



# คู่มือ

ธรรมาภิบาล จริยธรรม

จรรยาบรรณ ของกรรมการ

ผู้บริหาร และพนักงาน ธพว.

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ธรรมาภิบาลเกิดขึ้นได้ ถ้าเราทุกคนใส่ใจ และร่วมใจกัน



# คำนำ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) เป็นรัฐวิสาหกิจมีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมให้ ธพว. เป็นสถาบันการเงินชั้นนำทางด้าน การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นเลิศ มีคุณธรรมในการดำเนินงาน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ ในระยะยาว คู่ครองผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นปัจจัยสำคัญ ในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

กระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้ให้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ มีความเป็นสากล และรัฐวิสาหกิจสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยความสำคัญดังกล่าว คณะรัฐมนตรี จึงได้ให้ความเห็นชอบ “หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2552” เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2552 ตามที่คณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ เสนอเพื่อให้รัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

ธพว. จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น โดยมุ่งหวังให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ธพว. ได้ถือปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดกลไก และระบบการบริหารจัดการที่ดี อันจะนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีความโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อการนำไปสู่การพัฒนา SMEs ไทยอย่างยั่งยืนต่อไป

(นายสมชาย หาญหิรัญ)

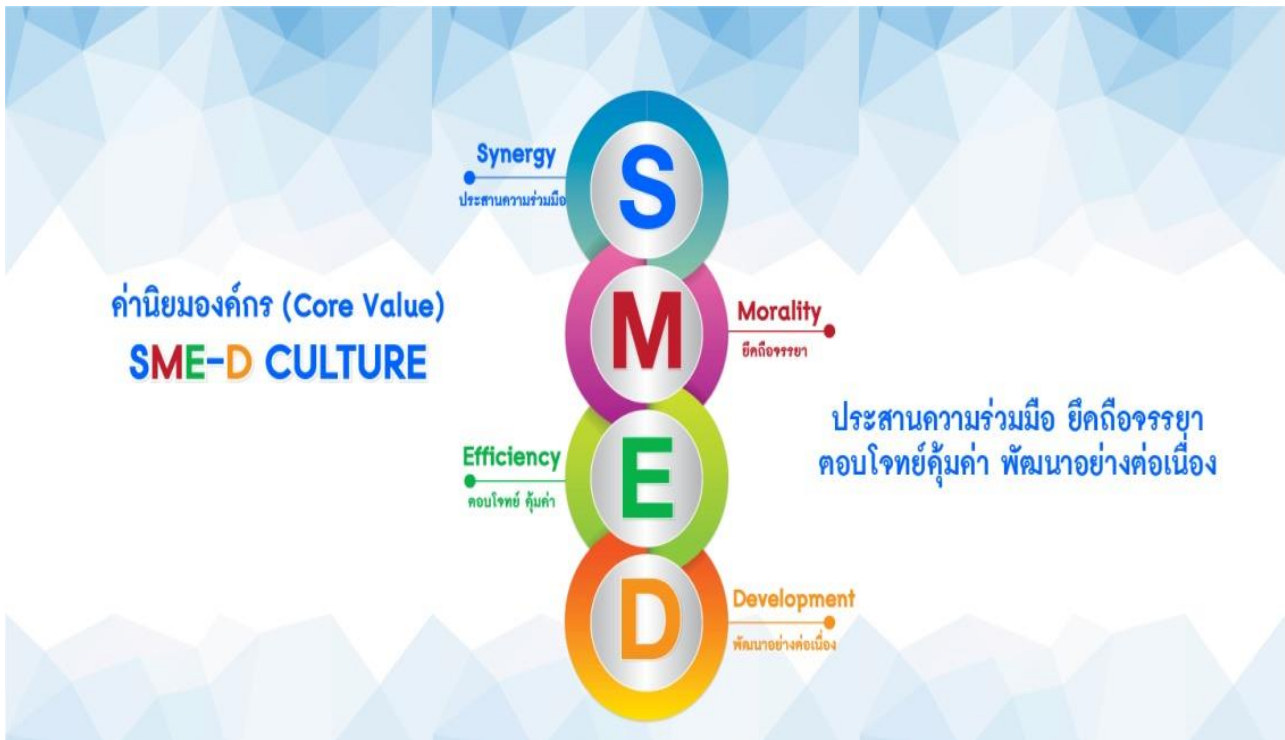
ประธานกรรมการ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

วันที่ เดือน พ.ศ.

# ค่านิยมองค์กร

## SME – D CULTURE





# เจตจำนงเสริมสร้างวัฒนธรรม คุณธรรมสุจริต ใน SME Development Bank

เรื่องใกล้ตัวที่ทุกคนต้องรู้ ต้องลงมือปฏิบัติ เพื่อตอบโจทย์องค์กร  
ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาล

1

**ด้านความโปร่งใส (Transparency)** ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยการเปิดเผยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลดำเนินการงานเกี่ยวกับการกิจต่างๆ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมและตรวจสอบได้

2

**ด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)** ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตน โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงาน อย่างมีคุณธรรมและธรรมาภิบาล พร้อมทั้งกล้าหาญที่จะรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงานของตนเอง

3

**ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption – Free)** ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส ยึดมั่นในการไม่รับสินบนหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยมีขอบ

4

**ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)** ส่งเสริมให้มีคุณธรรม สร้างทัศนคติที่ดีและวัฒนธรรมสุจริตในองค์กร แยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงดำเนินการเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

5

**ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** ส่งเสริมให้มีคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล บริหารงานงบประมาณ การมอบหมายงาน การบริหารสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นผลประโยชน์ส่วนรวมและยึดหลักความคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในหน่วยงาน

เพราะคุณคือคนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อน  
SME Development Bank ให้มีคุณธรรม ธรรมาภิบาล  
ควบคู่กับการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ...รู้แล้วต้องลงมือทำด้วยนะคะ

# ธรรมาภิบาลเกิดขึ้นได้ ถ้าเราทุกคนใส่ใจ และร่วมใจกัน สารบัญ

หน้า

## ส่วนที่ 1 บทนำ

แนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SOD)	1
แผนระยะยาว	2
วิสัยทัศน์ (Vision)	
พันธกิจ (Mission)	
ค่านิยมองค์กร (Core Value)	

## ส่วนที่ 2 ธรรมาภิบาล

นโยบายสำหรับ ธพว.	3
ความหมาย และความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี	
หลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี มี 7 ประการ	
หมวดที่ 1 การดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐในฐานะเจ้าของ	2 - 3
หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น	3 - 4
หมวดที่ 3 ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ	4 - 9
หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	9 - 12
หมวดที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส	12 - 19
หมวดที่ 6 จริยธรรมและจรรยาบรรณ	19 - 28

## ส่วนที่ 3 การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

29

## ส่วนที่ 4 ภาคผนวก

30





### แนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SOD)

กระทรวงการคลัง ได้กำหนดแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions) ที่จะใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ซึ่งประเด็นที่รัฐวิสาหกิจควรให้ความสำคัญ และเร่งดำเนินการ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ มี 3 ระดับ ดังนี้

#### 1) แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในภาพรวม

เป็นกลไกขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ บนพื้นฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

#### 2) แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในสาขาสถาบันการเงิน

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs) ถือเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา โดยมีบทบาทหลักในการเติมเต็มช่องว่างทางการเงินในภาวะที่กลไกตลาดไม่ทำงาน ทำให้มีความต้องการใช้บริการทางการเงินบางส่วนในระบบไม่ได้รับการตอบสนองจากสถาบันการเงินเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการดำเนินนโยบายกึ่งการคลังของรัฐบาล และการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้น SFIs จึงต้องดำเนินการตามพันธกิจในการสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ประชาชน และผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินเชิงพาณิชย์ได้ รวมทั้ง มีบทบาทในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนและช่วยเหลือทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมายตามนโยบายรัฐ ทั้งนี้ SFIs จะต้องดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงทางการเงิน โดย SFIs อาจมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการทางการเงินบางส่วนในเชิงพาณิชย์เพื่อให้เป็นแหล่งรายได้สำหรับการดำเนินงานตามพันธกิจของ SFIs แต่ควรมีการกำหนดเป้าหมายสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อตามพันธกิจและเชิงพาณิชย์ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงพันธกิจในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาและความมั่นคงทางการเงินของ SFIs ควบคู่กันไป

#### 3) แนวนโยบายสำหรับ ธพว.

มุ่งสร้างวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เข้มแข็ง โดยให้บริการทางการเงินควบคู่ไปกับการเสริมสร้างองค์ความรู้และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาค่าการบริหารจัดการ

