ 1 ครั้ง มีการออกแบบสอบถาม สํารวจทัศนคติ คุณภาพบริการด้านความถูกต้อง ตรงเวลา คุณภาพของรายงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้าโดยการส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ออกไปยังลูกค้าทุกราย ผลจากการสำรวจที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามกลับมาคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด 284 บริษัท พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 4.3 จากคะแนนเต็ม 5 ทั้งนี้ในปี 2560 ทีสโก้มีแผนจะพัฒนาและทำการสำรวจความพึงพอใจด้านบริการทางการเงินผ่านระบบ Call Center อีกช่องทางหนึ่งด้วย

ความพึงพอใจ  
ของลูกค้าบริษัท  
ที่มีต่อบริการบัญชีเงินเดือน  
**4.3**  
จากคะแนนเต็ม 5

### ช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

**ช่องทางที่ 1** แจ้งด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคาร โดยแจ้งผ่านพนักงานหรือกรอกแบบฟอร์มแล้วส่งให้พนักงาน



**ช่องทางที่ 2** แจ้งโดยจัดทำหนังสือ และส่งมาที่ฝ่ายกำกับ บมจ. ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป 48/49 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500



**ช่องทางที่ 3** แจ้งผ่านศูนย์บริการลูกค้า โทรศัพท 0 2633 6000 โทรสาร 0 2633 6800



**ช่องทางที่ 4** แจ้งผ่านเว็บไซต์ ธนาคารทีสโก้ [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th) > ติดต่อธนาคาร (<https://www.tisco.co.th/ComplaintAction.do?language=th>) บล.ทีสโก้ [www.tiscosec.com](http://www.tiscosec.com) > ติดต่อบล.ทีสโก้ (<https://www.tiscosec.com/th/contact/postfeedback.jsj>)



**ช่องทางที่ 5** แจ้งผ่านอีเมล [webmaster@tisco.co.th](mailto:webmaster@tisco.co.th)



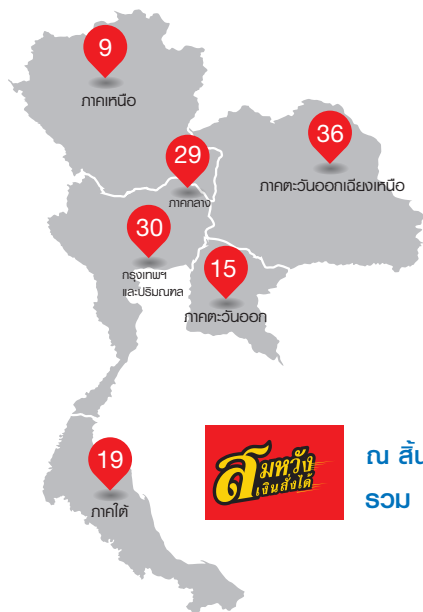
## การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบทและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

ทีสโก้ตระหนักดีว่าการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโต โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและต้องการเงินทุนหมุนเวียน ด้วยเหตุนี้เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนในพื้นที่ห่างไกลจากเขตเมืองให้มีความเท่าเทียมกันกับพื้นที่เขตเมืองสามารถกระจายแหล่งเงินทุนไปสู่ชุมชนท้องถิ่นและผู้มีรายได้น้อยอย่างทั่วถึง เพื่อนำไปประกอบอาชีพและพัฒนาเศรษฐกิจ

ในท้องถิ่นได้ ทีสโก้ได้นำเสนอบริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์แก่ลูกค้ารายย่อยที่มีรายได้น้อยและต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ตั้งแต่ปี 2555 ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” โดยบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทีสโก้ ตั้งขึ้นเมื่อปี 2521 ดำเนินธุรกิจหลักในการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อมอเตอร์ไซค์และสินเชื่อจำนำทะเบียน



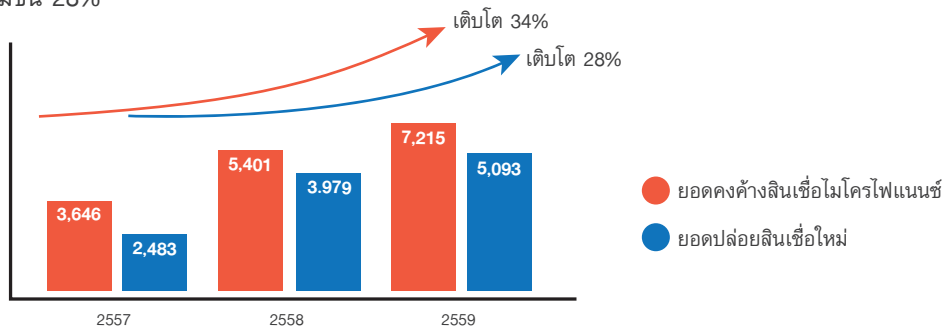
“สมหวัง เงินสั่งได้” ให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท โดยรับตั้งแต่รถ 2-12 ล้อ ทั้งรถยนต์ รถกระบะ และรถจักรยานยนต์ รวมถึงสินเชื่อไฟแนนซ์ธุรกิจขนาดเล็กและสินเชื่อรีไฟแนนซ์ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเงินสด เงินกู้ฉุกเฉิน เงินด่วน และสินเชื่อหมุนเวียนธุรกิจ สินเชื่อสมหวังฯ เน้นการบริการลูกค้ารายย่อยในต่างจังหวัดที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อรองรับความต้องการและข้อจำกัดที่แตกต่างกันตามแต่ละบุคคล



ณ สิ้นปี 2559 มีสำนักงานวงเวียนสินเชื่อกระจายในภูมิภาคต่างๆ  
รวม 138 สาขา



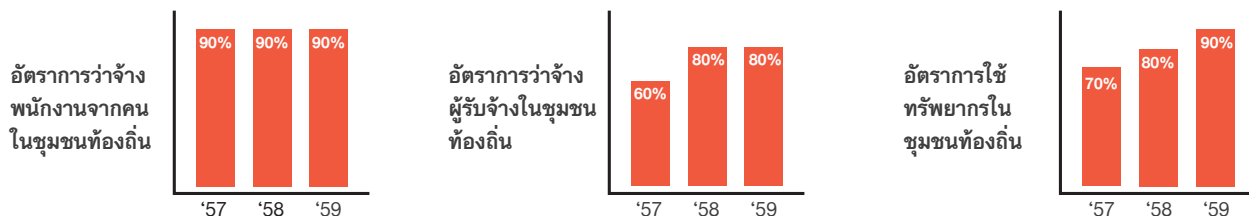
บริษัทไฮเวย์มียอดสินเชื่อเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี 2559 ยอดสินเชื่อคงค้างเติบโต 34% จากปีก่อนหน้า ในขณะที่ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่เพิ่มขึ้น 28%



ทิสโก้เล็งเห็นว่าธุรกิจสมหวังฯ ให้ประโยชน์แก่เศรษฐกิจและสังคมไทยในหลายด้าน ดังนี้

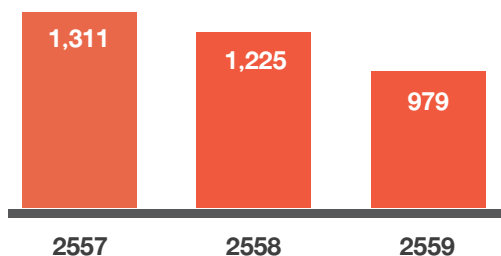
1. การปล่อยสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์เป็นการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างง่ายขึ้น
2. เป็นการนำสินเชื่อระบบกลับเข้าสู่ระบบ ลดปริมาณผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบที่คิดดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ผู้กู้จะได้รับดอกเบี้ยและการปฏิบัติต่อลูกหนี้ที่เป็นธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลเรื่องการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ
3. การช่วยเหลือด้านเงินกู้แก่ประชาชน จะช่วยให้คนมีเงินหมุนเวียนในชีวิตประจำวันมากขึ้น และเป็นการกระตุ้นการอุปโภคบริโภคและการลงทุนในระบบเศรษฐกิจไทย
4. ให้ความรู้ทางการเงิน โดยบริษัทไฮเวย์ให้คำแนะนำและกระตุ้นวินัยทางการเงินแก่ผู้คนในชุมชนผ่านบุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีความรู้ ผู้ที่มาสอบถามสินเชื่อกับบริษัทไฮเวย์จะได้รับคำแนะนำในการบริหารจัดการทางการเงินก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกหนี้แต่ละประเภท
5. เพิ่มการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน โดยบริษัทไฮเวย์ขยายสาขาไปในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ พร้อมทั้งเปิดรับพนักงานจากผู้คนในชุมชนบริเวณนั้นๆ ผ่านกระบวนการคัดเลือกพนักงานที่เป็นธรรม ประเมินจากความสามารถและประสบการณ์ตามแนวทางการว่าจ้างบุคลากรของกลุ่มทิสโก้ พนักงานที่บรรจุภายใต้บริษัทไฮเวย์จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ เท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ บริษัทไฮเวย์ยังว่าจ้างผู้รับจ้างผู้รับเหมาจากคนในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง โดยคัดเลือกจากข้อกำหนดเบื้องต้น เช่น เลือกผู้รับจ้างที่สุจริตและจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและทำธุรกิจที่ไม่เป็นภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรของชุมชนนั้นๆ ในการทำธุรกิจอีกด้วย ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่ได้ช่วยเพิ่มอัตราการจ้างงานในชุมชนและกระจายรายได้ให้แก่ผู้คนในชุมชนมากยิ่งขึ้น

### อัตราการจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ชุมชนจากธุรกิจสมหวังฯ เงินสั่งได้



นอกจากนี้ ธนาคารทิสโก้ ยังได้ร่วมกับบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) ลงนามบันทึกข้อตกลง “โครงการความร่วมมือในการจัดซื้อสินเชื่อที่อยู่อาศัย วงเงิน 500 ล้านบาท” ตั้งแต่ปี 2555 เพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยอัตราดอกเบี้ยคงที่ระยะยาว กระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนให้สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น โดย บตท. จะเป็นผู้รับซื้อสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารทิสโก้ แบบทยอยจัดซื้อตามวงเงินผ่านผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารทิสโก้ ทำให้ธนาคารทิสโก้มีผลิตภัณฑ์ดอกเบี้ยสินเชื่อบ้านนำเสนอลูกค้าที่หลากหลายขึ้น ทั้งดอกเบี้ยคงที่ระยะสั้นของธนาคารเอง และดอกเบี้ยคงที่ระยะยาวของ บตท. ทำให้ผู้ขอสินเชื่อบ้านสามารถเลือกดอกเบี้ยตามความต้องการของตนเองและบริหารจัดการต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสมกับกำลังการผ่อนชำระของตนเองได้ โดยในปี 2559 มียอดคงค้างสินเชื่อที่อยู่อาศัยมูลค่า 979 ล้านบาท

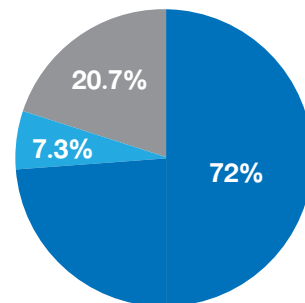
### ยอดคงค้างสินเชื่อที่อยู่อาศัย (ล้านบาท)



ทั้งนี้การให้บริการสินเชื่อของทิสโก้ยังถูกกระจายไปยังกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์อย่างครอบคลุมทั่วถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย โดยในปี 2559 มีมูลค่าการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าทั้งหมด จำนวน 224,934 ล้านบาท ซึ่งสามารถจำแนกการให้สินเชื่อตามขนาดของกิจการแบ่งออกเป็นสินเชื่อรายย่อยและไมโครไฟแนนซ์ จำนวน 161,970 ล้านบาท สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 16,454 ล้านบาท และสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน

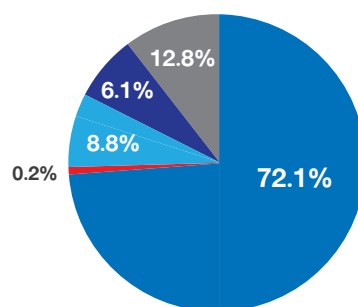
46,510 ล้านบาท หากจำแนกตามประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมสามารถแบ่งออกเป็นสินเชื่อการเกษตรและเหมืองแร่จำนวน 476 ล้านบาท สินเชื่อเพื่อการผลิตและการค้าจำนวน 19,860 ล้านบาท สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 13,620 ล้านบาท สินเชื่อสาธารณูปโภคและบริการต่างๆ จำนวน 28,772 ล้านบาท และสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล จำนวน 162,205 ล้านบาท โดยแสดงสัดส่วนการให้สินเชื่อจำแนกตามขนาดกิจการและกลุ่มอุตสาหกรรมเอาไว้ได้ดังนี้

### สินเชื่อจำแนกตามขนาดกิจการ



- สินเชื่อรายย่อยและไมโครไฟแนนซ์
- สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
- สินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่

### สินเชื่อจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



- สินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล
- สินเชื่อการเกษตรและเหมืองแร่
- สินเชื่อเพื่อการผลิตและการค้า
- สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง
- สินเชื่อสาธารณูปโภคและบริการต่างๆ



04

การพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ด้านสิ่งแวดล้อม

## การบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ทีเอสโก้ให้ความสำคัญด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยตระหนักดีว่าการอนุรักษ์ระบบนิเวศวิทยาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นความรับผิดชอบร่วมกันอันสำคัญยิ่งของกิจกรรมทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ ทีเอสโก้จึงพยายามทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของทีเอสโก้มีส่วนส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุถึงความจำเป็นในปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในอนาคต โดยระบุไว้เป็นถ้อยแถลงของทีเอสโก้เรื่องสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2535 และมีการปฏิบัติต่อเนื่องเสมอมา โดยระบบการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไว้ดังนี้



### การจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

1. บริษัทเห็นด้วยกับการใช้มาตรการป้องกันสำหรับการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยพยายามคาดเดาและป้องกันการเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมอันอาจเกิดขึ้น
2. โดยแนวทางปฏิบัติของธุรกิจของบริษัทนั้นบริษัทคาดหวังว่าลูกค้าของบริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติอันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม นอกเหนือจากการปฏิบัติตามดังกล่าวแล้ว บริษัทยังถือว่าการปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งแสดงถึงการบริหารธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ
3. บริษัทถือเอาความเสี่ยงต่อสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของรายการประเมินความเสี่ยงและการบริหารงาน เมื่อเห็นสมควรบริษัทถือการประเมินผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินในการให้สินเชื่อ
4. ในการปฏิบัติงานทั้งภายในและต่างประเทศนั้น บริษัทจะพยายามใช้มาตรฐานเดียวกันสำหรับการประเมินความเสี่ยงต่อสภาพสิ่งแวดล้อม
5. ในการดำเนินธุรกิจกับองค์กรสาธารณะ บริษัทเชื่อว่าองค์กรสาธารณะจะทำการประเมินสภาพสิ่งแวดล้อมโดยเหมาะสม ทันสมัย และง่ายต่อการทำความเข้าใจ และมีการกระจายผลของการประเมินดังกล่าวกับสถาบันการเงินที่เข้าร่วมในถ้อยแถลงนี้
6. บริษัทมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารให้สอดคล้องและส่งเสริมต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวข้อง แนวทางปฏิบัติด้านการบริหารดังกล่าวรวมถึงการบัญชี การตลาด การประเมินความเสี่ยงงานสาธารณะ การสื่อสารระหว่างพนักงานและการอบรมพนักงาน นอกจากนี้บริษัทยังส่งเสริมการวิจัยค้นคว้าในเรื่องดังกล่าวและเรื่องที่เกี่ยวข้อง
7. บริษัทพยายามที่จะทำให้เชื่อได้ว่าการปฏิบัติงานภายในนั้น บริษัทจะมุ่งปฏิบัติกรอย่างดีที่สุดในการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อันรวมถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การหมุนเวียนนำของเก่ากลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ และการลดจำนวนขยะ รวมทั้งบริษัทพยายามที่จะทำธุรกิจกับผู้จัดหาสินค้าและผู้รับเหมาช่วงซึ่งมีมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมสูงในระดับเดียวกัน
8. บริษัทจะสนับสนุนและจะพัฒนาการให้สินเชื่อและบริการทางการเงินที่เหมาะสมและมุ่งส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมถ้ามีเหตุผลทางธุรกิจอันสมควร
9. บริษัทตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการประเมินการบริหารงานภายในของบริษัทด้านสิ่งแวดล้อมเป็นระยะๆ ทั้งนี้เพื่อวัดการปฏิบัติงานเทียบกับจุดมุ่งหมายของบริษัทด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้วางแนวไว้

## การอนุรักษ์พลังงาน

เนื่องด้วยลักษณะการประกอบธุรกิจของทีเอสโก้เป็นการให้บริการทางการเงินและไม่มีกระบวนการผลิตพลังงานในรูปแบบที่หลากหลายเมื่อเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ ส่งผลให้พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานที่มีปริมาณการใช้อย่างมีนัยสำคัญ และจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีมาตรการในการจัดการด้านพลังงานโดยเริ่มต้นจากแหล่งดำเนินการที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญ คือ อาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์

อาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์ เป็นอาคารสำนักงาน สูง 22 ชั้น และมีการเปิดใช้งานอาคารตั้งแต่ปี 2540 ที่ตั้งอยู่ใจกลางย่านธุรกิจของกรุงเทพฯ อยู่บนที่ดินริมถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก มีพื้นที่จอดรถใต้ดิน 4 ชั้น พื้นที่อาคารรวม 57,067.76 ตารางเมตร อาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์ เป็นอาคารสำนักงานที่จดทะเบียนในรูปแบบนิติบุคคล อาคารชุด บริหารงานอาคารภายใต้นโยบายคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนเจ้าของร่วม โดยตลอดเวลากว่า 19 ปี คณะกรรมการ



บริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ มุ่งให้ความสำคัญกับงานบริหารอาคาร การบำรุงรักษา และพัฒนาประสิทธิภาพของอาคาร รวมถึงการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพ ให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการใช้งานแก่เจ้าของร่วมและผู้เช่าภายในอาคาร ซึ่งได้มีการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบและเครื่องจักร เพื่อการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2556 เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าและแสงสว่างจากหลอดไฟ T8 (FL36 W.) มาเป็นหลอดประหยัดพลังงานแบบ T5 (28W.) ในระบบแสงสว่าง การเปลี่ยนอุปกรณ์ Capacitor Bank อุปกรณ์ Phase Protection ของหม้อแปลงไฟฟ้าสำหรับระบบไฟฟ้า การเปลี่ยนชุด Motor ขนาด 15 กิโลวัตต์ (kW) เดิม เป็นชุด Motor ประสิทธิภาพสูงขนาด 11 กิโลวัตต์ และปรับปรุงเครื่องจักรในระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและลดการใช้พลังงาน โดยควบคุมคุณภาพน้ำเสียให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของกรุงเทพมหานคร การเปลี่ยนชุด Motor Condenser Pump เป็นมอเตอร์ประสิทธิภาพสูง การนำระบบ VSD (Variable Speed Drive) เพื่อให้อัตราการไหลสอดคล้องกับการทำงานมาใช้ในการควบคุมการทำงานเพิ่มเติมในการเดินระบบน้ำระบายความร้อนของระบบปรับอากาศในแต่ละช่วงเวลาในระบบหล่อเย็น (Cooling System) โดยในปี 2559 ได้มีการดำเนินการปรับปรุงอาคารให้มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานเพิ่มเติม โดยเปลี่ยนชุดแสงสว่างบริเวณโถงลิโอบบี้ ชั้น 1 จากหลอดเมทัลฮาไลด์เป็นหลอด LED ซึ่งลดการใช้พลังงานได้ 4,037 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 24,192 บาทต่อปี (คำนวณอ้างอิงจากลักษณะการใช้งานในปัจจุบัน)



นอกจากนี้ได้มีการปรับเปลี่ยนชุดระบายความร้อน (Fill-Pack) ของหอทำน้ำเย็น (Cooling Tower) จากแบบมาตรฐานมาเป็น Fill Pack ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงที่ออกแบบมาให้ดีขึ้นและมีความลาดช่วยให้การกระจายน้ำ และสามารถลดอุณหภูมิน้ำได้เร็วขึ้น ทำให้สามารถลดการเดินเครื่องของ Cooling Tower จาก 5 ชุดต่อวัน เหลือเพียง 3 ชุดต่อวัน สามารถลดการใช้พลังงานได้ 119,784 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 479,082 บาทต่อปี (คำนวณอ้างอิงจากลักษณะการใช้งานในปัจจุบัน)

**เปลี่ยนชุดระบายความร้อน**  
ของหอทำน้ำเย็น  
อาคารทิสโก้ทาวเวอร์

**ลดการใช้พลังงาน**  
**119,784**  
กิโลวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี

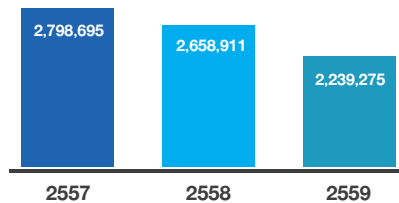



ก่อนปรับปรุง
หลังปรับปรุง

จากความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ในปี 2559 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ มีการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลง 419,636 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี (ร้อยละ 16) ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 2,383,593 บาท เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และได้รับรางวัล Best Practice Award ด้าน Energy Management and Sustainability อาคารชุดที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2559 จากทางสมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร



อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์  
กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)



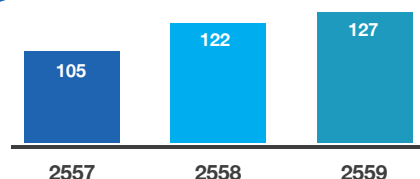
นอกจากการปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ของอาคารสำนักงาน ให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทิสโก้ยังได้ส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตระหนักในการใช้พลังงานอย่างประหยัดและคุ้มค่าอีกด้วย เช่น การตั้งเวลาเปิด-ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศภายในอาคาร การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศอัตโนมัติและการปิดการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์หลังการใช้งาน เป็นต้น

### การลดการใช้กระดาษ

ในการบริการทางการเงิน กระดาษถือเป็นวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นอย่างยิ่งในการประกอบธุรกิจ ทั้งในด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน เอกสารสำคัญที่ใช้ภายในองค์กร ตลอดจนการติดต่อสื่อสารข้อมูลไปยังลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมาย ไปรษณีย์ เซ็กซ์สมุดบัญชีธนาคารและเอกสารสัญญา ฯลฯ

ทิสโก้ตระหนักดีว่าในการผลิตกระดาษจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งกระบวนการผลิตกระดาษ 1 ตัน ต้องใช้ต้นไม้ ประมาณ 1.2-2.2 ตัน (น้ำหนักอบแห้ง) หรือเทียบเท่าต้นยูคาลิปตัส อายุ 5 ปี จำนวน 17 ต้น<sup>1</sup> และในกระบวนการทางธุรกิจของทิสโก้มีการใช้กระดาษจำนวนมาก ซึ่งนอกจากจะส่งผลต่อทรัพยากรธรรมชาติแล้วยังส่งผลต่อปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้วเหล่านั้นอีกด้วย จึงได้รณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในการใช้กระดาษอย่างประหยัด โดยในปี 2559 ทิสโก้มีปริมาณการใช้กระดาษเอกสาร ขนาด A4 ดังนี้

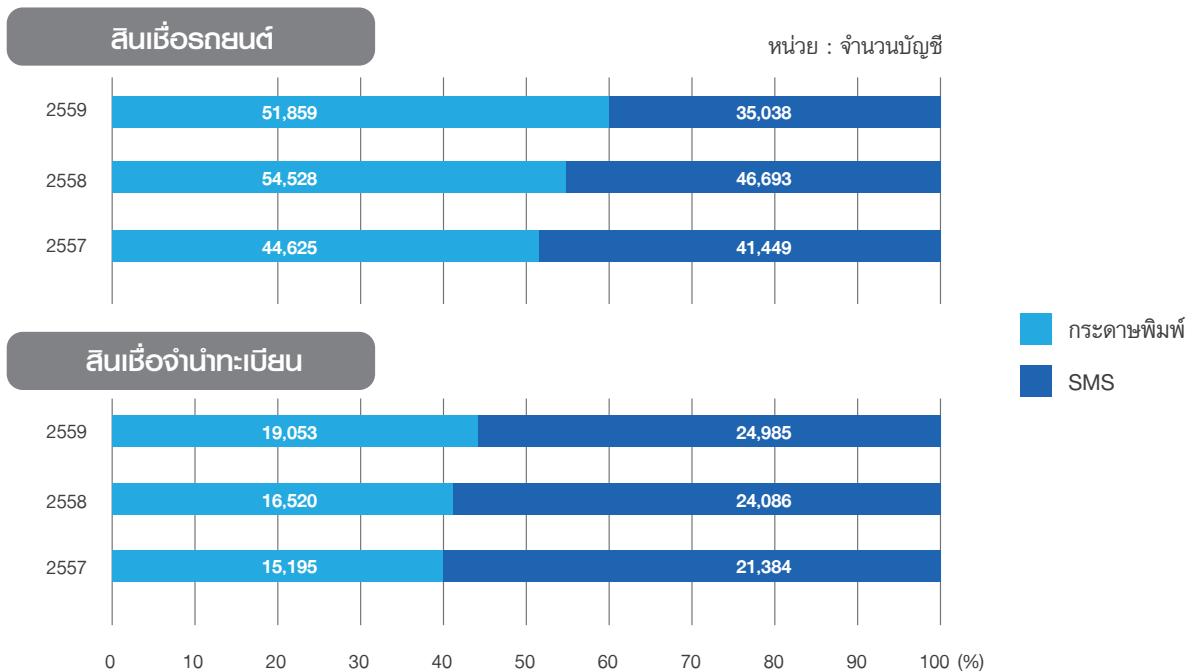
ปริมาณการใช้กระดาษเอกสาร ขนาด A4 (ตัน)



<sup>1</sup> ที่มา: กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทิสโก้ยังจัดให้มีบริการจัดส่งใบแจ้งหนี้ และใบเสร็จลูกค้าสำหรับสินค้ารายย่อยผ่านทางบริการส่งข้อความสั้น (SMS) โดยลูกค้าสามารถเลือกได้ว่าต้องการเลือกรับใบแจ้งหนี้และใบเสร็จเป็นแบบกระดาษพิมพ์หรือแบบ SMS ซึ่งในปี 2559 มีจำนวนผู้ใช้บริการ SMS สำหรับสินค้ารถยนต์ จำนวน 35,038 บัญชี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.32 จากทั้งหมด 86,897 บัญชี และสินค้าจำนำทะเบียน จำนวน 24,985 บัญชี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 56.73 จากทั้งหมด 44,038 บัญชี ซึ่งมีส่วนช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษใช้แล้วลงได้

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้จัดให้มีบริการ e-Statement และ e-Portfolio ในการรับข่าวสาร, ข้อมูลพอร์ตการลงทุน รายการซื้อขายหลักทรัพย์ภายในวัน, ใบยืนยันคำสั่งซื้อขาย/ใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน, รายงานแสดงบัญชีทรัพย์สินคงเหลือ ณ วันสิ้นเดือน, รายการฝาก-ถอนเงินสด, ความเคลื่อนไหวของหลักทรัพย์ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และการเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ใช้ ATM สามารถเลือกได้ว่าจะรับสลิปหรือไม่ เพื่อส่งเสริมการลดปริมาณการใช้กระดาษอีกด้วย



## การอนุรักษ์ระบบนิเวศวิทยา

ทิสโก้จัดกิจกรรมปลูกป่าและบำรุงรักษาต้นไม้ในโครงการปลูกป่าถาวรอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534 เป็นต้นมา เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน โดยในปี 2559 ทิสโก้จัดกิจกรรมปลูกป่าประจำปี นำโดยผู้บริหารและพนักงานจิตอาสา 186 คนร่วมกิจกรรม “ปลูกต้นไม้ รักษาป่าน้ำกร่อย” ในพื้นที่สวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 จำนวน 1,700 ต้น บนพื้นที่ 2 ไร่ ภายในโครงการลูกพระดาบส จังหวัดสมุทรปราการ