เพื่อให้สามารถแปลงไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น กระทรวงการคลังได้กำหนดหลักการและแนวทางการดำเนินงานตาม SOD ดังนี้

##### แผนระยะสั้น

1. ปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่การวิเคราะห์และพัฒนาสินเชื่อ ตลอดจนระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงให้มีมาตรฐาน
2. แก้ไขปัญหา NPLs อย่างเป็นรูปธรรม
3. ให้ความรู้และพัฒนาผู้ประกอบการ SME อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ไม่ควรปล่อยสินเชื่อในลักษณะเป็นการ Refinance จากสถาบันการเงินอื่น

5. มุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อที่วงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท \*
6. จัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้าของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้งระบบ เพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายในการช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน
7. พิจารณาแหล่งเงินทุน

หมายเหตุ \* การปล่อยสินเชื่อวงเงินอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของรัฐบาล

#### แผนระยะยาว

1. จัดให้มีระบบการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานในทุกด้าน
2. มีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาตรฐานในทุกด้าน

## วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นสถาบันการเงินหลักของรัฐที่มั่นคงยั่งยืน เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุน SMEs ไทย”

## พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการทางการเงินกับ SMEs ไทยรายเล็ก ด้านสินเชื่อ ด้านร่วมลงทุน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ SMEs ขนาดเล็กที่ไม่ได้รับบริการจากระบบสถาบันการเงินเชิงพาณิชย์
2. ช่วยเหลือและพัฒนาผู้ประกอบการเชิงรุก ด้านการตลาด ด้านการจัดการ และด้านการผลิตเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยเน้นนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์
3. สร้างความพึงพอใจและความผูกพัน แก่ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้ระบบการบริการและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

## ค่านิยมองค์กร

### S M E – D CULTURE

SYNERGY	:	ประสานความร่วมมือ
MORALITY	:	ยึดถือจรรยา
EFFICIENCY	:	ตอบโจทย์ คุ่มค่า
DEVELOPMENT	:	พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## ส่วนที่ 2 ธรรมาภิบาล

### ■ นโยบายสำหรับ ธพว.

คณะกรรมการ และผู้บริหารได้แสดงเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการนำหลักการ และแนวทางปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลมายึดถือ และปฏิบัติในธนาคารให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร พัฒนาระบบ การควบคุมภายใน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม และมีส่วนร่วมในเรื่องสำคัญของ ธพว. และมุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่น และการยอมรับแก่ลูกค้า หรือผู้ประกอบการ SMEs

### ■ ความหมาย และ ความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือธรรมาภิบาล หมายถึง การจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่ธนาคาร และจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป ดังนี้

- (1) เสริมสร้างระบบธรรมาภิบาลที่มีความโปร่งใส และมีมาตรฐานการปฏิบัติที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ
- (2) สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ สาธารณชน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และมีส่วนร่วมในการสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการให้สูงขึ้น
- (3) ทำให้เกิดนวัตกรรมตามความประสงค์ของลูกค้า และเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน
- (4) เป็นการสร้างพันธมิตรผูกพัน เพื่อให้ฝ่ายบริหารใช้อำนาจภายในขอบเขต รวมถึงการสร้างกรอบความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม ทำให้เกิดระบบความรับผิดชอบต่อพนักงานต่อผู้บริหาร ผู้บริหาร ต่อคณะกรรมการ และคณะกรรมการ ต่อผู้ถือหุ้นเป็นลำดับขึ้นไป
- (5) เป็นเครื่องมือตรวจสอบ และควบคุมภายในระบบงานด้านต่างๆ ของธนาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- (6) เป็นเครื่องมือป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์การประพหุติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น และยังเป็นการเสริมสร้างความโปร่งใสของการบริหารจัดการ

### ■ หลักสำคัญสำหรับ ธพว.

ธนาคารมีจุดมุ่งหมายสำคัญในการสื่อไปยังพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมถึงความตระหนัก และยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในรัฐวิสาหกิจปี 2552 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ได้ปรับปรุงภายใต้ โครงการยกระดับมาตรฐานระบบธรรมาภิบาลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ

ประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. **Accountability** ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่
2. **Responsibility** ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถ และประสิทธิภาพที่เพียงพอ

3. **Equitable Treatment** การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน
4. **Transparency** ความโปร่งใสกล่าวคือ
- ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้
  - มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส คือ มีการแสดงผลประกอบการอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
5. **Value Creation** การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้ง ระยะสั้น และระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มมูลค่าใด ๆ นั้นจะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน
6. **Ethics** การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ
7. **Participation** การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาส แก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การดำเนินการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัยคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชน หรือท้องถิ่น

■ **หลักการ และแนวทางธรรมาภิบาลของ ธพว.**

เพื่อให้กระบวนการธรรมาภิบาลของธนาคารเป็นไปอย่างโปร่งใส และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีได้มุ่งเน้นที่ประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รวมทั้ง มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านธรรมาภิบาล และทบทวนนโยบายธรรมาภิบาล รวมทั้ง กฎบัตร จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดหลักการและแนวทางธรรมาภิบาลของธนาคาร ออกเป็น 6 หมวด ดังนี้

## หมวดที่ 1 การดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐในฐานะเจ้าของ

### 1. นโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐของรัฐวิสาหกิจ

ธนาคารยึดแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐของรัฐวิสาหกิจ รวมถึงนโยบายของรัฐบาล และหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาธนาคาร อีกทั้งธนาคารมีการเผยแพร่แนวทางการพัฒนาต่อสาธารณชน (Statement of Corporate Intent) และคณะกรรมการธนาคารมีอิสระในการดำเนินงาน และไม่แทรกแซงการบริหารงานประจำ

#### แนวทางปฏิบัติ

1.1 ธนาคารมีการยึดแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ ของรัฐวิสาหกิจ รวมถึงนโยบายของรัฐบาล และหน่วยงานที่กำกับดูแลมาเป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคาร

1.2 คณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ มีการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ รวมถึงคณะกรรมการยังสามารถใช้ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานตามแนวทางที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.3 ธนาคารมีการเผยแพร่ แนวทางการพัฒนาต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง ยังเปิดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่สนใจแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะได้

1.4 ธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความเป็น

อิสระ โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมทั้ง เป็นไปตามกรอบนโยบาย และการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญโดยธนาคารกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่วางไว้ในทุกกรณีอย่างเท่าเทียมกัน

1.5 ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการตีความ ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ใด ๆ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.6 ธนาคารจัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงมาตรการในการกำกับดูแล และการบังคับใช้กฎหมายที่สามารถป้องกันการแทรกแซงจากการเมือง (Political interference) หรือ กลุ่มผลประโยชน์ (Commercial or other sectorial interests) ที่มีผลต่อความเป็นอิสระในการตัดสินใจของธนาคารมิให้ตกอยู่ ภายใต้การครอบงำของอิทธิพลใด ๆ และเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมของสาธารณชน โดยกำหนดให้การพิจารณาตัดสินใจดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ต้องมีการกลั่นกรองเป็นลำดับขั้น มีการบันทึกผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งต้องมีการบันทึกความเห็นที่แตกต่างไว้อย่างครบถ้วน

1.7 การตัดสินใจดำเนินการของธนาคารที่ต้องหารือ (Consultation) หรือขอความเห็นชอบจากภาครัฐ (Government) ต้องไม่กำหนดเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำหรืองานปกติ (Day-to-Day technical matters) โดยต้องเป็นการหารือ หรือขอความเห็นชอบระดับนโยบายในภาพรวมที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน โปร่งใสและตรวจสอบได้

## หมวดที่ 2 สิทธิ และความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

### 2. สิทธิของผู้ถือหุ้น

ผู้ถือหุ้นทุกคนมีสิทธิร่วมในความเป็นเจ้าของกิจการ และร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของธนาคาร โดยธนาคารจะดูแลและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตนอย่างเท่าเทียมกันทุกประการ

ธนาคารตระหนัก และให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยไม่กระทำการใดเป็นการละเมิด หรือ รีดถอนสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยมีการกำหนดกฎเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วิธีการในการเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้นประจำปี โดยผู้ถือหุ้นมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน พร้อมทั้ง เปิดโอกาสให้ซักถาม หรือส่งคำถามล่วงหน้าได้

#### แนวทางปฏิบัติ

2.1 จัดการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกปีภายใน 120 วัน นับแต่วันสิ้นปีบัญชีของแต่ละปี

2.2 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ วัน เวลา และสถานที่ พร้อมวาระประชุมให้ผู้ถือหุ้นทุกราย ภายใน 45 วัน ก่อนการประชุม

2.3 ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น และออกเสียงภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด

2.4 มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน โดยแยกตามแต่ละระบียบวาระที่เสนอ

2.5 เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ส่งคำถามล่วงหน้าก่อนวันประชุม

2.6 เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ซักถาม และแสดงความคิดเห็นในวันประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น

2.7 ให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเข้าร่วมการประชุมและสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาเข้าร่วมการประชุม และออกเสียงลงมติแทนได้

2.8 จัดส่งและเผยแพร่รายงานการประชุมใหญ่ ให้ผู้ถือหุ้น ได้รับทราบโดยทั่วถึง

### 3. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ถือหุ้นทุกคนในฐานะเป็นเจ้าของกิจการได้รับการปฏิบัติตามสิทธิพื้นฐานอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกันทุกประการตามที่กฎหมายกำหนด และมีสิทธิได้รับสารสนเทศอย่างเพียงพอ

#### แนวทางปฏิบัติ

3.1 ผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติตามสิทธิพื้นฐานอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน

3.2 ผู้ถือหุ้นย่อมมีสิทธิรับเอกสารข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ และทันเวลา เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

## หมวดที่ 3 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

### 4. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ถือหุ้น และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการเป็นผู้วางนโยบาย กำหนดทิศทางการเจริญเติบโต และตัดสินใจในเรื่องสำคัญของธนาคาร รวมทั้งกำกับดูแลฝ่ายจัดการให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสร้างมูลค่า การควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการภาครัฐ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ถือหุ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

#### แนวทางปฏิบัติ

4.1 คณะกรรมการได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการ และฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน

4.2 คณะกรรมการมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ ต่อผู้ถือหุ้นในการกำกับดูแล เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

4.3 กรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในฐานะกรรมการเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านการเป็นผู้นำ และการควบคุมกำกับธนาคาร

4.4 กรรมการทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อการกระทำของตน

4.5 คณะกรรมการร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ของธนาคาร และความรับผิดชอบต่อผลประกอบการ รวมทั้งการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการให้มีประสิทธิภาพ

4.6 คณะกรรมการได้ร่วมทบทวน และให้ความเห็นชอบ กลยุทธ์ และนโยบายที่สำคัญ รวมทั้งวัตถุประสงค์ เป้าหมายทางการเงิน และแผนงานต่าง ๆ ของธนาคาร ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการให้มีการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

4.7 คณะกรรมการได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ และประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน เพื่อนำผลการประเมิน มาพิจารณาปรับขึ้นค่าตอบแทนของกรรมการผู้จัดการ ปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการ พิจารณาหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กรรมการผู้จัดการ

4.8 คณะกรรมการ ได้กำหนดกรอบค่าตอบแทน และผลตอบแทนจูงใจระยะยาวของฝ่ายจัดการ โดยมีการพิจารณาให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของธนาคาร และผลการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแต่ละคน

4.9 คณะกรรมการ ได้จัดให้มีกระบวนการในการตรวจสอบ และสอบทานระบบบัญชี การรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง การรายงานทางการเงิน และการติดตามให้มีการปฏิบัติที่มีประสิทธิผล

4.10 คณะกรรมการ ได้สอดส่องดูแล และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างฝ่ายจัดการ กรรมการ และภาครัฐ รวมทั้ง ตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของธนาคารในทางมิชอบ และการกระทำที่ไม่ถูกต้องของฝ่ายจัดการ กรรมการ และภาครัฐ

4.11 คณะกรรมการ ต้องไม่เป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

4.12 คณะกรรมการ ต้องกำกับและติดตามระบบงานสำคัญหลักของธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

4.13 คณะกรรมการ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพ

4.14 คณะกรรมการ ได้แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อพิจารณาเรื่อง ต่างๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

4.15 คณะกรรมการ ประเมินตนเอง พร้อมทั้งอภิปรายผลการประเมิน และให้ข้อเสนอแนะที่เกิด ข้อมูลค่าเพิ่ม หรือ นวัตกรรมให้แก่ธนาคาร

4.16 คณะกรรมการ ต้องแสดงบัญชีรายงานทรัพย์สิน และหนี้สินตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4.17 คณะกรรมการ ต้องจัดทำรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) เมื่อ ได้รับการแต่งตั้ง และต้องทำเป็นประจำทุกปี

## 5. คุณลักษณะของคณะกรรมการ

คณะกรรมการ เป็นผู้มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยสร้าง ความสามารถในการแข่งขันการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และผู้ถือหุ้นภายใต้กรอบ ของความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีจริยธรรมที่ดี และมีความรับผิดชอบสูง สำหรับองค์ประกอบของคณะกรรมการ ประกอบด้วย

5.1 คณะกรรมการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการคนหนึ่ง และกรรมการอื่นอีกไม่เกินเก้าคน ซึ่ง ได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น และให้ กรรมการผู้จัดการ เป็น กรรมการโดยตำแหน่ง

ให้คณะกรรมการแต่งตั้ง กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ คนใด คนหนึ่งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการ

5.2 คุณลักษณะของกรรมการ เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

5.3 กรรมการจะดำรงตำแหน่งกรรมการในรัฐวิสาหกิจ ได้ไม่เกิน 3 แห่ง

## 6. ความเป็นอิสระของคณะกรรมการ

คณะกรรมการเป็นผู้มีความเป็นอิสระ และเป็นกลางไม่มีผลประโยชน์ใดแอบแฝงหรือมีส่วนเกี่ยวข้อง ส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมสามารถใช้ดุลยพินิจที่เป็นอิสระในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นอิสระ และเป็นธรรม รวมทั้ง เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ สามารถปฏิบัติหน้าที่และแสดงความคิดเห็น หรือ รายงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย และอุทิศเวลาอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่

### แนวทางปฏิบัติ



6.1 คณะกรรมการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ กรรมการแต่ละคนใช้ทักษะประสบการณ์ และ  
คุณพินิจที่เป็นอิสระตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่มีการนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความ  
รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

6.2 คณะกรรมการ มีการติดตามกำกับและรับฟังปัญหาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเกิดการปรับเปลี่ยน  
หรือยับยั้งการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

## 7. ความมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามพระราชบัญญัติธนาคาร  
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 จึงแต่งตั้ง คณะกรรมการ ชุดต่าง ๆ เพื่อศึกษา  
รายละเอียดติดตาม กำกับดูแล และกลั่นกรองงานในเรื่องสำคัญ ๆ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องอาศัยความเป็นกลางใน  
การวินิจฉัยก่อนนำเสนอ คณะกรรมการ และได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน โดย  
ตระหนักถึงการเพิ่มมูลค่าให้เกิดแก่กิจการของธนาคาร

### แนวทางปฏิบัติ

7.1 คณะกรรมการ ได้แต่งตั้ง คณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อช่วยศึกษากลั่นกรองงานก่อนนำเสนอ  
คณะกรรมการ

7.2 กรรมการไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่ตนเอง โดยธนาคารได้จ่าย  
ค่าตอบแทนให้แก่ คณะกรรมการตามที่รัฐมนตรีกำหนด

7.3 คณะกรรมการ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา และกำหนดหลักเกณฑ์ในการสรรหากรรมการ  
ผู้จัดการ และคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการเพื่อกำหนด  
หลักเกณฑ์การประเมินผล และการขึ้นค่าตอบแทน

7.4 ประธานกรรมการ มิได้เป็น ประธาน ในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ คณะกรรมการแต่งตั้ง

## 8. การประเมินผลของคณะกรรมการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ จะช่วยให้คณะกรรมการ ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง  
เชิงกลยุทธ์ขององค์กรควบคู่ไปกับการทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายจัดการ โดยคณะกรรมการจะมี  
การประเมินผลการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นการประเมินตนเอง (Self Assessment) เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมา  
พิจารณาร่วมกัน และกำหนดแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### แนวทางปฏิบัติ

8.1 คณะกรรมการ ได้ทำการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์การประเมินที่ กระทรวงการคลัง กำหนด  
ประกอบด้วย ขอบเขตการประเมิน ขั้นตอนการประเมิน ระยะเวลา รูปแบบ และการประมวลผลคะแนน โดยทำการ  
ประเมิน 2 รูปแบบ คือ แบบรายบุคคล และ แบบรายคณะ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