ตามพระราชดำริ ซึ่งปลูกต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 6 เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้พันธุ์ไม้ในเขตน้ำกร่อย หรือพืชที่สามารถทนต่อสภาพดินเค็มในลักษณะสวนพฤกษศาสตร์ และสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของโครงการฯ ซึ่งจะสามารถสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชนได้ต่อไป ทั้งนี้จากการดำเนินโครงการปลูกป่าถาวรตั้งแต่ปี 2534 ถึง 2559 มีจำนวนต้นไม้ที่ถูกปลูกไปแล้ว จำนวน 356,700 ต้น ครอบคลุมพื้นที่ 1,112 ไร่

สำหรับกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่ทีสโก้ดำเนินการเป็นประจำทุกปียังหมายรวมถึงการประหยัด ทรัพยากรน้ำ การวางแผนการเดินทาง และการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น



## ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทีสโก้มีระบบการจัดซื้อจัดจ้างตามนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร โดยมีกระบวนการคัดเลือกที่ให้ความสำคัญทั้งเรื่องต้นทุนในการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดและคุ้มค่า ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการรับรองจากหน่วยงานกำกับดูแล

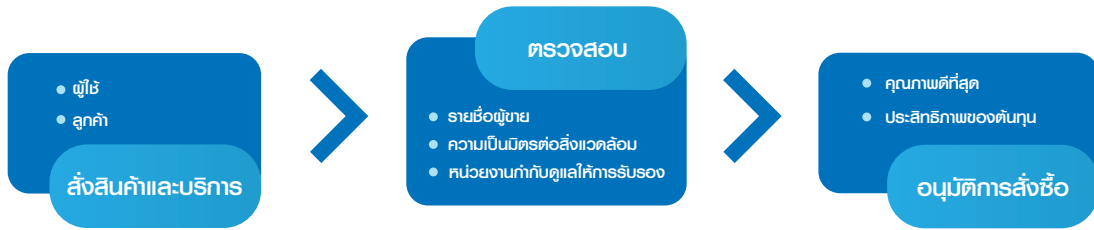
เนื่องด้วยการดำเนินงานของทีสโก้มีการเพิ่มเติมแนวปฏิบัติเรื่องการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า และใช้สินค้าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่การเสริมสร้างพฤติกรรมของพนักงานในการใช้พลังงานและน้ำอย่างคุ้มค่า การเปลี่ยนแปลงระบบภายในอาคารสำนักงานไปจนถึงการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์สำนักงานสีเขียว “Green Product” เช่น การใช้กระดาษจากเยื่อไม้ของต้นยูคาลิปตัสและการใช้น้ำหมักถั่วเหลืองในการจัดพิมพ์เอกสารสำนักงาน เป็นต้น และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติของทีสโก้ จึงได้มีการดูแลควบคุมระบบการจัดซื้อจัดจ้างโดยพิจารณาถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง คือ ระบบการควบคุมการจัดซื้อสินค้าและบริการจากผู้ขายและผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและสินค้าในการทำธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นตอนการสั่งซื้อ รับของ ตรวจสอบ และอนุมัติ ซึ่งการควบคุมคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบ ความถูกต้องแม่นยำความรวดเร็วและต้นทุนการดำเนินงาน โดยหน่วยงานภายในของทีสโก้ตามขั้นตอนดังนี้

1. จัดหารายชื่อผู้ขาย ให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อ สินค้าและบริการ
2. ตรวจสอบผู้ขายแต่ละรายตามรายชื่อ โดยยึดตามแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างของทีสโก้ ซึ่งรวมถึงการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพดี ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมายและไม่ยินยอมใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย
3. เมื่อได้รายชื่อผู้ขายที่ผ่านการตรวจสอบจะเข้าสู่การประเมินหาผู้ขายที่ให้สินค้าที่คุณภาพที่ดีที่สุด มีต้นทุนและราคาที่คุ้มค่าที่สุดจากนั้นจึงอนุมัติการสั่งซื้อ



## ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง



ด้านการจัดซื้อจัดจ้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทิสโก้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยวางระบบการทำงานเพื่อลดการใช้กระดาษ จัดทำระบบบริการใบแจ้งยอดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และริเริ่มการให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งนี้ ทิสโก้ทำการจัดซื้อจัดจ้างผู้จำหน่าย ไอที แอปพลิเคชัน ในการสร้างรากฐานระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งยึดตามแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างและแนวทางในการคัดเลือกผู้จำหน่ายควบคุมโดยหน่วยงานไฟแนนเชียลเทคโนโลยี

เมื่อหน่วยงานต้องการโปรแกรม หรือ แอปพลิเคชันใหม่ๆ ต้องทำการรอกเอกสารขอคำแนะนำซื้อ ระบบประเภทของงานที่ต้องการ พร้อมรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อยืนยันเสนอแก่ผู้จำหน่ายที่มีแนวโน้มสามารถให้บริการได้ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มตัวเลือกของผู้จำหน่ายให้หลากหลายยิ่งขึ้น และลดปัญหาเรื่องการทุจริตและคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้น ขั้นตอนการประเมินตัวเลือกผู้จำหน่าย จะดำเนินการ ผ่านการใช้ระบบให้คะแนนโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานไฟแนนเชียลเทคโนโลยี

ทั้งนี้ ทิสโก้มีจำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ และผู้จำหน่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์ตรวจสอบแล้วทั้งสิ้น ดังนี้

	จำนวนผู้ขาย สินค้าและบริการ	จำนวนผู้จำหน่าย ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ
2558	95	113
2559	110	141

ในการปฏิบัติดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ ทิสโก้กำหนดให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องมีการทบทวนและตรวจสอบแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง สำหรับการจัดซื้อสินค้าและบริการ และการคัดเลือกผู้จำหน่ายบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดำรงกระบวนการการทํารุรกิจที่เกิดคุณค่าทั้งต่อองค์กรและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

## การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงาน เพื่อสิ่งแวดล้อม

จากวิกฤตการณ์พลังงานที่มีผลกระทบต่อทรัพยากรพลังงานมาใช้ในการผลิตและการบริโภคของทุกประเทศ ซึ่งมีจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความต้องการพลังงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 20 และมีอัตราความต้องการพลังงานที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ จนเกิดเป็นปัญหาพลังงานโลก ส่งผลทำให้ทรัพยากรพลังงาน มีแนวโน้มขาดแคลนและกำลังจะหมดไป อาทิ น้ำมัน ถ่านหิน และก๊าซธรรมชาติ นอกจากนี้ ผลกระทบจากการใช้พลังงานของมนุษย์ยังก่อให้เกิดวิกฤตการณ์ต่อระบบนิเวศหรือสิ่งแวดล้อมของโลกอีกด้วย

ทิสโก้ตระหนักถึงภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัญหาสิ่งแวดล้อม จึงได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อโครงการสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ที่ทํารุรกิจเพื่อประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม ถือเป็น การสนับสนุนนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน และเป็นไปตามกลยุทธ์ความยั่งยืนที่ทิสโก้กำหนดไว้ เพื่อช่วยลดปัญหาการขาดแคลนพลังงาน รวมทั้งลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ทิสโก้ให้การสนับสนุนการปล่อยสินเชื่อโครงการสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ที่ทำธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ **โครงการพลังงานหมุนเวียน** ซึ่งเป็นพลังงานทดแทนที่ได้มาจากแหล่งพลังงานที่เกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่องไม่หมดไปเป็นพลังงานสะอาดและไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงขยะ และความร้อนเหลือทิ้งโรงไฟฟ้ากังหันลม และโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิง

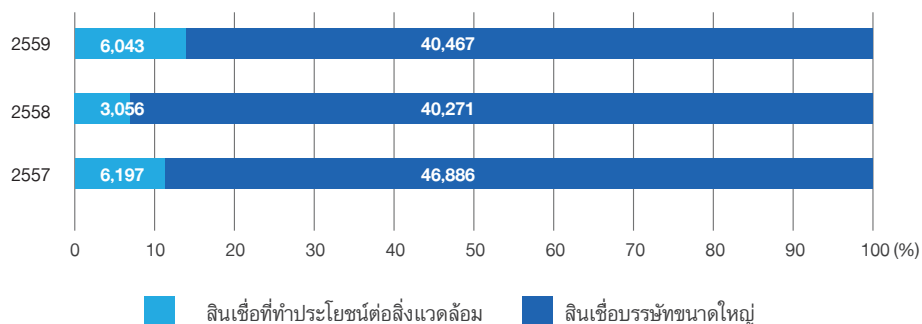
ชีวมวล และ**โครงการพลังงานทางเลือก** ซึ่งหมายถึงพลังงานที่สามารถนำมาทดแทนพลังงานเดิมที่ใช้เชื้อเพลิงซากดึกดำบรรพ์ โดยไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตต้นกล้าไม้ยูคาลิปตัส เป็นต้น โดยในปี 2559 ทิสโก้มีมูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการที่ทำประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 6,043 ล้านบาท โดยแบ่งออกตามประเภทของโครงการดังนี้

### ข้อมูลยอดสินเชื่อโครงการที่ทำประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม

ประเภทของโครงการ	ยอดคงค้าง (ล้านบาท)		
	2557	2558	2559
โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์	1,717	1,519	3,721
โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงขยะและความร้อนเหลือทิ้ง	976	0	984
โรงไฟฟ้ากังหันลม	1,644	1,498	1,318
โรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล	1,786	0	0
โรงผลิตต้นกล้ายูคาลิปตัส	74	39	19
<b>ยอดคงค้างทั้งหมด</b>	<b>6,197</b>	<b>3,056</b>	<b>6,043</b>

หากพิจารณาเปรียบเทียบมูลค่ายอดคงค้างทั้งหมดของสินเชื่อที่ทำประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมกับสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด จะเห็นได้ว่า สัดส่วนของลูกหนี้สินเชื่อที่ทำประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ 13% ในปี 2559

### สัดส่วนของสินเชื่อที่ทำประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมเทียบกับสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด





05

การพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ต้นสังคม

## ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน ทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ผลตอบแทน สวัสดิการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม โดยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัทเพื่อให้มาตรฐานสูงในระดับเดียวกัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและความต่อเนื่องของงาน ในขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ได้กระจายอำนาจ เพื่อเปิดโอกาสให้สายงานธุรกิจแต่ละสายงานได้ดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลของตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละบริษัท

### การจ้างงาน

ทิสโก้ได้กำหนดเกณฑ์การว่าจ้างพนักงานตามขีดความสามารถ 3 ประการ ได้แก่ ขีดความสามารถด้านองค์กร (Organizational Core Competencies) ขีดความสามารถในการทำงาน (Functional Competencies) และขีดความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership Competencies) เพื่อตอบสนองต่อลักษณะธุรกิจและดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของกลุ่มทิสโก้

ทั้งนี้ ทิสโก้มีนโยบายว่าจ้างพนักงานที่มีทัศนคติและความสามารถทางวิชาชีพที่ถูกต้องเหมาะสมและช่วยให้พนักงานเหล่านั้นพัฒนาศักยภาพ เพื่อที่จะทำงานร่วมกับทิสโก้ในระยะยาว โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่ในการจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการรับสมัครและคัดสรรพนักงาน ส่วนการตัดสินใจว่าจ้างเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในสังกัดนั้น และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทิสโก้จึงมีนโยบายที่จะไม่พิจารณาว่าจ้างญาติสนิทและสมาชิกในครอบครัวของคณะกรรมการบริษัทฝ่ายบริหาร รวมถึงเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีอำนาจบริหารของกลุ่มทิสโก้

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งจากภายในองค์กรในกรณีที่มีตำแหน่งว่าง เพื่อความเหมาะสม ความต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีนโยบายในการว่าจ้างระยะยาว ซึ่งกรณีการพ้นสถานะการจ้างจะเกิดขึ้นเฉพาะในกรณีฝ่าฝืนหลักการของกลุ่มทิสโก้ กระทำความผิดทางธุรกิจ

เกษียณอายุ ลาออกโดยสมัครใจ และพฤติกรรมที่เข้าข่ายต้องออกจากงานตามที่กำหนดในระเบียบและข้อบังคับที่กลุ่มทิสโก้จัดระเบียบไว้กับกระทรวงแรงงานเท่านั้น เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มทิสโก้ไม่สามารถดำรงหน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจใดไว้ได้ กลุ่มทิสโก้จะดำเนินการเท่าที่สมควรเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะว่างงานและเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจะพยายามให้พนักงานของกลุ่มทิสโก้ได้รับความเดือดร้อนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

อย่างไรก็ตาม กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในองค์กร ตลอดจนการพ้นสถานะการจ้าง ซึ่งส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมของพนักงาน บริษัทฯจะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ากับพนักงานก่อนทุกครั้ง

ระยะเวลาขั้นต่ำในการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน	การเปลี่ยนแปลงงานภายใน <b>2</b> สัปดาห์
การลาออก	การจัดระเบียบใหม่ของแผนก <b>2</b> สัปดาห์

สำหรับสถิติข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน และจำนวนพนักงานทั้งหมดของทีเอสโก้แยกตามช่วงอายุ เพศ และเกณฑ์ความหลากหลาย อื่นๆ มีรายละเอียดดังนี้

อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน												
เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
	2557		2558		2559		2557		2558		2559	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนการเปลี่ยนแปลง	784	17.14	597	12.99	478	10.56	520	11.37	472	10.27	438	9.68
<b>เพศ</b>												
ชาย	286	6.25	221	4.81	286	6.32	185	4.04	181	3.94	186	4.11
หญิง	498	10.89	376	8.18	192	4.24	335	7.32	291	6.33	252	5.57
<b>ช่วงอายุ</b>												
อายุ < 30 ปี	606	13.25	458	9.96	368	8.13	337	7.37	286	6.22	225	4.97
อายุ 30 - 50 ปี	172	3.76	133	2.89	107	2.36	178	3.89	166	3.61	196	4.33
อายุ > 50 ปี	6	0.13	6	0.13	3	0.07	5	0.11	20	0.43	17	0.38
<b>พื้นที่ปฏิบัติงาน</b>												
สำนักงานใหญ่	576	12.59	425	9.25	284	6.28	339	7.41	356	7.74	306	6.76
สาขากรุงเทพและปริมณฑล	71	1.55	48	1.04	52	1.15	41	0.90	43	0.94	38	0.84
สาขาต่างจังหวัด	137	3.00	124	2.70	142	3.14	82	1.79	73	1.59	94	2.08

หมายเหตุ: สัดส่วนร้อยละที่แสดงในตารางเป็นสัดส่วนที่คำนวณเทียบกับจำนวนของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

จำนวนพนักงานจ้างตามองค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสายธุรกิจ																
เกณฑ์การประเมิน	2557					2558					2559					
	ตำแหน่งงาน			สายธุรกิจ		ตำแหน่งงาน			สายธุรกิจ		ตำแหน่งงาน			สายธุรกิจ		
	คณะกรรมการ	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ธุรกิจรายย่อย	ลูกค้าบริษัท	รวมดีและจัดการกองทุน	สนับสนุนองค์กร	จำนวนทั้งหมด <sup>(1)</sup>	คณะกรรมการ	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ธุรกิจรายย่อย	ลูกค้าบริษัท	รวมดีและจัดการกองทุน	สนับสนุนองค์กร	จำนวนทั้งหมด <sup>(1)</sup>
จำนวนทั้งหมด	12	318	4,256	2,671	176	1,019	708	4,574	12	371	4,227	2,710	150	1,024	714	4,598
<b>เพศ</b>																
ชาย	7	145	1,625	1,110	80	221	359	1,770	7	177	1,555	1,106	63	209	354	1,732
หญิง	5	173	2,631	1,561	96	798	349	2,804	5	194	2,672	1,604	87	815	360	2,866
<b>ช่วงอายุ</b>																
อายุ < 30 ปี	-	5	1,644	1,048	95	347	159	1,649	-	5	1,770	1,146	76	384	169	1,775
อายุ 30 - 50 ปี	2	230	2,491	1,514	78	632	497	2,721	2	281	2,343	1,461	71	602	490	2,624
อายุ > 50 ปี	10	83	121	109	3	40	52	204	10	85	114	103	3	38	55	199
<b>เชื้อชาติ</b>																
ไทย	9	316	4,250	2,671	176	1,013	706	4,566	9	369	4,222	2,710	150	1,018	713	4,591
อเมริกัน	-	1	4	-	-	5	-	5	-	1	4	-	-	5	-	5
อังกฤษ	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1
แคนาดา	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	0
ญี่ปุ่น	1	1	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	-	1	1
ไต้หวัน	1	-	-	-	-	-	-	0	1	-	-	-	-	-	-	0
นิวซีแลนด์	1	-	-	-	-	-	-	0	1	-	-	-	-	-	-	0

หมายเหตุ (1) ไม่ับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

นอกจากนี้ ในปี 2559 ทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จึงมีการพิจารณาจ้างงานผู้พิการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 35 แทนการจ่ายเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 34 โดยร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ดำเนินการจ้างผ่านสภาการศึกษาไทยทั่วประเทศ รวม 20 อัตรา โดยเริ่มจัดจ้างในปี 2560 และจะทยอยเพิ่มจำนวนการจ้างต่อไป

## คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการให้คำตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรมและมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน โดยใช้โครงสร้างคำตอบแทนในรูปแบบผสมผสานเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน อุปสงค์ และอุปทานของตลาดแรงงาน โดยแบ่งเป็น

- **ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน** ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เงินจูงใจ ทั้งแบบคงที่และผันแปร รางวัลตอบแทน (แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ (1) คำตอบแทนตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และ (2) คำตอบแทนตามผลงาน) และเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

- **ผลประโยชน์หลังออกจากงานและผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน** ได้แก่กองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 162 (พ.ศ. 2526) และได้นำเงินกองทุนเข้าเป็นกองทุนจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 ตั้งแต่วันที่ 21 มิถุนายน 2533 ในนาม “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานทิสโก้ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” โดยพนักงานที่เข้าระบบการออมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจะได้รับเงินเมื่อสิ้นสมาชิกภาพจากกองทุน ซึ่งสมาชิกจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราเดียวกันกับอัตราเงินสมทบของนายจ้าง หรือในอัตราร้อยละ 5, 10, หรือ 15 โดยให้นายจ้างหักจากค่าจ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของสมาชิก และสมาชิกสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลงการหักเงินสมทบได้ปีละ 1 ครั้ง กองทุนได้จัดตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกและกรรมการที่มาจากการแต่งตั้งของนายจ้าง โดยมีวาระคราวละ 2 ปี และกรรมการที่ออกจากวาระสามารถกลับเข้ามาเป็นกรรมการได้อีกหากได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งแล้วแต่กรณี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการบริหารกองทุน รวมถึงการกำหนดนโยบายการลงทุนแทนสมาชิกทั้งหมด

กลุ่มทิสโก้ได้เพิ่มทางเลือกนโยบายการลงทุนให้กับพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของทิสโก้ ได้มีทางเลือกให้เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น โดยการใช้กองทุนประเภทหลายนโยบายการลงทุน (Master Fund) ซึ่งประกอบด้วย 4 นโยบายการลงทุน ได้แก่ นโยบายตราสารหนี้ นโยบายผสม นโยบายหุ้น และนโยบายที่มีการลงทุนในต่างประเทศ โดยสมาชิกสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่มีสัดส่วนการลงทุนได้มากถึง 15 ทางเลือก พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงโครงการเงินรางวัลการปฏิบัติงานครบกำหนดเวลาที่ทิสโก้จัดขึ้น และเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้กับพนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงานและตามโครงการผลตอบแทนพนักงานอื่นๆ



กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างโดยเทียบเคียงตลาด มีโครงสร้างซึ่งผนวกการแบ่งระดับชั้นและลักษณะของประเภทงาน เพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ และมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะให้รางวัลตอบแทนแก่ผลงานและความชำนาญในวิชาชีพตลอดจนศักยภาพของพนักงานทั้งในระดับผู้เชี่ยวชาญและพนักงานทั่วไป ในการกำหนดค่าตอบแทน จะใช้ระดับค่าตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

สำหรับการดูแลสวัสดิการพนักงาน ทิสโก้จัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานชั่วคราว ดังนี้

สวัสดิการกลุ่มทิสโก้	สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	พนักงานชั่วคราว
ค่ารักษาพยาบาล	✓	-	-
การตรวจร่างกายประจำปี	✓	✓	-
ห้องพยาบาล	✓	✓	✓
กองทุนเงินทดแทน	✓	✓	✓
การประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องจากอุบัติเหตุ	✓	-	-
การช่วยเหลืองานศพ	✓	✓	-
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-	-
การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้านสำหรับพนักงานที่ต้องใช้ใบอนุญาต (License) ในการปฏิบัติงาน	✓	✓	-
เงินกู้หรือจัดหาแหล่งเงินกู้สำหรับพนักงาน (1) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (2) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (3) สวัสดิการเงินกู้ และ/หรือ จัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อบ้านอยู่อาศัย, ต่อเติมบ้าน และซ่อมแซมบ้าน (4) สวัสดิการเงินกู้เพื่อการณินดูเงิน (5) เงินกู้บรรเทาภาระการครองชีพ	✓	-	-
ทุนช่วยเหลือการศึกษา	✓	-	-
ของที่ระลึกตามอายุงาน	✓	-	-
รูปแบบพนักงาน (เสื้อโปโล สูท หรือเสื้อแจ๊คเก็ต)	✓	✓	✓ (อายุงาน > 1ปี)



ทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับสิทธิเด็กซึ่งควรได้รับการเลี้ยงดูจากมารดา รวมถึงความปลอดภัยของมารดาที่ตั้งครรภ์ โดยกำหนดให้พนักงานหญิงมีครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตร ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วันโดยนับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วย และได้รับค่าจ้างไม่เกิน 45 วันในกรณีที่มีการคลอดปกติ และในกรณีที่เป็นการคลอดโดยวิธีผ่าตัด ให้สิทธิค่าจ้างปกติเป็นเวลาไม่เกิน 60 วันติดต่อกัน และพนักงานหญิงมีครรภ์มีสิทธิขอให้กลุ่มทิสโก้เปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมเป็นการชั่วคราวก่อนหรือหลังคลอดได้ โดยให้แสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบัน ชั้น 1 ที่รับรองว่าไม่อาจทำหน้าที่เดิมต่อไปได้ ซึ่งกลุ่มทิสโก้จะพิจารณาเปลี่ยนงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานนั้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับสิทธิเด็ก และหลักปฏิบัติทางธุรกิจที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยองค์การยูนิเซฟ ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ และองค์การช่วยเหลือเด็ก จากการปฏิบัติดำเนินงานของทิสโก้พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังคงกลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาสิ้นสุดลงแล้ว

สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาคลอด			
กรณีของการลา	จำนวนพนักงาน (คน)		
	2557	2558	2559
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้	2,605	2,633	2,604
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด	88	103	86
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาคลอด	88	102	85
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาคลอด และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	74	81	78
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) <sup>(1)</sup> ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	100	99	99
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) <sup>(2)</sup> ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	84	79	92

หมายเหตุ

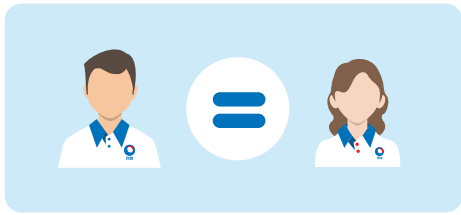
(1) อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาคลอด/จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x 100

(2) การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาคลอด) x 100

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการที่ดูแลด้านสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานในแต่ละบริษัททั้งบริษัทแม่และบริษัทในเครือ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการสวัสดิการจะมีคณะทำงานรวมจำนวน 10 คน ประกอบด้วยตัวแทนนายจ้าง จำนวน 5 คน ที่นายจ้างเป็นผู้คัดเลือก และตัวแทนพนักงานจำนวน 5 คน ที่พนักงานเป็นผู้คัดเลือก ทำหน้าที่พิจารณาเสนอสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน โดยจะมีการนัดประชุมคณะกรรมการสวัสดิการร่วมกันทั้งกลุ่มทิสโก้เพื่อให้มั่นใจว่าการดูแลพนักงานของทิสโก้เป็นไปอย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งนี้ มีพนักงานที่ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 92 ของพนักงานทั้งหมด (สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ครอบคลุมพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างทั้งหมด แต่ไม่ครอบคลุมถึงพนักงานชั่วคราว)

## การไม่เลือกปฏิบัติ

กลุ่มทิสโก้ให้โอกาสในการเติบโตของพนักงานภายในองค์กร โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานความสามารถ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร



นอกจากนี้ ยังมีการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้า เช่น การมิให้พนักงานที่มีอำนาจตัดสินใจดูแลลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับตน เพื่อป้องกันการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มทิสโก้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน และมีการตั้งคณะกรรมการจัดซื้อ เพื่อดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ฯลฯ

จากการดำเนินงาน ในปี 2559 พบว่ามีกรณีการร้องเรียนเรื่องการเลือกปฏิบัติ 1 กรณี โดยได้มีการสอบสวนและนำเสนอต่อคณะกรรมการวินัย และคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลแล้ว ถึงแม้ว่าผลการสอบสวนในเรื่องดังกล่าวจะพบว่าไม่เป็นตามข้อร้องเรียน แต่กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการชี้แจงและให้แนวทางปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความชัดเจนในการสื่อสารและลดโอกาสความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้

## อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งความปลอดภัยในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานทุกคนต้องเข้าใจและร่วมมือร่วมใจกัน ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอันตรายต่างๆ ทั้งกับตนเองและต่อผู้อื่น จึงกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคน ต้องเข้าเรียนรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยภายในสำนักงานในรูปแบบ E-learning ผ่านระบบ TISCO LMS และกำหนดให้หัวข้อการเรียนรู้นี้เป็นเงื่อนไขในการผ่านทดลองงานรวมทั้งมีการระบุแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุ และให้ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น HR News, Safety Together, Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM) และโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสถานที่ทำงานด้วยเครื่องมือตามหลักการยศาสตร์, การประเมินความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

โดยในปี 2559 จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บของพนักงาน พบว่ามีพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน จำนวน 16 คน และมีจำนวนพนักงานที่ลาหยุดเนื่องจากอุบัติเหตุรวมเนื่องจากการทำงานและไม่เกี่ยวกับการทำงาน ทั้งหมด 359 คน แบ่งเป็นกรณีต่างๆ ได้ดังนี้

กรณีบาดเจ็บของพนักงาน	ชาย	หญิง	รวม
ไม่หยุดงาน	148	166	314
หยุดงาน	35	10	45
ทุพพลภาพ	-	-	-
เสียชีวิต	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>176</b>	<b>359</b>

ทิสโก้ยังคงคำนึงถึงความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการทำร้ายและรุกรานโดยลูกค้าหรือบุคคลไม่หวังดี รวมถึงสถานการณ์การปล้นธนาคาร การประท้วง และการก่อการร้ายอื่น ๆ โดยมีการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ เช่น การกำหนดชั้นความปลอดภัยหรือประเภทของพื้นที่ การกำหนดให้มีการลงทะเบียนผู้มาติดต่อพื้นที่ควบคุม การกำหนดสิทธิ์และควบคุมการเข้า-ออกด้วยระบบ Access Control เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การติดตั้งระบบสัญญาณเตือนการบุกรุกและกล้องวงจรปิด รวมทั้งกำหนดแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ BCM Team พนักงาน และผู้มาติดต่อภายในพื้นที่สำนักงานทิสโก้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อปกป้องชีวิตของพนักงานและลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในการป้องกันการกระทำผิดด้านการฟอกเงิน โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligence, KYC/CDD) ของแต่ละหน่วยธุรกิจ รวมถึงการทำธุรกรรมใดๆ ของลูกค้าที่มีลักษณะซับซ้อน หรือเป็นธุรกรรมที่ไม่มีความสมเหตุสมผล หรือไม่สามารถอธิบายด้วยเหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์ หรือธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หน่วยงานธุรกิจที่รับทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้า จะดำเนินการรายงานการทำธุรกรรมดังกล่าวให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เพื่อมิให้กลุ่มบุคคลใดอาศัยการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้เป็นช่องทางในการกระทำความผิดทางด้านการฟอกเงิน และการให้สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

### การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทิสโก้ตระหนักดีว่าพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดให้มีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาทั้งในส่วนของความต้องการขององค์กรและการพัฒนาส่วนบุคคลของพนักงานเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยการวางแผนพัฒนาบุคลากรคำนึงถึงสมรรถนะ



3 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะทั่วไป ด้านธุรกิจและความรู้เฉพาะทาง และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งจะคำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ เป็นสำคัญ

ในระดับองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่วางแผนการพัฒนาพนักงานเพื่อสร้างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ให้ความรู้และพัฒนาทักษะความสามารถเป็นประโยชน์ในการแข่งขันของบริษัท ในระดับสายธุรกิจ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านเทคนิคและวิธีการพัฒนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาต้นทุนด้านบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นการเพิ่มค่าให้ธุรกิจโดยรวม รวมถึงเก็บบันทึกความรู้ และทักษะความสามารถของหน่วยธุรกิจต่างๆ ในกลุ่มทิสโก้

ทิสโก้มุ่งเน้นไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจัดตั้งบริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด ขึ้น โดยมีเป้าหมายในการวางแผนการพัฒนาและจัดหลักสูตร การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับองค์กร ผ่านการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิผลการเพิ่มผลิตภาพ

และการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำ โดยพัฒนาองค์กร และบุคลากรในทุกระดับชั้น ทำให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการพัฒนา เชิงยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดหลักสูตร การพัฒนาต่างๆ ดังนี้

## หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของทิสโก้

### โครงการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่ม ศักยภาพการแข่งขันให้สอดคล้อง กับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการ หนกิจสาขา
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์
- โครงการพัฒนาผู้จัดการเช่าซื้อ
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่การตลาด สินเชื่อรายย่อย
- โครงการพัฒนาผู้จัดการเขตสหหวัง

### โครงการพัฒนาผู้บริหาร

- โครงการสำหรับผู้บริหารระดับกลาง
- โครงการสำหรับผู้บริหารระดับต้น

### โครงการปลูกฝังค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

### ระบบจัดการการเรียนรู้ และ e-Learning

### การฝึกอบรมตามความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน

มีแผนพัฒนาตามแผนการเรียนรู้ที่ เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ของแต่ละหน่วยงาน

### โครงการจัดการองค์ความรู้

รวบรวมและถอดองค์ความรู้จาก ผู้เชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ ตลอดจนผู้เกษียณอายุอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาถ่ายทอดและเผยแพร่ให้กับ พนักงาน



จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี			
ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	2557	2558	2559
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	16.15	20.83	20.61
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
ชาย	15.08	17.69	17.22
หญิง	16.83	22.72	22.65
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ชม./คน/ปี)			
ระดับผู้บริหาร <sup>(1)</sup>	30.82	18.09	27.77
ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร <sup>(2)</sup>	15.05	21.07	19.96
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามสายธุรกิจ (ชม./คน/ปี)			
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	18.55	21.98	14.58
ลูกค้าบริษัท	7.55	9.35	13.63
ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	13.59	26.09	38.47
สนับสนุนองค์กร	12.93	11.33	19.71

หมายเหตุ (1) ระดับผู้บริหาร หมายถึง ระดับหัวหน้างานจนถึงระดับผู้บริหาร (2) ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานต่ำกว่าระดับหัวหน้างาน

นอกจากการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานแล้ว ทิสโก้ยังมีการประเมินผลพนักงานในหลายด้าน เช่น ประเมินความรู้และสมรรถภาพ ประเมินผลงานความเป็นผู้นำ รวมถึงความสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงศักยภาพตลอดจนนำไปปรับปรุงพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของตนเอง

## การสร้างองค์กรแห่งความสุข

ทิสโก้มีเป้าหมายในการสร้าง "องค์กรแห่งความสุข" มุ่งเน้นการสื่อสารค่านิยมองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน การสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทิสโก้มองว่าทรัพยากรมนุษย์คือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ และยิ่งกว่านั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือการสร้างคนเก่ง และคนดีให้อยู่เคียงคู่ในธุรกิจการเงินและการธนาคารของทิสโก้ โดยแนวทางการดำเนินไปสู่องค์กรแห่งความสุขของทิสโก้ประกอบไปด้วย

- **การมีความสุขจากสภาวะอนามัยที่ดี** โดยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน การบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน ทิสโก้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพและการบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงานด้วยการสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน อาทิเช่น โครงการเดินวิ่งเพื่อสุขภาพโครงการแข่งขันฟุตบอลและแข่งขันเดินแอโรบิค ซึ่งจัดขึ้นทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี เป็นกิจกรรมที่พนักงานมีความสุขและมีส่วนร่วมเป็นอย่างมาก โดยในปี 2559 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพรวมกันทั้งสิ้น 3,000 คน

- **การมีความสุขกับบรรยากาศการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดี** โดยสร้างให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงความสุขความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การทำงานเป็นทีม และการเข้าถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น

เนื่องจากพนักงานจะใช้เวลาในที่ทำงานร่วมกันประมาณ 7.5 ชั่วโมงต่อวัน จึงเปรียบเสมือนที่ทำงานเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงาน ทิสโก้จึงได้ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี มุ่งเน้นในการสร้าง



บรรยากาศความเป็นกันเอง มีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรของความใกล้ชิด ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การอยู่กันแบบครอบครัว การเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน โดยพนักงานทุกระดับสามารถเรียกผู้บริหารระดับสูง และหัวหน้างานด้วยคำว่า “พี่” สะท้อนให้เห็นบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่สั่งสมกันมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท อีกทั้งสนับสนุนความร่วมมือร่วมใจ และความสัมพันธ์อันดีในทีมงานผ่านโครงการต่างๆ ที่เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน และมีกิจกรรมให้พนักงานได้แสดงความขอบคุณซึ่งกันและกันเพื่อเข้าใจและเข้าใจคุณค่าของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มทิสโก้ มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำ ทั้งการสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก และการจัดสำรวจโดยหน่วยงานภายใน โดยในปี 2559 มีการประเมินบุคลากรโดยหน่วยงานภายใน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงให้เป็นองค์กรแห่งความสุข จากการสำรวจพนักงานที่ร่วมทำแบบทดสอบจำนวน 3,426 คน พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีคะแนนเต็ม 10 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนถึง 7.89 และความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศการทำงานสูงถึง 8.26 คะแนน และยังพบว่าร้อยละ 94 ของพนักงานที่เข้ามาตอบแบบสอบถามตอบว่าตนเองมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน จนสามารถเป็นเพื่อนสนิทได้

**ความพึงพอใจโดยรวม**  
**7.89**  
จาก 10 คะแนน



และพนักงานร้อยละ 70 ได้รับการชมเชยและมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 7.22 คะแนน

นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยบริษัทเอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) คู่ขนานกันไปด้วย โดยอยู่ระหว่างประมวลผลการสำรวจซึ่งจะมีการเทียบเคียงกับบริษัทอื่นๆ ที่โครงการสำรวจในประเทศไทยด้วย

- **การมีความสุขจากการได้อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี** โดยส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งด้วยการบูรณาการค่านิยมขององค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทิสโก้มุ่งเน้นการส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และมีความเป็นกันเอง และทำงานแบบมืออาชีพ ซึ่งส่งผลให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมดังกล่าวจากพี่ถึงน้องพนักงานรุ่นใหม่ๆ เพื่อสร้างพันธสัญญาทางใจของพนักงานต่อวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร (Culture & Value Engagement) ให้เกิดผลอย่างยั่งยืน โดยพนักงานใหม่จะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมโดยตรงจากหัวหน้างานตั้งแต่วันแรกของการทำงานผ่านการสร้าง Culture & Value Engagement เป็นไปในลักษณะของการบูรณาการค่านิยมทั้ง 6 เข้าไว้ในกระบวนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งค่านิยมทั้ง 6 ได้มีการสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งยังมีการออกแบบกิจกรรมพนักงาน ที่สอดแทรกค่านิยมองค์กรรวมทั้งการบรรจุค่านิยมเข้าไว้ในหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่

การประชุมพิเศษ และการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักรู้ และความเข้าใจในค่านิยมองค์กรทั้ง 6 ประการ ผ่านกิจกรรมและโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมไปถึงการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติได้ตรงตามค่านิยมของทีสโก้และเป็นพนักงานตัวอย่าง

ทีสโก้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม โดยสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประชุมกับผู้บริหาร, อีเมล, ป้ายประกาศ, เว็บไซต์ และสื่อสังคม รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงานสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีสโก้และทีมผู้บริหารจะไปเยี่ยมเยียนแผนกต่างๆ รวมถึงสาขาต่างจังหวัดอย่างทั่วถึง มีการจัดงานเลี้ยงให้กับพนักงานทุกปีเพื่อตอบแทนสำหรับความทุ่มเทของพนักงานที่มีให้กับบริษัทฯ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์อันดีในองค์กร

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน “HR Help Line” ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน

5 ท่าน จากหัวหน้าหรือตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สำนักกำกับดูแลกิจการ หน่วยงานกำกับทรัพยากรบุคคล บริการงานทรัพยากรบุคคล และบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งใช้เป็นช่องทางสำหรับให้พนักงานสามารถเข้ามาเสนอแนะ ร้องทุกข์หรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อความโปร่งใสที่พบเห็น แจ้งเบาะแสกรณีพบความผิดปกติ หรือการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชั่น รวมถึงการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม โดยรายชื่อผู้ร้องทุกข์หรือมีการแจ้งเบาะแสะจะถูกเก็บเป็นความลับ เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้ พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ได้โดยยื่นหนังสือ หรือ E-Mail มาที่ [hr\\_helpline@tisco.co.th](mailto:hr_helpline@tisco.co.th) หรือโทรศัพท์ตามหมายเลขที่มีการแจ้งประกาศไว้บน Intranet ขององค์กร โดยในรอบปี 2559 พบว่ามีจำนวนข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ทั้งหมด 10 เรื่อง ซึ่งดำเนินการแก้ไขแล้วทั้งหมด



## การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม

ทิสโก้ตระหนักดีว่าความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งบอกถึงการมีสังคมคุณภาพ และเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน อีกทั้งความสำเร็จขององค์กรมิได้วัดจากความสามารถในการทำกำไร การเติบโตของผลประกอบการ และตัวเลขทางการเงินเท่านั้น หากยังรวมถึงการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนชุมชน รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้พัฒนาและพึ่งพาตนเองได้ ดังนั้นองค์กรต้องดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่ส่งมอบคุณค่าได้ในระยะยาว



สำหรับแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นตั้งใจที่กล่าวไว้นี้ ทิสโก้ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 ด้าน เพื่อให้มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมไว้ดังนี้

### กรอบการดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคม

#### 1. การให้โอกาสทางการศึกษา

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืนในแง่ของการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของประชากรโดยให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ขาดแคลนและทุนปรับปรุง/ซ่อมสร้างอาคารเรียนและอุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ

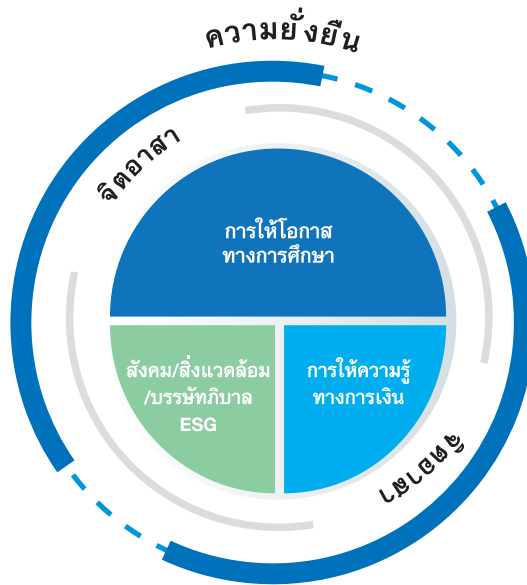
#### 2. การให้ความรู้ทางการเงิน

ในฐานะสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญทางการเงิน กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดและเผยแพร่ให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยลดปัญหาการขาดความรู้ในการจัดการทางการเงินซึ่งเป็นปัญหาในระดับประเทศ และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังประจำปีงบประมาณ

2556-2559 ที่ต้องการให้ความรู้ทางการเงินกับประชาชน โดยได้พัฒนาโปรแกรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ ก่อให้เกิดการตระหนักรู้ และนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ในรูปแบบกิจกรรมค่ายการเงินแก่เยาวชนไทย และโปรแกรมความรู้ทางการเงินส่วนบุคคลที่จำเป็นแก่ชุมชนด้วย

#### 3. การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล

เป็นกิจกรรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะแก่บุคลากรในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมการต่อต้านทุจริต และปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส





ทั้งนี้จากกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ได้กำหนดไว้ ทิสโก้มีการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญในปี 2559 สรุปได้ดังนี้