8.2 คณะกรรมการ ได้มีการนำผลการประเมินตนเองมาพิจารณาร่วมกัน และได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมากำหนดแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ ของคณะกรรมการให้มีความครบถ้วนมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่ม หรือนวัตกรรมให้แก่ธนาคาร

## 9. การดำเนินการประชุมคณะกรรมการ

การประชุมคณะกรรมการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนธนาคารให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### แนวทางปฏิบัติ

9.1 คณะกรรมการ มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง โดยกำหนดแผนการประชุมประจำปีล่วงหน้า และมีการประชุมตามความจำเป็น เพื่อให้กรรมการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้อง

9.2 การประชุมคณะกรรมการ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม ถ้าในการประชุมครั้งใดประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุม หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการ ที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่ง เป็นประธานในที่ประชุม (เป็นไปตาม พรบ. ธพว. มาตรา 19)

9.3 กรรมการ ได้รับข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจล่วงหน้า

9.4 ประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ ได้ร่วมกันพิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดเรื่องที่จะเข้าวาระการประชุม ทั้งนี้ กรรมการที่ต้องการกำหนดเรื่องอื่น เป็นวาระการประชุมจะเสนอเรื่องต่อ ประธานกรรมการ

9.5 คณะกรรมการ ได้สนับสนุนให้กรรมการผู้จัดการ เชิญฝ่ายจัดการ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรง และเพื่อให้คณะกรรมการได้มีโอกาสซักถามผู้บริหารระดับสูง สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาแผนการสืบทอดงาน

9.6 ประธานกรรมการ ได้จัดให้มีการประสานงานระหว่าง คณะกรรมการ และ ฝ่ายจัดการ

9.7 คณะกรรมการ มีการจัดทำรายงานรับรองความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ

## 10. การได้รับเอกสาร และ ข้อมูล

กรรมการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และสำคัญเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ และเที่ยงตรงเกิดประโยชน์แก่ธนาคารมากที่สุด

### แนวทางปฏิบัติ

10.1 ธนาคารมีมาตรการที่ชัดเจน เพื่อให้กรรมการได้รับข้อมูลล่วงหน้า โดยมีเวลาเพียงพอที่จะศึกษาพิจารณา และตัดสินใจอย่างถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ ในการประชุม คณะกรรมการ แต่ละครั้ง

10.2 กรรมการ สามารถขอเอกสาร และข้อมูลคำปรึกษาจาก ฝ่ายจัดการ และอาจขอความเห็นที่เป็นอิสระจากที่ปรึกษาภายนอกเมื่อจำเป็น เพื่อประกอบการประชุมในแต่ละครั้ง

## 11. ค่าตอบแทนของกรรมการ

ค่าตอบแทนของกรรมการได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ เป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียมกัน โดยอ้างอิงตามประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานตามคุณสมบัติของกรรมการเป็นสำคัญ

## แนวทางปฏิบัติ

11.1 ค่าตอบแทนของคณะกรรมการ และคณะกรรมการต่างๆ ที่คณะกรรมการแต่งตั้งเป็นไปตามที่ รัฐมนตรีกำหนด และตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

11.2 คณะกรรมการ ได้เปิดเผยข้อมูลค่าตอบแทนที่ได้รับไว้ในรายงานกิจการประจำปี โดยจำแนก ค่าตอบแทนเป็นรายบุคคล

## 12. การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Succession Plan)

คณะกรรมการ มีการเตรียมความพร้อมบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และการขยายธุรกิจสู่การเป็น ธนาคารพัฒนาผู้ประกอบการที่มั่นคงมีการจัดการที่ทันสมัย เพื่อยกระดับคุณภาพของผู้ประกอบการ SMEs ดังนี้

12.1 ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ ธนาคารปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับ กรรมการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 และ คณะกรรมการพิจารณาผลตอบแทนกรรมการผู้จัดการ โดยมี กระบวนการสรรหาคัดเลือกอย่างไร้ประนีประนอม มีการประกาศรับสมัครบุคคล จากนั้น ดำเนินการคัดเลือกตามกระบวนการที่ คณะกรรมการสรรหา กรรมการผู้จัดการกำหนด และนำเสนอผลการคัดเลือกต่อ คณะกรรมการ ต่อไป

12.2 ตำแหน่ง ผู้บริหารระดับสูง ธนาคารได้จัดทำโครงการเตรียมความพร้อมทดแทนตำแหน่ง (Succession Planning) เพื่อเตรียมผู้บริหารให้มีขีดความสามารถพร้อมทดแทนในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงสุด (กรรมการผู้จัดการ) ผู้บริหารระดับสูง (รองกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ) อย่างเป็นระบบ โดยการจัดทำ แผนพัฒนาเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) และ เสริมสร้างประสบการณ์ในธุรกิจหลัก ซึ่งธนาคาร จะนำผลดังกล่าวเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดเลือก โดย คณะกรรมการ ที่ธนาคารแต่งตั้งโดยพิจารณาทั้งด้าน คุณธรรม/จริยธรรม (Ethics) ผลงาน (Performance) และ ชีตความสามารถ/ศักยภาพ (Competencies/Potentials)

## หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 13. บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ธนาคารให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน จัดให้มีกระบวนการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างธนาคาร กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคง และยั่งยืนของธนาคาร โดยกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติตามสิทธิผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### แนวทางปฏิบัติ

13.1 ธนาคารกำหนดนโยบายและพัฒนากลไกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการเสริมสร้างผลการดำเนินงาน เพื่อสร้างความมั่นคง โดยจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากภาครัฐ ภาคเอกชน และธนาคาร สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเสียหาย และเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม

13.2 ธนาคารได้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเหมาะสม และเป็นธรรมตามสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

13.3 ธนาคารได้กำหนดให้ หน่วยงานระดับฝ่ายเป็นผู้ให้ข้อมูล รับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร

13.4 คณะกรรมการ และ ผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีการประกาศนโยบาย และกำหนดให้มีแผนการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน มีแนวทางปฏิบัติในทิศทางที่ถูกต้อง

13.5 ธนาคารจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นในการออกระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือการวางนโยบายในเรื่องต่าง ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยเฉพาะในการดำเนินโครงการ หรือ กิจกรรมใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง ทั้งในด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิต

### 14. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจ ให้มีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง และรักษาระดับฐานะการเงินให้มีความแข็งแกร่ง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบ โปร่งใส เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน ตามข้อกำหนด และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ถือหุ้น และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีสาระสำคัญอย่างสม่ำเสมอ

### 15. การปฏิบัติต่อรัฐบาล และ หน่วยงานกำกับดูแล

ธนาคารอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กระทรวงการคลัง และ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลแผนบริหารราชการแผ่นดิน และแผนปฏิรูปราชการกระทรวงการคลัง และ ธปท. โดยธนาคารเป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการ SMEs ให้มีประสิทธิภาพสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ ทั้งด้านการเงิน การผลิต และการตลาด เพื่อสร้าง

มูลค่าเพิ่มของผลผลิต ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่ทำธุรกิจ SMEs ที่เป็นฐานรากของการผลิตให้มีความเข้มแข็ง รวมทั้ง เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตอย่างยั่งยืน

## 16. การปฏิบัติต่อลูกค้า

ธนาคารมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยการให้บริการด้วยความเที่ยงธรรม และมีธรรมาปฏิบัติที่ดี โดยไม่เลือกปฏิบัติ และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และมีความหลากหลาย โดยพัฒนาระบบงาน และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม จัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด รวมทั้ง ได้ขยายเครือข่ายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง ดูแลรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ตลอดจนจัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียน และ ดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมด้วยความใส่ใจ และ ยุติธรรม

## 17. การปฏิบัติต่อ คณะกรรมการ และ ผู้บริหาร

คณะกรรมการ และ ผู้บริหารของธนาคาร ได้รับรู้ถึงสิทธิของตนเป็นอย่างดี และพร้อมเป็นแบบอย่างในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของตนตามกรอบที่กำหนดไว้ขณะเดียวกัน ยังตระหนักถึงการดูแลสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มขององค์กรอย่างเท่าเทียม และ เป็นธรรม

## 18. การปฏิบัติต่อพนักงาน

พนักงาน ถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร ซึ่งต้องรักษาและ สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จัดให้มีโอกาสก้าวหน้าในสายทางเดินอาชีพที่ชัดเจน จึงได้เร่งพัฒนาศักยภาพ พนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาที่ช่วยให้พนักงานเป็นมืออาชีพในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้สร้าง และพัฒนาระบบการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ ให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ด้วยตนเอง และเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งดูแล การกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม และจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เช่นการรักษาพยาบาล เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน เป็นต้น ตลอดจนจัดให้มีการดูแลระบบการรักษา ความปลอดภัยที่ดี สนับสนุนการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมเพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานอย่างเต็มที่

## 19. การปฏิบัติต่อคู่ค้า

ธนาคารให้ความเท่าเทียม กับคู่ค้าทุกราย เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน หรือของพวกพ้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่ทำให้คู่ค้า เข้าใจผิดพลาด หรือได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ และบริการที่จัดขึ้น ให้เป็นการส่วนตัว หรือหมุ่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่างๆ และป้องกันมิให้เกิดความโน้มเอียงใน การช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ รวมทั้ง ได้จัดให้มีการทบทวนระบบ และระเบียบว่าด้วย การจัดซื้อ จัดจ้างของธนาคารให้เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและ

ข้อบังคับของ ธพว. ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง

## 20. การปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

ธนาคารได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มต่าง ๆ เพื่อรักษาชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือต่อเจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

## 21. การปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจธนาคาร

ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร และให้ความช่วยเหลือในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน เช่น การให้ความร่วมมือเกื้อกูล และเป็นพันธมิตรกันในด้านข้อมูลด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิชาการ และด้านอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินธุรกิจ และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้

## 22. การบริหารแบบมีส่วนร่วม

ธนาคารตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ โดยสร้างสรรค์กระบวนการมีส่วนร่วมผ่าน คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย กรรมการเป็นประธาน มีผู้แทนฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้างในจำนวนเท่ากัน และมีอำนาจหน้าที่ 5 ประการ ดังนี้

(1) พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ ธพว. ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาการแรงงานสัมพันธ์

(2) หาทางปรองดอง และ ระงับข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายใน ธพว.

(3) พิจารณาปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และ ธพว.

(4) ปกป้องหรือ เพื่อแก้ปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง หรือ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ธพว. รวมถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย

(5) ปกป้องหรือ เพื่อพิจารณาปรับปรุงสภาพการจ้าง

### แนวทางปฏิบัติ

22.1 ให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ในกรณีมีเรื่องเร่งด่วนกรรมการกิจการสัมพันธ์จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 สามารถร้องขอให้มีการประชุมเป็นกรณีพิเศษได้

22.2 จัดให้มีคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหารือร่วมกันในเรื่องที่ จะนำเสนอก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุม คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์เพื่อพิจารณาต่อไป

22.3 นำผลการปรึกษาหารือมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการการทำงาน ตลอดจนกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร

22.4 มีการสื่อสารผลการประชุม ให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้รับรู้โดยทั่วถึงกัน

## หมวดที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ และ ความโปร่งใส

### 23. การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ

ธนาคารดูแลให้มีการจัดทำ และเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ที่สำคัญเกี่ยวข้องกับธนาคาร ทั้งข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน และที่ไม่ใช่การเงินอย่างถูกต้องเชื่อถือได้ ครบถ้วนเพียงพอ สม่าเสมอ และทันเวลาผ่านช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ง่าย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศ อย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### แนวทางปฏิบัติ

23.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ที่เป็นข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยการนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายกำหนดไปลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

23.2 การจัดการโครงสร้างองค์กร เป็นการจัดโครงสร้างภายใต้กรอบหลักการสำคัญ 5 หลักการ ได้แก่

- 1) หลักการแบ่งงานกันทำ
- 2) หลักการมอบหมายงาน
- 3) หลักความชำนาญเฉพาะงาน
- 4) หลักอำนาจที่ชอบธรรม

5) หลักการประสานงาน และรองรับภารกิจตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร โดยจัดกลุ่มงานที่มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่าในการเชื่อมต่องานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยได้มีการเผยแพร่โครงสร้างองค์กรให้พนักงานทราบผ่านระบบ Intranet ของธนาคาร และบุคคลทั่วไปทราบ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.smebank.co.th](http://www.smebank.co.th)

### 24. อำนาจหน้าที่ที่สำคัญ และ วิธีการดำเนินการ

การสรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ และวิธีการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่นั้นๆ เพื่อให้พนักงาน และประชาชนทั่วไป สามารถรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของธนาคาร ซึ่งมีกำหนดการดำเนินการ ดังนี้

24.1 บทบาทหน้าที่ที่สำคัญ และกระทบต่อลูกค้าผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น ขั้นตอนการขอใช้บริการ ผู้มีอำนาจอนุมัติเงินกู้ ผู้มีอำนาจในการรับฝากเงิน เป็นต้น กำหนดให้สาขาจัดทำประกาศติดไว้ที่ทำการสาขาให้ทราบอย่างชัดเจน

24.2 บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของส่วนงานต่างๆ ที่พนักงานควรทราบพนักงานสามารถสืบค้นได้จากระบบงานสารบรรณ ระบบคู่มือการปฏิบัติงานของธนาคาร และ ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเว็บไซต์ของฝ่ายงานต่าง ๆ ในระบบ Intranet ของธนาคาร

24.3 สถานที่ติดต่อ เพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการติดต่อกับธนาคาร เพื่อบอกถึงสถานที่ที่ติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือ คำแนะนำจึงเป็นการเพิ่มความสะดวกกับลูกค้าเพื่อทราบว่าจะไปติดต่อที่ใด จุดใด รวมทั้ง ยังเป็นหลักประกันที่ชัดเจนว่าธนาคารได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้เป็นการประจำ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำในการติดต่อ

24.4 นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หนังสือเวียน หรือ การตีความ ทั้งนี้ ได้จัดให้มีขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

24.5 ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดเพื่อให้สอดคล้อง เหมาะสมกับการพัฒนาของสังคมในอนาคต

24.6 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยต้องนำข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ตามที่กฎหมายกำหนดไปรวมไว้ ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ โดยธนาคารได้ประมวลข้อมูลข่าวสารทางการเงิน และที่ไม่ใช่ทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันสมัย เพื่อรวบรวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามความต้องการ ได้แก่

(1) ผลการพิจารณา หรือ คำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้ง ความคิดเห็นแย้ง และคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจดูได้ว่า การพิจารณาเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ที่เกี่ยวกับเอกชนที่ผ่านมา ได้มีการพิจารณาโดยหลักเกณฑ์ หรือ ตามกฎหมายซึ่งจะทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็น แนวทางได้ว่าหากตนจะมีการดำเนินการในกรณีนั้น ๆ บ้าง จะต้องเตรียมตัวอย่างไร และ ธนาคารควรพิจารณาอย่างไร

(2) นโยบาย และการตีความที่สำคัญ รวมทั้ง นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง ในการดำเนินงานด้านการเงิน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ หรือเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ต่อแนวทางนโยบายดังกล่าว อันเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

(3) แผนงานโครงการ และ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่กำลังดำเนินการ ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับแผนงานโครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี ถือได้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารสำคัญ เพื่อให้ผู้รับเหมา หรือ ผู้ประกอบการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงบประมาณประจำปีของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนแผนงาน และ โครงการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ซึ่ง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร

(4) คู่มือ หรือ คำสั่งเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิและ หน้าที่ของเอกชน ที่จะได้รับรู้ขั้นตอน หลักเกณฑ์การพิจารณา และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการ หรือการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งกับประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ และการขอรับบริการเรื่องต่าง ๆ จากธนาคาร

(5) รายงานทางการเงิน รายงานผู้สอบบัญชี และรายงานผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อให้ ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อเท็จจริงในผลการดำเนินงานของธนาคารในภาคการปฏิบัติงานจริง อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และทำให้เกิดความไว้วางใจในการดำเนินงานของธนาคาร และนำมาซึ่งความโปร่งใสของหน่วยงาน

(6) นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ และ ผู้บริหารสูงสุดในรายงานประจำปี (Annual Report) รวมทั้ง รูปแบบ และลักษณะจำนวนเงินตอบแทน เพื่อให้ประชาชนได้รู้ถึงการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ ผู้บริหารสูงสุด โดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี ส่วนรูปแบบ และ ลักษณะจำนวนเงินค่าตอบแทนจะดำเนินการตาม ข้อบังคับฯ และอ้างอิงราชการเป็นสำคัญ

24.7 การเปิดเผย หรือการค้นหาข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนที่มาขอเป็นการเฉพาะราย ข้อมูล ข่าวสารของธนาคารทุกอย่างที่เปิดเผยได้ ธนาคารได้จัดให้กับผู้มาขอได้เป็นการเฉพาะรายด้วย โดยดำเนินการตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