## 1. การให้โอกาสทางการศึกษา



กลุ่มทิสโก้มอบทุนการศึกษาผ่านมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศลเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2559 มูลนิธิทิสโก้ ได้มอบทุนการศึกษา รวม 7,403 ทุน เป็นเงิน 30,485,500 บาท ครอบคลุมโรงเรียนต่าง ๆ กว่า 1,069 แห่งทั่วประเทศ เป็นทุนแบบให้เปล่า ไม่มีข้อผูกมัด มีทั้งทุนใหม่ และทุนแบบต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งหวังให้เมื่อจบการศึกษาแล้วสามารถประกอบอาชีพเลี้ยงดูตนเองและเป็นที่พึ่งของครอบครัวได้ในอนาคต ด้วยหวังว่าการเป็นผู้รับในวันนี้จะปลูกฝังจิตสำนึกการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นแก่เด็กนักเรียน โดยติดตามผลเป็นประจำทุกปี มีการเยี่ยมตามบ้านของนักเรียนที่ได้รับทุนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล จังหวัดน่าน เชียงราย อ่างทอง และราชบุรี รวม 22 แห่ง เป็นจำนวน 525 ทุน

เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมูลนิธิทิสโก้ และนำข้อมูลที่ได้มาจัดสรรทุนและค่าใช้จ่ายในอนาคตให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

สำหรับการสนับสนุนทุนพัฒนาโรงเรียนจัดสรร เพื่อสร้าง / ปรับปรุงอาคารเรียน และครุภัณฑ์/อุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ ซึ่งภาครัฐยังมีงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอและมีความจำเป็นเร่งด่วน อีกทั้งต้องการปรับปรุงหรือจัดสร้างใหม่ให้ตัวอาคารมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนส่งบุตรหลานเข้าเรียนตามวัย ทิสโก้ได้เป็นผู้สนับสนุนหลักในการดำเนินโครงการร่วมกับเครือข่ายและผู้มีจิตศรัทธา ได้แก่ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน), บริษัท โลโก้ตั้ง แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด (มหาชน), บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน), บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด, บริษัท เทคโนโลยี ซิสเต็มส์ ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด และ เปิดบัญชีรับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธาผ่านบัญชี "ทิสโก้ร่วมใจเพื่อพัฒนาการศึกษา" เลขที่ 0001-001-000042-2 จัดสร้างอาคารเรียน "ทิสโก้ร่วมใจ 5" แก่โรงเรียนบ้านโนนบอน (คำหล้าประชานุเคราะห์) จังหวัดอุบลราชธานี มูลค่าอาคารรวม 5.03 ล้านบาท ซึ่งมีกำหนดแล้วเสร็จในไตรมาสที่ 2 ของปี 2560 โดยทิสโก้สนับสนุนงบประมาณรวมจำนวน 1.02 ล้านบาท

ทุนการศึกษาโดยมูลนิธิทิสโก้ เพื่อการกุศลประจำปี 2559	
จำนวนทุน	จำนวนเงิน
<b>7,403</b> ทุน	<b>30,485,500</b> บาท
จำนวนสถาบันการศึกษา (ทั่วประเทศ )	
<b>1,069</b> แห่ง	

## 2. การให้ความรู้ทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงินเป็นแนวทางหลักในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของกลุ่มทีสโก้เพื่อสร้างพื้นฐานทางสังคมอันจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจในระยะยาว โครงการนี้ขับเคลื่อนโดยคณะทำงานซึ่งเป็นพนักงานจิตอาสาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ นับตั้งแต่การวางแผนจัดทำหลักสูตร การร่วมเป็นวิทยากรอาสา และดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องทุกปี ซึ่งในปี 2559 มีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้



### โปรแกรมให้ความรู้ทางการเงินกับเด็กและเยาวชน

ด้วยเห็นว่าเยาวชนเป็นกำลังสำคัญของประเทศ จึงได้ริเริ่มจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนและนำร่องทดสอบหลักสูตรมาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินชีวิตแก่เยาวชนครอบครัว และขยายผลไปสู่ชุมชน มีการพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายหลักด้านการขยายผลเป็นสำคัญ มีรูปแบบกิจกรรมดังนี้

- **ค่ายการเงินเยาวชน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย** ด้วยแนวคิด “ออมก่อนใช้ สร้างวินัยทางการเงิน” เป็นการผสมผสานวิชาการและความสนุกสนาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ ให้เยาวชนตระหนักในคุณค่าสำคัญของการจัดการทางการเงิน เสริมทักษะที่จำเป็นให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยหลักสูตรพัฒนามาจากหลักสูตรเงินทองของมีค่า ซึ่งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักวิชาการและมาตรฐานศึกษานำมาผสมผสานเรื่องราวทางการเงินในแบบร่วมสมัย เน้นการเก็บออม การใช้จ่ายอย่างรู้คุณค่าและรับผิดชอบ อาทิเช่น การจัดทำงบประมาณส่วนบุคคล บันทึกรับจ่าย เทคนิคการออมในรูปแบบต่างๆ การคำนวณ

ดอกเบี้ยทบต้น การไม่ตกเป็นเหยื่อโฆษณา และรู้ทันหนี้นอกระบบ เป็นต้น

ทั้งนี้เมื่อปี 2558 ได้พัฒนาและขยายกิจกรรมค่ายการเงินสำหรับครูที่ปรึกษาร่วมด้วย มุ่งให้ความรู้ด้วยแนวคิดเดียวกันกับค่ายการเงินเยาวชน ด้วยเนื้อหาในเชิงลึกที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ การวางแผนการเงินอย่างถูกวิธี การบริหารจัดการหนี้ การเตรียมตัวสู่วัยเกษียณ การคำนวณดอกเบี้ย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อร่วมเสริมสร้างความเข้าใจด้านการเงินที่ถูกต้อง อีกทั้งกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่ความรู้ไปสู่ชุมชนภายหลังผ่านกิจกรรมโดยมีครูที่ปรึกษาเป็นต้นแบบและร่วมเป็นแกนนำ

- **กิจกรรมต่อยอดความรู้ทางการเงิน** หลังจากผ่านกิจกรรมค่ายการเงินแล้ว กลุ่มทีสโก้สนับสนุนให้แต่ละโรงเรียนนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปสร้างสรรค์กิจกรรมต่อยอด เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่องการวางแผนการเงินภายใต้แนวคิดดังกล่าวไปสู่ผู้อื่นในวงกว้าง โดยให้ระยะเวลา 3 เดือน จัดทำรายงานผลลัพธ์ของกิจกรรมต่อยอดส่งเข้าประกวดชิงทุนพัฒนาการศึกษาและโล่เกียรติยศแก่โรงเรียน และทีมยังได้รับใบประกาศเกียรติคุณเป็นรายบุคคล เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจที่ร่วมกัน

ส่งต่อโอกาสในการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่สังคมร่วมกัน

โครงการนี้จัดขึ้นต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ในช่วงปิดภาคเรียน ระยะเวลา 4 วัน 3 คืน ณ ธนาคารทีเอสโก้ สำนักงานใหญ่ เปิดโอกาสในการเข้าร่วมอย่างทั่วถึง โดยเปิดรับสมัครคัดเลือกเยาวชนเข้าร่วมตามจุดมุ่งหมายจัดโควต้าในการเข้าร่วมแยกเป็น 5 ภาค ได้แก่ (1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล (2) ภาคเหนือ (3) ภาคกลาง (4) ภาคตะวันออกและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (5) ภาคตะวันตกและภาคใต้ รวมถึงให้โอกาสแก่โรงเรียนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วย เกณฑ์การคัดเลือกพิจารณาจากการตอบคำถามในใบสมัครเกี่ยวกับความสนใจด้านการเงินการออมและแนวคิดในการเผยแพร่ไปยังผู้อื่น เพื่อให้มั่นใจว่าเยาวชนผู้ผ่านเข้าร่วมกิจกรรมค่ายการเงินจะกลับไปเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่อยอดได้อย่างจริงจัง

โดยในปี 2559 มีจำนวนพนักงานจิตอาสาทีเอสโก้ เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ จำนวน 38 คน จัดกิจกรรมค่ายการเงินทั้งหมด 4 รุ่น (รุ่น 7-10) ซึ่งมีโรงเรียนเข้าร่วม จำนวน 143 แห่ง มีครูและนักเรียนเข้าร่วมจำนวน 156 คนและ 312 คน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีจำนวนโรงเรียนที่ดำเนินกิจกรรมต่อยอดอีก 76 แห่ง ซึ่งเผยแพร่ความรู้ทางการเงินต่อไปสู่คนในชุมชนโดยรอบ จำนวน 78,668 คน ทั้งนี้จากความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมาทำให้ผลลัพธ์

การต่อยอดความรู้ทางการเงินนับตั้งแต่เริ่มโครงการในโรงเรียนต่าง ๆ ตั้งแต่รุ่นที่ 1-10 สามารถเผยแพร่ความรู้ทางการเงินขยายเป็นวงกว้างไปสู่คนในชุมชนโดยรอบได้กว่า 116,600 คน และมีสัดส่วนร้อยละ 85 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนการเงินมากขึ้น ได้เรียนรู้แนวคิดใหม่แบบอ้อมก่อนใช้ เกิดการตระหนักรู้ มีทัศนคติ ค่านิยมทางการเงินที่เหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้

อย่างไรก็ตาม จากการประเมินผลภายหลังกิจกรรมพบว่าหลักสูตรจำเป็นต้องเพิ่มสัดส่วนการเรียนรู้เรื่องการคำนวณดอกเบี้ยทบต้นและฝึกการปฏิบัติให้มากขึ้น ซึ่งได้ดำเนินการปรับใช้แล้วในกิจกรรมปี 2559



วิทยากรอาสา  
38 คน



จัดค่ายการเงิน  
(รุ่น 7-10) 4 รุ่น



ผู้เข้าร่วมกิจกรรม  
ครู 156 คน  
นักเรียน 312 คน



ต่อยอดความรู้  
สู่คนในชุมชน  
78,668 คน

### จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมตั้งแต่รุ่น 1-10

กิจกรรมค่ายการเงิน	เยาวชน	ครูที่ปรึกษา	โรงเรียน	จังหวัด	จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมประกวด ผลลัพธ์กิจกรรมต่อยอด	
2556	รุ่น 1	78	-	40	30	56 %
2557	รุ่น 2	76	-	39	24	50 %
	รุ่น 3	78	-	39	28	33 %
2558	รุ่น 4	78	-	40	28	51 %
	รุ่น 5	78	38	38	30	54 %
	รุ่น 6	74	37	37	29	35 %
2559	รุ่น 7	74	37	37	29	71 %
	รุ่น 8	80	40	40	30	60 %
	รุ่น 9	80	40	40	29	(จะจัดในเดือน มี.ค. 2560)
	รุ่น 10	78	39	39	29	(จะจัดในเดือน เม.ย. 2560)
<b>Total</b>		<b>774</b>	<b>231</b>	<b>303<sup>(1)</sup></b>	<b>74</b>	<b>51 %<sup>(2)</sup></b>

หมายเหตุ (1) จำนวนโรงเรียนที่มีการจัดกิจกรรมซึ่งไม่นับรวมโรงเรียนที่เคยจัดกิจกรรมแล้ว

(2) สัดส่วนของโรงเรียนที่เข้าร่วมประกวดผลลัพธ์กิจกรรมต่อยอดซึ่งถูกคำนวณโดยไม่นับรวมข้อมูล รุ่นที่ 9 และ 10

## ตัวอย่างผลลัพธ์จากกิจกรรมต่อยอดความรู้ทางการเงินที่น่าสนใจ ปี 2559 มีดังนี้



### ลดค่าใช้จ่ายแบบเครือข่าย 3 in 1

รณรงค์ให้นักเรียนในโรงเรียนกว่า 4,000 คน ลดค่าใช้จ่ายคนละ 3 อย่าง พร้อมทั้งเชิญชวนให้คนในครอบครัวทำตาม และ “นักเรียนต้นแบบ” ค้นหา ยอดนักออม ยอดนักลด (ค่าใช้จ่าย) ยอดนักหา (รายได้เสริม) และยอดนักคิด (ประดิษฐ์ของใช้) ริเริ่มลดค่าใช้จ่าย การทำกิจกรรมของโรงเรียน และเปิดห้องสมุดและคลินิกการเงินภายในโรงเรียน อีกทั้งเผยแพร่ความรู้ไปสู่ชุมชนรอบโรงเรียน เกิดการนำไปใช้กับตนเองและครอบครัวอย่างได้ผล โดยโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จังหวัดสงขลา



### การประยุกต์สมุดบัญชีรับจ่ายเป็น "สมุดบันทึกความเข้าใจ"

กระตุ้นให้เยาวชนในโครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้เสพยาเสพติดร่วมลงมือทำ โดยมีผู้ปกครองร่วมเป็นกำลังใจ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ดูแลค่าใช้จ่ายของบุตรหลานได้ดีขึ้น โดยเยาวชนกลุ่มนี้สามารถลดค่าใช้จ่ายของตนเองได้กว่าพันบาทในระยะเวลา 3 เดือน โดยศรีกระนวนวิทยาคม จังหวัดขอนแก่น



### ครอบครัวนักออม

ให้นักเรียนบอกต่อกับครอบครัวอื่นในชุมชนอีก 5 ครอบครัว เกิดพฤติกรรมการออมรวม 1,845 ครอบครัว และลงพื้นที่ชุมชนอีก 8 ตำบลในอำเภอเมืองจัตุมิตร อีกทั้งจัดแสดงละครสั้นแก่นักเรียนประณามสร้างความสุขสันทนาการและช่วยให้เห็นความสำคัญของการออม และเชิญชวนนักเรียนทำบันทึกบัญชีรับจ่าย ช่วยให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายที่หมดไปกับสิ่งของที่ไม่จำเป็น เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น



### ออมก่อนติด (ติดขัด)

ชวนชุมชนให้สำนึกและปฏิญาณตน เริ่มต้นออมด้วยการหยอดกระปุก โดยให้สัญญาว่าจะไม่เปิดกระปุกจนครบ 1 เดือน ทำให้ออมเงินได้จริง ด้านครอบครัวของนักเรียนแกนนำ เริ่มต้นออมและลดค่าลอตเตอรี่ ค่าบุหรี เป็นต้นแบบให้ครอบครัวอื่นๆ โดยโรงเรียนเวียงพิทยาคม จังหวัดสกลนคร



### รู้จักตนเอง ลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ สร้างวินัยทางการเงิน

นำโอเดียนการสำรวจสิ่งของใกล้ตัว แยกเป็นสิ่งที่ใช้บ่อย และสิ่งที่เกินจำเป็น พบว่ายอดรวมค่าใช้จ่ายกับสิ่งที่เกินจำเป็นมีกว่า 46% ทำให้นักเรียนรู้และตระหนักในพฤติกรรมค่าใช้จ่ายหาแนวทางในการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า โดยโรงเรียนห้วยน้ำหอมวิททยาการ จังหวัดนครสวรรค์



### ออมก่อนใช้อุ่นใจไร้หนี้

เผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนด้วยการเดินสายให้ความรู้แก่ 10 ชุมชนในกรุงเทพฯ และสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการใช้จ่ายอย่างพอเพียงในกิจกรรมกีฬาของโรงเรียน โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากกว่า 50% โดยโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพฯ



### อยู่อย่างพอเพียง

เผยแพร่ไปยังพื้นที่เทศบาล อ.แม่แจ่ม 7 หมู่บ้าน ร่วมลดรายการจ่ายลง 3 รายการตลอดระยะเวลา 3 เดือนมีครอบครัวลดรายจ่ายได้ถึง 289 ครอบครัว และนำเทคนิคการออมเงินตามวันที่ไปเผยแพร่ด้วย โดยโรงเรียนแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่



### ลดการใช้อินเทอร์เน็ตลดการใช้มือถือ

นักเรียนแกนนำเริ่มลดการใช้อินเทอร์เน็ต ลดการใช้มือถือ และรณรงค์ให้เพื่อนๆ ทำตามชวนกันใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ด้วยการเล่นกีฬา โดยโรงเรียนเม็กรายมหาราชวิทยาคม จังหวัดเชียงราย

จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นว่าโรงเรียน มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยกันขยายผลในการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินไปสู่สังคม โดยนำความรู้ที่ได้รับไปสร้างสรรค์เนื้อหา วิธีการ ตลอดจนมีการใช้สื่อการเรียนรู้ในรูปแบบที่แตกต่าง เช่น นิทานการออมในรูปแบบของสมุดระบายสี, ภาษาที่เข้าถึงกลุ่มวัยรุ่น, VDO Clip เทคนิคการออม และแผ่นบันทึกเสียงที่นำไปเผยแพร่แก่น้อง ๆ ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและเพิ่มความเข้าใจมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการสร้างเครือข่าย การเรียนรู้ร่วมกัน ฝึกฝนทักษะการเป็นผู้นำ และทำงานเป็นทีม การมีจิตอาสาในการร่วมสร้างสังคมใหม่ที่มีวินัยและพอเพียงอันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมต่อไปในระยะยาว

### โปรแกรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน

ทิสโก้ได้จัดกิจกรรม “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” ผ่านทางสาขาทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ความรู้และสนับสนุนให้ประชาชนจำนวน 25,000 คน ให้รู้จักเก็บเงินก่อนใช้ ทำบัญชีครัวเรือน และวางแผนทางการเงิน ในอนาคตอีกทั้งแนะนำเรื่องการบริหารจัดการหนี้ และภัยทางการเงินเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ของตนเองและครอบครัวหลีกเลี่ยงปัญหาทางการเงิน รู้เท่าทันหนี้ในระบบและเข้าใจการคำนวณดอกเบี้ย พร้อมมอบสื่อการออมสมุดบันทึกบัญชีครัวเรือน และวางแผนทางการเงินในอนาคต ซึ่งจัดทำขึ้นด้วยแนวคิดออมก่อนใช้ และชุดรอบรู้เรื่องการเงินของ ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งกลุ่มทิสโก้สนับสนุนการจัด พิมพ์โดยผลลัพธ์การดำเนินกิจกรรมในปี 2559 มีการ จัดกิจกรรมรวม 123 ครั้ง ใน 60 จังหวัดทั่วประเทศ และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 24,150 คน

## ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้

ประจำปี 2559

จำนวนกิจกรรม	พื้นที่จัดกิจกรรม	ผู้เข้าร่วม
123 ครั้ง	60 จังหวัด	24,150 คน



### 3. การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล



**ปริมาณโลหิต 3,366 ยูนิต**  
**1,376,200 ซีซี**  
 ช่วยเหลือผู้ต้องการโลหิตได้ราว 10,000 คน



ทิสโก้รณรงค์บริจาคโลหิตทั่วประเทศ โดยได้รับปริมาณโลหิต 3,366 ยูนิต คิดเป็นจำนวน 1,376,200 ซีซี ซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้ต้องการโลหิตได้ราว 10,000 คน และกลุ่มธนาคารทิสโก้ได้ร่วมกับ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และมูลนิธิรามาธิบดีในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จัดตั้งโครงการ “ล้านดวงใจ ให้ผู้ป่วยโรคมะเร็ง” โดยกลุ่มธนาคารทิสโก้จะหักรายได้ส่วนหนึ่งจากการขายแผนความคุ้มครองโรคมะเร็ง “TISCO Zero Cancer Plan (ZCP)” กรมธรรม์ละ 100 บาท และเงินบริจาคผ่านกิจกรรมโซเชียลมีเดีย โดยเริ่มหักรายได้จากการขายแผนความคุ้มครองโรคมะเร็งตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558 จนถึงมีนาคม 2559 รวมเป็นเงินบริจาค 1 ล้านบาท มอบให้แก่มูลนิธิรามาธิบดี เพื่อนำไปสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาด้านการรักษาและการช่วยเหลือผู้ป่วยโรคมะเร็งยากไร้ของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและสร้างโอกาสให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษาที่ดีขึ้น





ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ทิสโก้จัดกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนา มีการทอดกฐินและผ้าป่าเป็นประจำทุกปี โดยจัดขึ้นที่วัดเขาวง (ถ้ำนารายณ์) จังหวัดสระบุรี วัดโกคางจุมมาตย์ จังหวัดกระบี่ วัดป่าธรรมอุทยาน จังหวัดขอนแก่น วัดลำพญาสุทธาราม จังหวัดนครปฐม และวัดอมรเทพ จังหวัดสมุทรสาคร และจัดกิจกรรมศิลปะบำบัด ซึ่งจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 2 ร่วมกับมูลนิธิชลลดา โดยจัดกิจกรรมพิเศษให้แก่เยาวชนชายบ้านสิรินธร ศาลายาลังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ด้วยการวาดภาพแนวธรรมชาติและฟังบทเพลงที่ให้แนวคิดในการใช้ชีวิตจากครูเป้ สีน้า ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ผ่อนคลาย สร้างสมาธิ และเข้าใจตนเอง เพื่อไม่กลับไปกระทำผิดซ้ำอีก

ด้านบรรษัทภิบาล ทิสโก้ได้ร่วมกิจกรรมแสดงผลงานต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 โดยเข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2559 "กรรมสนองโงง" จัดขึ้นโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน ร่วมกับองค์กรภาคี มีทุกภาคส่วนเข้าร่วมกว่า 15,000 คน ณ ห้องสนามหลวง

นอกจากนี้ทิสโก้ยังเดินหน้าขับเคลื่อนโครงการกองทุนสุนทาน เป็นปีที่ 2 ซึ่งเป็นการลงทุนรูปแบบใหม่ที่กลุ่มทิสโก้ร่วมกับสถาบัน ไทยพัฒน์ และอีก 5 บริษัทผู้จัดตั้งร่วมได้แก่ บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์, ไมเนอร์ กรุ๊ป, แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์, น้ำตาล ขอนแก่น และนำสิน ประกันภัย โดยมี บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด เป็นผู้บริหารจัดการกองทุนให้ได้ผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอ เน้นลงทุนในบริษัทจดทะเบียนที่ดำเนินธุรกิจโดดเด่นด้าน ESG โดยผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากการบริหารกองทุนจะนำกลับไปดำเนินโครงการ CSR ตามปณิธานของแต่ละองค์กร ขณะที่เงินลงทุนตั้งต้นยังคงอยู่ กองทุนนี้จึงไม่เพียงคำนึงถึง การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ แต่ยังสามารถส่งต่อคุณค่าให้กับสังคมได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จากการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมของกลุ่มทิสโก้ สามารถสรุปค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดังนี้

ค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (บาท)			
กิจกรรม	2557	2558	2559
1. ปรับปรุง/ซ่อม สร้างอาคารเรียน และอุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียน	4,841,605	2,950,856	1,018,725
2. มอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน	11,180,000	10,130,000	10,477,900
3. ให้ความรู้ทางการเงิน	9,344,411	9,276,390	7,422,809
4. สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล	2,987,568	3,125,796	1,882,990
5. กิจกรรมการกุศลอื่นๆ	939,805	597,234	5,259,312
<b>รวม</b>	<b>29,293,389</b>	<b>26,080,276</b>	<b>26,061,736</b>

## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ได้ถูกจัดทำขึ้นตามแนวทาง GRI ฉบับ G4 กลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) โดยระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการบริหารจัดการ ประเด็นความยั่งยืน และตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในช่วงปี 2559 ครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมกับนำเสนอความเชื่อมโยงของการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2573 (SDG2030) ตามหลักเกณฑ์และขอบข่ายการรายงานดังนี้

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย	เป็นไปตามเกณฑ์-หลัก ('In accordance' – Core)
ช่วงเวลาของการรายงาน	วันที่ 1 มกราคม 2559 - วันที่ 31 ธันวาคม 2559
รอบการรายงาน	รายปี
รายชื่อบริษัทและบริษัทในเครือ	บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)</li> <li>• บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด</li> <li>• บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด</li> <li>• บริษัท ไฮเวย์ จำกัด</li> <li>• บริษัท ทีสโก้ ลีสซิ่ง จำกัด</li> <li>• บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด</li> <li>• บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีสโก้ จำกัด</li> <li>• บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด</li> <li>• บริษัท หลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนดอยซ์ ทีสโก้ จำกัด</li> <li>• บริษัท ทีสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด*</li> <li>• บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด*</li> </ul> <p>หมายเหตุ* ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย</p>
รายงานฉบับก่อนหน้า	รายงานความยั่งยืน ปี 2558 บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน :

หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

48/49 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 7 ถนนสาทรเหนือ

แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0 2633 6000 โทรสาร 0 2633 6855

## รางวัลแห่งความยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ได้รับรางวัลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนายกระดับมาตรฐานของการปฏิบัติดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กร โดยมีรางวัลผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2559 ดังนี้



**รางวัลผู้บริหารสูงสุดดีเด่น** คุณอรนุช อภิศักดีศิริกุล ประธานกรรมการบริหารกลุ่มทิสโก้ ได้รับรางวัลผู้บริหารสูงสุดดีเด่น (Outstanding CEO Awards) ในพิธีมอบรางวัล “SET Awards 2016” ในฐานะผู้บริหารสูงสุดที่มีความเป็นผู้นำโดดเด่นที่นำองค์กรสู่ความสำเร็จและเป็นผู้ยึดถือหลักคุณธรรมในการบริหารองค์กร รวมถึงการมีวิสัยทัศน์และความสามารถเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญต่อสังคมและธุรกิจที่สนับสนุนการสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการอย่างมั่นคงได้เป็นอย่างดี

**รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานดีเด่น** บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียน ด้านผลการดำเนินงานดีเด่น (Outstanding Company Performance Awards) ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดระหว่าง 30,000 – 100,000 ล้านบาท ในพิธีมอบรางวัล “SET Awards 2016” โดยรางวัลดังกล่าวเป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น โดยพิจารณาจากข้อมูลผลประกอบการทางธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี

รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในประเด็นการเปิดเผยข้อมูล และคุณภาพของงบการเงิน ทั้งนี้ จะต้องมีผลคะแนนรวมสูงกว่าระดับคะแนนขั้นต่ำตามที่กำหนด

**รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ดีเด่นด้านการให้บริการแก่นักลงทุนบุคคล** บริษัทหลักทรัพย์ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัล “บริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น” ด้านการให้บริการแก่นักลงทุนบุคคล (Outstanding Securities Company Awards – Retail Investors) ในพิธีมอบรางวัล “SET Awards 2016” โดยรางวัลดังกล่าวเป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทหลักทรัพย์ที่มีความโดดเด่นในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และมีคุณภาพและการบริการที่ดี มีผลงานการวิเคราะห์ หลักทรัพย์ที่มีคุณภาพ มีความครอบคลุมและหลากหลาย โดยพิจารณาจากข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผลงานสำคัญด้านต่างๆ รวมถึงสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและการปฏิบัติที่ดีตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่และบริษัท



**เกียรติบัตรด้านความยั่งยืน** กลุ่มทิสโก้ได้รับเกียรติบัตรด้านความยั่งยืน (Certificate of Recognition for SDG-Enhanced Sustainability Report 2016) ประจำปี พ.ศ. 2559 จากสถาบันไทยพัฒน์ ในฐานะที่กลุ่มทิสโก้เป็นองค์กรที่เป็นผู้ริเริ่มจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน อิงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) 17 ข้อ ที่องค์การสหประชาชาติประกาศเป็นเป้าหมายโลก

**ประกาศนียบัตร “Certificate of ESG100 Company 2016”** กลุ่มทิสโก้ได้รับประกาศนียบัตร “Certificate of ESG100 Company 2016” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากสถาบันไทยพัฒน์ ในฐานะได้รับคัดเลือกเป็น 1 ใน 100 บริษัทในหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติโดดเด่น

**ประกาศนียบัตรผู้ผ่านกระบวนการรับรองและเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต** บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน), ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน), บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้รับประกาศนียบัตรการต่ออายุผู้ผ่านกระบวนการรับรองและเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ประจำปีไตรมาส 2/2559 เป็นเวลาต่อไปอีก 3 ปี จากแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) โดยมุ่งเน้นให้บริษัทมีแนวปฏิบัติที่ดี ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมีแนวปฏิบัติเพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง เป็นต้นแบบให้ภาคธุรกิจไทยที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตาม

**รางวัล Best IPO Awards 2016** ธนาคารทิสโก้ได้รับรางวัล Best IPO 2016 ในงาน The Asset Country Awards 2016 จัดขึ้นโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารด้านการเงินชั้นนำของเอเชีย ในฐานะบริษัทที่ปรึกษาทางการเงินและผู้ร่วมจัดการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหุ้นของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)

**รางวัล Best Acquisition Financing, Thailand** ธนาคารทิสโก้ ได้รับรางวัล Best Acquisition Financing, Thailand ในงาน The Asset Triple A Country Awards 2016 จัดขึ้นโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารด้านการเงินชั้นนำของเอเชียจากการเป็นผู้จัดการเงินกู้และผู้ร่วมสนับสนุนทางการเงินให้แก่บริษัท เบอร์ลี่ ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน) หรือ BJC

**รางวัล Top Bank in the Secondary Market, Corporate Bonds Thailand, Ranked 1st** ธนาคารทิสโก้ได้รับรางวัล Top Bank in the Secondary Market, Corporate Bonds Thailand, Ranked 1st ในงาน The Asset Benchmark Research Awards Dinner 2016 จัดขึ้นโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารด้านการเงินชั้นนำของเอเชีย จากผลการสำรวจความคิดเห็นของนักลงทุนสถาบันที่ใช้บริการซื้อขายตราสารหนี้ในภูมิภาคเอเชีย

**รางวัลอาคารชุดที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ** อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ได้รับรางวัลอาคารชุดที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ (Best Practice Award : Energy Management and Sustainability) จากสมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร (Thailand Facility Management Association) ที่มอบให้แก่อาคารที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ ทั้งการบริหารจัดการพลังงานน้ำและไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบประกอบอาคารให้สามารถใช้งานได้อย่างดี มีประสิทธิภาพและลดการใช้พลังงานได้อย่างต่อเนื่อง

## ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	External Assurance
<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>		
G4-1	SR p.2, 3	
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>		
G4-3	SR p.9	
G4-4	SR p.6, 7	
G4-5	SR p.9	
G4-6	SR p.9	
G4-7	SR p.9	
G4-8	SR 7 AR p.2-1 to 2-9	
G4-9	SR 7-8 AR p.13-3, 13-4	Financial data was verified by EY office Limited (A member firm of Ernst & Young Global Limited) AR p. A 10-3, A 10-9
G4-10	SR p.8	
G4-11	SR p.55	
G4-12	SR p.46, 47	
G4-13	SR p.8, 38, 47	
G4-14	SR p.42	
G4-15	SR p.9	
G4-16	SR p.9	
<b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>		
G4-17	SR p.69	
G4-18	SR p.15	
G4-19	SR p.17	
G4-20	SR p.16, 17	
G4-21	SR p.16, 17	
G4-22	SR p.69	
G4-23	SR p.16, 17	
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>		
G4-24	SR p.11 to 14	
G4-25	SR p.11	
G4-26	SR p.11 to 14	
G4-27	SR p.11 to 14	

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559  
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	External Assurance
<b>REPORT PROFILE</b>		
G4-28	SR p.69	
G4-29	SR p.69	
G4-30	SR p.69	
G4-31	SR p.69	
G4-32	SR p.69	
G4-33	AR p. A 10-3, A 10-9	Financial data was verified by EY office Limited (A member firm of Ernst & Young Global Limited)
<b>GOVERNANCE</b>		
G4-34	SR p.21, 23	
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>		
G4-56	SR p.4, 20 <a href="https://www.tisco.co.th/aboutus/governance.html">https://www.tisco.co.th/aboutus/governance.html</a>	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
<b>CATEGORY: ECONOMIC</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE</b>					
G4-DMA	SR p.23, 24, 26, 53 to 55 A 10-33, A 10-34				
G4-EC1	SR p.34				
G4-EC2	SR p.27				
G4-EC3	SR p.53 AR p. 8-26, 8-27, A 10-33, A 10-34, A 10-94				
<b>MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>					
G4-DMA	SR p.10				
G4-EC8	SR p.38, 39				
<b>CATEGORY: ENVIRONMENTAL</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>					
G4-DMA	SR p.42				
G4-EN1	SR p.44				

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559  
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
<b>CATEGORY: ENVIRONMENTAL</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: ENERGY</b>					
G4-DMA	SR p.42				
G4-EN3	SR p.44				
G4-EN6	SR p.43, 44				
G4-EN7	SR p.43				
<b>CATEGORY: SOCIAL</b>					
<b>SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT</b>					
G4-DMA	SR p.50, 53 to 55 AR p.8-27 to 8-29				
G4-LA1	SR p.51				
G4-LA2	SR p.54				
G4-LA3	SR p.55				
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</b>					
G4-DMA	SR p.50				
G4-LA4	SR p.50				
<b>MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
G4-DMA	SR p.56, 57				
G4-LA6	SR p.56	Injury rate (IR), Occupational diseases rate (ODR), Lost day rate (LDR), Absentee rate (AR)	The information is currently unavailable	The complete set of information will report on the next reporting period	
<b>MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>					
G4-DMA	SR p.57, 58 AR p.8-28, 8-30 to 8-32				
G4-LA9	SR p.59				
G4-LA10	SR p.58				
G4-LA11	SR p.59				
<b>MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>					
G4-DMA	SR p.50 AR p.8-27 to 8-29				
G4-LA12	SR p.52				
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	SR p.61				
G4-LA16	SR p.61				

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559  
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
<b>CATEGORY: SOCIAL</b>					
<b>SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: NON-DISCRIMINATION</b>					
<b>G4-DMA</b>	SR p.56				
<b>G4-HR3</b>	SR p.56				
<b>SUB-CATEGORY: SOCIETY</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES</b>					
<b>G4-DMA</b>	SR p.10				
<b>FS13</b>	SR p.38				
<b>MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION</b>					
<b>G4-DMA</b>	SR p.28 to 30 <a href="http://www.tisco.co.th/th/aboutus/anticorp.html">www.tisco.co.th/th/aboutus/anticorp.html</a>				
<b>G4-SO3</b>	SR p.31				
<b>G4-SO4</b>	SR p.31				
<b>G4-SO5</b>	SR p.31				
<b>SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY</b>					
<b>MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>					
<b>G4-DMA</b>	SR p.10, 35, 62				
<b>G4-PR5</b>	SR p.37				
<b>FS15</b>	SR p.9, 20, 23, 24, 26 <a href="https://www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html">https://www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html</a>				
<b>FS16</b>	SR p.39, 62, 64 to 67				
<b>MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS</b>					
<b>G4-DMA</b>	SR p.35, 36				
<b>G4-PR7</b>	SR p.36				
<b>MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY</b>					
<b>G4-DMA</b>	SR p.36				
<b>G4-PR8</b>	SR p.36				
<b>MATERIAL ASPECT: PRODUCT PORTFOLIO</b>					
<b>G4-DMA</b>	SR p.10				
<b>FS6</b>	SR p.40				
<b>FS7</b>	SR p.39, 40				
<b>FS8</b>	SR p.48				

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

## ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI Indicators	Page Number (or Link)
<b>SDG1</b> End poverty in all its forms everywhere		
Access to financial services	FS6 FS7 FS13 FS16	SR p.40 SR p.39, 40 SR p.38 SR p.39, 62, 64 to 67
Availability of products and services for those on low incomes	G4-EC8	SR p.38, 39
Economic development in areas of high poverty	G4-EC8	SR p.38, 39
<b>SDG2</b> End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture		
Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	G4-EC8	SR p.38, 39
Infrastructure investments	G4-EC1	SR p.34
<b>SDG3</b> Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages		
Access to medicines	G4-EC8	SR p.38, 39
Occupational health and safety	G4-LA6	SR p.56
<b>SDG4</b> Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all		
Employee training and education	G4-LA9	SR p.59
<b>SDG5</b> Achieve gender equality and empower all women and girls		
Gender equality	G4-LA1 G4-LA9 G4-LA11 G4-LA12	SR p.51 SR p.59 SR p.59 SR p.52
Infrastructure investments	G4-EC1	SR p.34
Non-discrimination	G4-HR3	SR p.56
Parental leave	G4-LA3	SR p.55
Women in leadership	G4-LA2	SR p.52
<b>SDG6</b> Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all		
-		
<b>SDG7</b> Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all		
Energy efficiency	G4-EN3 G4-EN6 G4-EN7	SR p.44 SR p.43, 44 SR p.43
Infrastructure investments	G4-EC1	SR p.34
Renewable energy	G4-EN3	SR p.44
<b>SDG8</b> Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all		
Access to financial services	FS6 FS7 FS13 FS16	SR p.40 SR p.39, 40 SR p.38 SR p.39 , 62 , 64 to 67

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI Indicators	Page Number (or Link)
<b>SDG8</b> Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all		
Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	G4-EC8	SR p.38, 39
Diversity and equal opportunity	G4-LA12	SR p.52
Earnings, wages and benefits	G4-LA2	SR p.54
Economic performance	G4-EC1	SR p.34
Employee training and education	G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11	SR p.59 SR p.58 SR p.59
Employment	G4-10 G4-LA1	SR p.8 SR p.51
Energy efficiency	G4-EN3 G4-EN6 G4-EN7	SR p.44 SR p.43, 44 SR p.43
Freedom of association and collective bargaining	G4-11	SR p.55
Indirect impact on job creation	G4-EC8	SR p.38, 39
Jobs supported in the supply chain	G4-EC8	SR p.38, 39
Labor/management relations	G4-LA4	SR p.50
Non-discrimination	G4-HR3	SR p.56
Materials efficiency	G4-EN1	SR p.44
Occupational health and safety	G4-LA6	SR p.56
Parental leave	G4-LA3	SR p.55
Youth employment	G4-LA1	SR p.51
<b>SDG9</b> Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation		
Access to financial services	FS6 FS7	SR p.40 SR p.39, 40
Infrastructure investments	G4-EC1	SR p.34
Research and development	G4-EC1	SR p.34
<b>SDG10</b> Reduce inequality within and among countries		
Access to financial services	FS13 FS16	SR p.38 SR p.39, 62, 64 to 67
Economic development in areas of high poverty	G4-EC8	SR p.38, 39
Foreign direct investment	G4-EC8	SR p.38, 39
Responsible finance	FS15	SR p.9, 20, 23, 24, 26 <a href="https://www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html">https://www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html</a>
<b>SDG11</b> Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable		
-		
<b>SDG12</b> Ensure sustainable consumption and production patterns		
Energy efficiency	G4-EN3 G4-EN6 G4-EN7	SR p.44 SR p.43, 44 SR p.43

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI Indicators	Page Number (or Link)
<b>SDG12</b> Ensure sustainable consumption and production patterns		
Materials efficiency/recycling	G4-EN1	SR p.44
<b>SDG13</b> Take urgent action to combat climate change and its impacts		
Energy efficiency	G4-EN3 G4-EN6 G4-EN7	SR p.44 SR p.43, 44 SR p.43
Risks and opportunities due to climate change	G4-EC2	SR p.27
<b>SDG14</b> Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development		
-		
<b>SDG15</b> Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystem, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse land degradation and halt biodiversity loss		
-		
<b>SDG16</b> Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels		
Anti-corruption	G4-SO3 G4-SO4 G4-SO5	SR p.31 SR p.31 SR p.31
Compliance with laws and regulations	G4-PR7 G4-PR8	SR p.36 SR p.36
Ethical and lawful behavior	G4-56	SR p.4, 20 <a href="https://www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html">https://www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html</a>
Grievance mechanisms	G4-LA16	SR p.61
Non-discrimination	G4-HR3	SR p.56
Protection of privacy	G4-PR8	SR p.36
<b>SDG17</b> Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development		
Foreign direct investment	G4-EC8	SR p.38, 39

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559



# แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2559

## 1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

### 1.1 ความเกี่ยวข้องกับทีเอสไอ

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> ลูกค้า     | <input type="radio"/> หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน |
| <input type="radio"/> พนักงาน    | <input type="radio"/> สถาบันการศึกษา                 |
| <input type="radio"/> ผู้ถือหุ้น | <input type="radio"/> สื่อมวลชน                      |
| <input type="radio"/> นักลงทุน   | <input type="radio"/> ประชาชนทั่วไป                  |
| <input type="radio"/> คู่ค้า     | <input type="radio"/> อื่นๆ (กรุณาระบุ.....)         |

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> เพื่อทำความรู้จักกับกลุ่มทีเอสไอ | <input type="radio"/> เพื่อศึกษา/ติดตามการดำเนิน CSR ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| <input type="radio"/> เพื่อการศึกษาและวิจัย            | <input type="radio"/> เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุน                             |
| <input type="radio"/> อื่นๆ (กรุณาระบุ.....)           |  |

## 2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับรายงานความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสไอ ฉบับนี้

### 2.1 เนื้อหารายงาน

	มาก	ปานกลาง	น้อย
เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของกลุ่มทีเอสไอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ครอบคลุมประเด็นสำคัญตามที่ท่านให้ความสนใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ครบถ้วนต่อการเข้าใจได้ถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีเอสไอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เพียงพอต่อการรับรู้และการตัดสินใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

เข้าใจง่าย ไม่สับสน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
รูปเล่มสวยงาม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพึงพอใจต่อการนำเสนอข้อมูลรายงานในภาพรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน

### 3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องหรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน ต้องการให้เพิ่มเติม (โปรดระบุเรื่องหรือประเด็นที่ท่านให้ความสนใจและต้องการให้เพิ่มเติมไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป)

### 3.2 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

---

---

---

กลุ่มทีเอสไอ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทีเอสไอ  
ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป

10500  
សមាគមបណ្តុះបណ្តាល  
កម្ពុជា ភ្នំពេញ  
សង្កាត់បឹងកេងកង ខណ្ឌ  
បឹងកេងកង ភ្នំពេញ  
សង្កាត់បឹងកេងកង ខណ្ឌ  
បឹងកេងកង ភ្នំពេញ  
សង្កាត់បឹងកេងកង ខណ្ឌ  
បឹងកេងកង ភ្នំពេញ

៥៦



សម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងគម្រោង  
ស្រាវជ្រាវ និងសិក្សាស្រាវជ្រាវ  
របស់សម្របសម្រួល  
សម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងគម្រោង





บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

48/49 อาคารทีเอสไอทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500