24.8 คณะกรรมการ และ ฝ่ายจัดการ ได้ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศโดยกำหนด เป็นนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ และความโปร่งใส มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง รวมทั้งเผยแพร่ แนวทางปฏิบัติ ดังกล่าวต่อสาธารณะผ่านช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมโดยทั่วถึง



24.9 มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และรายงานของธนาคาร เช่น รายงานประจำปี ข้อมูลทางสถิติ ตัวเลข เป็นต้น ด้วยความถูกต้องเชื่อถือได้ครบถ้วน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายกระทัดรัดมีสาระสำคัญที่เพียงพอ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

24.10 มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงาน และระเบียบกฎเกณฑ์ ที่มีสาระสำคัญอย่างครบถ้วน ทันเวลา และเท่าเทียมกัน ผ่านช่องทางการสื่อสาร และวิธีการเผยแพร่ที่สะดวก และเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงของผู้ใช้ เช่น การจัดให้มีเว็บไซต์ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ รวมทั้ง จัดให้มีช่องทาง Social Media เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอกสามารถติดต่อสื่อสาร กับธนาคารได้สะดวกรวดเร็ว

24.11 มีการจัดทำรายงานประจำปี ซึ่งแสดงถึงฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คือ 180 วัน นับแต่วันสิ้นปีบัญชี โดยครอบคลุมถึงหัวข้อหลักๆ เช่น นโยบายการดำเนินงานของธนาคาร และแผนงานที่จะจัดทำในปีต่อไป

## 25. คุณภาพของรายงานทางการเงิน

ธนาคารได้กำหนดแนวทางในการจัดทำ และการรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับทั่วไป ภายใต้การกำกับดูแลของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 มาตรา 43 มาตรา 44 และมาตรา 45 นอกจากนี้ รายงานทางการเงินของธนาคาร ได้ผ่านการตรวจสอบจาก สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งได้ตรวจสอบงบการเงิน และทรัพย์สินอื่น รวมทั้ง ทะเบียนเอกสาร หรือหลักฐานในการใช้จ่ายซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วย การตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2540 จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่แสดงในรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับทั่วไป

### แนวทางปฏิบัติ

25.1 กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และ นโยบายบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีประกาศกำหนดอย่างเคร่งครัด

25.2 มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับทำบัญชีให้ทันสมัยขึ้นสามารถจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

## 26. การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

ธนาคารเห็นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควรมีระบบการบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจ และเชื่อมั่นในการดำเนินงานของธนาคาร

### 26.1 การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารได้กำหนดขอบเขตนโยบาย และโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมเป็นการเฉพาะ และมีการกำหนดแนวทางการระบุปัจจัยเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง รวมทั้ง ระบบการติดตามกำกับที่ชัดเจน โดยจัดทำเป็นคู่มือการบริหารความเสี่ยงที่เป็นลายลักษณ์อักษร

### แนวทางปฏิบัติ

26.1.1 กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ ธพว. เพื่อพิจารณาในเรื่องของ การบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร สร้างโอกาสทางธุรกิจ และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการและพนักงาน ให้นำระบบการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของงาน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการจัดทำและปฏิบัติตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับองค์กร ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

26.1.2 ทุกฝ่ายงานมีการประเมิน และควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้แทนด้านความเสี่ยงแต่ละฝ่ายงานเป็นผู้กำกับดูแล สำหรับปัจจัยเสี่ยงที่ได้ประเมินแล้วพบว่า มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงจะบูรณาการปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว เป็นแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และ จัดทำแผนงานบริหารความเสี่ยง มอบหมายให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายกลยุทธ์ และกรอบแนวทางในการบริหารความเสี่ยง และการติดตามกำกับทบทวนปัจจัยเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้

## 26.2 การควบคุมภายใน

กำหนดนโยบายกาดารบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ โดยให้ครอบคลุมถึงการประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทบทวนความเพียงพอของนโยบาย และกระบวนการการบริหารความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ และการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด ซึ่งสามารถลดหรือป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อทรัพย์สินของธนาคาร ลูกค้า และผลกระทบต่อชื่อเสียง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องธนาคารมีการดำเนินการที่สำคัญเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ได้ถือปฏิบัติตามระเบียบ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วย การกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 โดยกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

26.2.1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม ฝ่ายบริหาร และพนักงาน สร้างบรรยากาศของการควบคุม เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายใน โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ และตระหนักถึงความจำเป็น และความสำคัญของการควบคุมภายใน รวมทั้ง ดำรงรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี

26.2.2 การประเมินความเสี่ยง ทั้งจากปัจจัยภายใน และภายนอกที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารอย่างเพียงพอ และเหมาะสม

26.2.3 กิจกรรมการควบคุม ฝ่ายบริหารจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิผล เพื่อลดความเสียหายความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

26.2.4 สารสนเทศ และการสื่อสาร ฝ่ายบริหาร ได้จัดให้มีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และสื่อสารให้ฝ่ายบริหาร และบุคลากรอื่น ๆ ที่เหมาะสม ทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศนั้นในรูปแบบที่เหมาะสม และทันเวลา

26.2.5 การติดตามประเมินผล ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีการติดตามประเมินผล โดยการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงาน และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อให้ความมั่นใจว่า

- ระบบการควบคุมภายในที่วางไว้เพียงพอเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และมีการปฏิบัติจริง
- การควบคุมภายใน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ข้อตรวจพบจากการตรวจสอบ และการสอบทานอื่นๆได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเหมาะสมและทันเวลา
- การควบคุมภายในได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

### แนวทางปฏิบัติ

26.2.6 กำหนดโครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับเป้าหมาย และลักษณะการดำเนินธุรกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ และสายการบังคับบัญชา

26.2.7 กำหนดอำนาจของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน อำนาจอนุมัติต่างๆ มีการแบ่งแยกหน้าที่ ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ติดตามผล เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจ และการตรวจสอบระหว่างกัน รวมถึงจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

26.2.8 กำหนดการควบคุมภายในไว้เป็นส่วนประกอบที่แทรก หรือแฝงอยู่ในการปฏิบัติงานตามปกติมิใช่เฉพาะเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง และฝ่ายบริหารได้นำการควบคุมภายในมาใช้โดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานด้านการวางแผนการดำเนินการ และการติดตามผลโดยกำหนดให้มีนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ และคู่มือการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร การวางระบบการควบคุมภายในของธนาคารคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการควบคุมภายในจะคุ้มค่ากับต้นทุนที่เกิดขึ้น

26.2.9 ฝ่ายจัดการ และพนักงาน ผู้ปฏิบัติของธนาคารเป็นผู้กำหนดการควบคุมภายใน เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของส่วนงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

(1) ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการดำเนินงาน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกัน หรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยงาน

(2) ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน คือ การจัดทำรายงานทางการเงินที่ใช้ภายใน และภายนอกให้เป็นไปอย่างถูกต้องเชื่อถือได้ และทันเวลา

(3) การปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบาย และวิธีปฏิบัติที่หน่วยงานได้กำหนดขึ้น

(4) ฝ่ายจัดการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดีโดยการกำหนดวัตถุประสงค์วางกลไกการควบคุม และการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้ง การติดตามผลการควบคุมภายใน ส่วนพนักงานผู้ปฏิบัติของทุกส่วนงานรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดขึ้น

(5) ฝ่ายจัดการ สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี กำหนดบทบาทในการปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของผู้บริหาร โดยจัดให้มีการตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่สอบทาน หรือประเมินผลการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้ความมั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีการควบคุมภายในอย่างเพียงพอที่จะบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นที่น่าพอใจ

(6) ผู้บริหารระดับรองลงมาทุกระดับ มีหน้าที่รับผิดชอบการควบคุมภายในของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และสอบทานการปฏิบัติตามระบบการควบคุมที่ใช้บังคับในส่วนงาน โดยใช้กระบวนการ

ประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment) รวมทั้ง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการควบคุมภายในให้มีความรัดกุม ตลอดจนปลูกฝังให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย และจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมภายใน

(7) ธนาकारจัดทำ คำสั่ง ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) เพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติ และจัดทำจรรยาบรรณของพนักงานที่มีต่อลูกค้า ต่อตนเอง ต่อผู้ร่วมงาน ต่อสังคม และต่อองค์กร รวมทั้ง จัดโครงการรณรงค์ต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงาน

### 26.3. การตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในของธนาकार ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2546 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย คณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2555 ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายในที่สากลยอมรับ

#### แนวทางปฏิบัติ

26.3.1 คณะกรรมการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบไม่เกินห้าคน เพื่อกำกับดูแลงานตรวจสอบภายในของธนาकार และการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ และรับผิดชอบความเพียงพอของการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คณะกรรมการตรวจสอบมีความเป็นอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นอิสระ และเที่ยงธรรม ซึ่งกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คน มีความรู้ความเข้าใจหรือมีประสบการณ์ด้านบัญชีหรือการเงิน ทั้งนี้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ประกอบ คุณสมบัติ วาระการดำรงตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ และได้เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของธนาकार

26.3.2 คณะกรรมการตรวจสอบรายงานความเพียงพอของระบบการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ รวมทั้งการสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้ในรายงานประจำปีของธนาकार

26.3.3 คณะกรรมการตรวจสอบ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบเป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในกฎบัตร และเป็นไปตามความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกรูปแบบ

26.3.4 เพื่อให้การดำเนินการด้านการตรวจสอบมีความเป็นอิสระปราศจากการแทรกแซงธนาकारจึงได้กำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาของสายงานกำกับและตรวจสอบให้ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการได้มอบอำนาจให้คณะกรรมการตรวจสอบทำการแทนในการอนุมัติกฎบัตรแผนการตรวจสอบ และแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงงานตรวจสอบภายใน แล้วรายงานผลการพิจารณาให้คณะกรรมการทราบ

26.3.5 ฝ่ายตรวจสอบภายในได้กำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในกฎบัตรฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับได้รับทราบ และเข้าใจในบทบาทงานตรวจสอบภายในโดยได้ให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ

นอกจากนั้น ฝ่ายตรวจสอบภายใน ได้กำหนดจรรยาบรรณของพนักงานตรวจสอบ 4 ประการได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ และการเก็บรักษาความลับ ทั้งนี้ ได้เผยแพร่ กฎบัตรและจรรยาบรรณฝ่ายตรวจสอบไว้ในเว็บไซต์ของธนาकार

26.3.6 ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีบทบาทหลักในการช่วยคณะกรรมการตรวจสอบในการปฏิบัติหน้าที่ติดตามดูแลการควบคุมภายใน โดยตรวจสอบการปฏิบัติงานรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ด้วยความระมัดระวังรอบคอบโดยไม่มีหน้าที่ ในด้านการปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจ จึงทำให้ฝ่ายตรวจสอบธนาคารมีความเป็นอิสระจากการบริหารงาน

26.3.7 ฝ่ายตรวจสอบภายใน สามารถหารือกับคณะกรรมการตรวจสอบเป็นการเฉพาะโดยไม่มีฝ่ายบริหาร รวมทั้งประสานงานกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน

26.3.8 ฝ่ายตรวจสอบภายใน จัดให้มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ภายหลังจากปฏิบัติงานตรวจสอบโดยการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

26.3.9 ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีการประเมินความพึงพอใจ และมีการประเมินประสิทธิภาพ การควบคุมอย่างเป็นอิสระ ( Independent Assessment : IA ) ของทุกหน่วยงานในธนาคาร

## หมวดที่ 6 จริยธรรม และจรรยาบรรณ

### ความหมายของจริยธรรม และจรรยาบรรณ

“จริยธรรม” หมายถึง คุณความดีที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือจากประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคม

“จรรยาบรรณ” หมายถึง หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพที่บุคคลในแต่ละวิชาชีพได้ประมวลขึ้นเป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้นๆยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นถึงจริยธรรมปลูกฝัง และเสริมสร้างให้สมาชิกมีจิตสำนึกบังเกิดขึ้นในตนเองเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกต้อง และมุ่งหวังให้สมาชิกได้ยึดถือ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสมาชิก และสาขาวิชาชีพของตน

### 27. จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อผู้ถือหุ้น คือ

27.1 ธนาคาร จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน เพียงพอ ยุติธรรมและโปร่งใส กำหนดสิทธิการออกเสียงในการเข้าประชุมของ ผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน

27.2 ธนาคารจะบริหารงานด้วยความรู้ความสามารถที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการมีความเจริญเติบโตก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น

27.3 ธนาคารจะจัดกระบวนการประชุมผู้ถือหุ้นในลักษณะที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อ ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

27.4 ธนาคาร จะส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกรายมีโอกาสเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น และนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติให้บังเกิดผล

### 28. จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อลูกค้า คือ

28.1 ธนาคาร จะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค

28.2 ธนาคาร จะสร้างสรรค์และให้บริการด้วยคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

28.3 ธนาคาร จะรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์และไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถกระทำให้ได้

28.4 ธนาคาร จะรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

## 29. จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อพนักงานธนาคาร คือ

29.1 ธนาคาร จะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ ผลงานและความรับผิดชอบ

29.2 ธนาคาร จะจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

29.3 ธนาคาร จะจัดสถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะ มีความปลอดภัยต่อพนักงาน

29.4 ธนาคาร จะให้ความเป็นธรรมและส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

29.5 ธนาคาร จะส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

## 30. จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสถาบันการเงินอื่น และคู่แข่ง คือ

30.1 ธนาคาร จะดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม

30.2 ธนาคาร จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เพื่อป้องกันความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบสถาบันการเงิน

30.3 ธนาคาร จะส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

## 31. จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสังคม และประเทศชาติ คือ

31.1 ธนาคาร จะรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศชาติ และสนับสนุนการระดมเงินเพื่อพัฒนาประเทศ

31.2 ธนาคาร จะไม่ฝักใฝ่การเมือง และจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

31.3 ธนาคาร จะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนลูกค้าใด ๆ ที่ทำธุรกิจอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเป็นภัยต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศชาติ

31.4 ธนาคาร จะดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

31.5 ธนาคาร จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และกิจกรรมทางสังคมตามความเหมาะสม

31.6 ธนาคาร จะมีความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นที่สาขาธนาคารตั้งอยู่ โดยจะสร้างสังคมผู้ประกอบการแก่ท้องถิ่นนั้นๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

## 32. ค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมและจรรยาบรรณ

32.1 ผู้บริหารและพนักงานทุกคน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ลูกค้าตามหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจะต้องยึดมั่นในค่านิยมหลัก 9 ประการ ดังนี้

(1) ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

- (2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ
- (3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- (4) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- (5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- (6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- (7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- (8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

**33. ข้อปฏิบัติจริยธรรม และจรรยาบรรณ** สำหรับผู้บริหารและพนักงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงที่ดีขององค์กร มุ่งมั่นในเรื่องความยุติธรรม ความถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน มีดังนี้คือ

**33.1 ข้อปฏิบัติต่อลูกค้า** คือ ให้บริการแก่ลูกค้า ด้วยความเที่ยงธรรม และมีอัธยาศัยที่ดี โดยไม่เลือกปฏิบัติ

**33.2 ข้อปฏิบัติต่อคู่ค้า** คือ

- 1) ยึดหลักผลประโยชน์ของธนาคารโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

**33.3 ข้อปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** คือ

- 1) ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีเกียรติ
- 2) ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคม และประเทศชาติ
- 3) ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา ร่วมพัฒนาสังคมชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

- 4) ให้ความร่วมมือสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลเพื่อผลประโยชน์ของประเทศ

**33.4 ข้อปฏิบัติในฐานะผู้บริหาร** คือ

- 1) เป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 3) สอนงาน แนะนำงาน ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
- 4) บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
- 5) ปฏิบัติหน้าที่โดยประยุกต์ความรู้ และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถในทุกกรณี และไม่บริหารจัดการธนาคารอย่างขาดความระมัดระวังหรือขาดการไตร่ตรอง
- 6) บริหารงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และไม่สร้างข้อผูกมัดที่อาจขัดแย้งกับหน้าที่ของตนในภายหลัง
- 7) รับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง ตลอดจนสามารถชี้แจงหรืออธิบายได้
- 8) ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคาร ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคาร

- 9) ไม่เปิดเผยข้อมูลของธนาคารต่อบุคคลภายนอก
- 10) ไม่ผลักภาระและความรับผิดชอบแก่ผู้ได้บังคับบัญชาตามสายงาน รวมถึงระหว่างสายงาน ควรรับผิดชอบอย่างสง่าผ่าเผย
- 11) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน โดยให้ออกาสพนักงาน อย่างทั่วถึงกันและสม่ำเสมอ
- 12) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัดและรับฟัง ข้อเสนอแนะของพนักงาน
- 13) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกบุคคลและ ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อ สภาพจิตใจของพนักงาน
- 14) เน้นย้ำให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานปฏิบัติได้ เพื่อ ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณทั่วทั้งธนาคาร
- 15) ให้ความมั่นใจกับพนักงานในเรื่องสวัสดิการผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่ พนักงาน
- 16) ไม่ฝักใฝ่การเมือง แต่สามารถใช้สิทธิทางการเมืองเพื่อสนับสนุนระบอบประชาธิปไตย ในทางที่ถูกต้อง
- 17) สนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา
- 18) มีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้
- 19) รักษาความลับ โดยพนักงานต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้อ่านหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการ ยังไม่อนุญาต
- 20) plugged จิตสำนึกให้พนักงานทุกระดับมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่กระทำการใดที่จะ มีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม
- 21) ปฏิบัติหรือควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
- 22) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อ ใดได้ ควรรีบแจ้งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 33.5 ข้อปฏิบัติในฐานะพนักงาน คือ

- 1) ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีจิตสำนึกที่ดี และเสียสละ
- 2) เสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบงานด้วยความสุจริตใจ และยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น
- 3) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อธนาคารและต่อตนเอง ไม่เบียดบังหรือแสวงหา ผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงาน หรือเห็นแก่อำภิสลินจ้างใจ ๆ อันส่อเจตนาไปในทางทุจริตไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรือทางอ้อม



- 4) ประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานธนาคาร ทั้งด้านกิริยา มารยาท การวางตัว และการแต่งกาย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและธนาคาร
- 5) รักษาชื่อเสียงของตนเอง สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และต้องอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม
- 6) รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ ไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็นประโยชน์ส่วนตัวหรือลูกค้า
- 7) รักษาทรัพย์สินของธนาคาร โดยพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด และดูแลมิให้ทรัพย์สินของธนาคารต้องเสียหาย ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของธนาคาร
- 8) รักษาชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร
- 9) สนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา
- 10) มีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้
- 11) พึงรักษาความลับ โดยพนักงานต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต
- 12) ไม่ใช่อุปกรณ์หรือบุคลากรของธนาคาร เพื่อประโยชน์แห่งตนหรือประโยชน์เชิงธุรกิจของตน
- 13) ไม่กระทำการให้และรับของขวัญซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าโอกาสใดๆ ก็ตาม
- 14) ไม่รับของขวัญหรืออำมิสสินจ้างจากผู้อื่นจากลูกค้าหรือผู้อื่นที่ทำธุรกิจกับธนาคาร และควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- 15) ไม่ฝักใฝ่การเมือง แต่สามารถใช้สิทธิทางการเมืองเพื่อสนับสนุนระบอบประชาธิปไตยในทางที่ถูกต้อง
- 16) ไม่ทำธุรกิจโดยอาศัยชื่อของธนาคาร โดยพนักงานไม่พึงประกอบธุรกิจใดๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการของธนาคาร หรือแอบอ้างชื่อเสียงของธนาคารไปใช้ในกิจกรรมของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

**33.6 ข้อปฏิบัติในฐานะเพื่อนร่วมงาน** คือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

### **33.7 ข้อปฏิบัติในการทำงานและความประพฤติส่วนตัว** คือ

- 1) พุ่มเทก่าลังกาย กำลังใจให้กับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ อุทิศตนและมุ่งมั่นในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 2) หมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
- 3) ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร และไม่ประพฤติตนในทางเสื่อมเสียชื่อเสียงทั้งต่อตนเองและธนาคาร

- 4) ร่วมมือกันทำงานเป็นทีม และสร้างความสามัคคี กลมเกลียวในองค์กร
- 5) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา
- 6) ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เสียสละ และมีประสิทธิภาพมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จของงานเพื่อประโยชน์แก่ธนาคารเป็นส่วนรวม ไม่เกี่ยงงานกันหรือคิดว่าเป็นธุระไม่ใช่ทั้งที่มีผลกระทบต่อองค์กร
- 7) ปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของผู้บังคับบัญชา ไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนระเบียบหรือการกระทำใดๆ อันเป็นการส่อเจตนาไม่สุจริต
- 8) ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- 9) ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ รู้จักเสียสละ อดทนอดกลั้น และให้อภัยซึ่งกันและกัน
- 10) ไม่แบ่งแยกหรือยกตนข่มผู้อื่น ไม่ว่าจะในฐานะ ตำแหน่งหรือด้วยคุณค่าทางวัตถุนิยมใด และต้องเป็นมิตรที่ดีต่อกัน
- 11) ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเดียวกันหรือข้ามหน่วยงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
- 12) มีความเอื้ออาทรต่อกัน เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อจะไม่ทำให้องค์กรในแง่ร้าย
- 13) รู้จักกาลเทศะและประณีตประนอม ให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงงานอย่างบริสุทธิ์ใจ เพื่อให้องค์กรโดยรวมดีขึ้น
- 14) ถ่ายทอด และสอนงาน ในความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบัง และด้วยความปรารถนาดี
- 15) ควบคุมดูแลและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนให้คำปรึกษาด้วยความเป็นมิตรหรือเป็นที่เลื่อมใสในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 16) ผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านการงานและส่วนตัวให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 17) มีความยุติธรรม ไม่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสนองประโยชน์ หรือความต้องการของตนทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 18) ไม่บังคับ ข่มเหง หรือฝืนใจผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสนองประโยชน์หรือความต้องการของตนทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 19) ผู้บังคับบัญชาต้องคำนึงถึงความรักสามัคคีในหมู่คณะ ไม่ก่อให้เกิดความแตกแยก หรือแบ่งพรรคแบ่งฝ่ายในธนาคาร
- 20) ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงให้เห็นว่าพนักงานเอาใจใส่และยินดีช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกชั้นวรรณะ และสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่ลูกค้า
- 21) หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง หรือโต้เถียงกับลูกค้า ต้องระลึกละเอียดเสมอว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูก หากลูกค้าเข้าใจผิดจะต้องชี้แจงจนเป็นที่พอใจ และเมื่อพบว่าคำขอ ของลูกค้าไม่อยู่ในกรอบ และระเบียบที่ธนาคารจะให้บริการได้ให้แสดงความเห็นใจ และปฏิเสธอย่างนุ่มนวล

22) สนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ แนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า หรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

23) ไม่รับอามิสสินจ้างจากลูกค้าไม่ว่าจะในสถานที่ใดและโอกาสใด เมื่อลูกค้าขอให้ทำในสิ่งที่ผิดระเบียบของธนาคาร จะต้องปฏิเสธและบ่ายเบี่ยงอย่างสุภาพ นอกจากนั้นต้องไม่แนะนำหรือชี้ช่องทางให้ลูกค้ากระทำการใด ๆ ที่จะเป็นการเอาเปรียบธนาคาร หรือนำชื่อธนาคารไปแอบอ้างเพื่อประโยชน์นั้นจะเกี่ยวข้องกับธนาคารโดยตรงหรือทางอ้อม

24) มีความจริงใจต่อลูกค้า รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้ต่อลูกค้า และไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถกระทำให้ได้

25) ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และตรงเวลาทุกครั้งที่มีการนัดหมาย อย่าปล่อยให้ลูกค้ารอคอยโดยไม่บอกเหตุผลให้ลูกค้าทราบ

#### 34. วินัยของพนักงาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อวินัยของพนักงานจึงกำหนดแบบแผนความประพฤติหรือข้อปฏิบัติสำหรับพนักงาน และลูกจ้าง เพื่อให้ธนาคารดำเนินงานไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพในการทำงานทำให้เกิดความยั่งยืน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธนาคารโดยกำหนดวินัยของพนักงานไว้ในข้อบังคับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ว่าด้วย วินัยพนักงาน พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

**แนวทางปฏิบัติ** ในการดำเนินการทางวินัยธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- 1) กำหนดเป็นข้อบังคับว่าด้วยวินัยพนักงาน พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2) จัดทำคู่มือวินัยของพนักงานให้พนักงานทุกคนทราบและถือปฏิบัติ
- 3) จัดทำคู่มือ หรือแนวทางการลงโทษพนักงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 4) แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงและคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ความเป็นธรรมกับ

พนักงาน

5) มีการนำกรณีศึกษาเรื่องการกระทำผิดวินัยที่เกิดขึ้น มาเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารให้กับพนักงานได้รับทราบเพื่อเป็นการป้องปรามการกระทำผิดวินัย

6) จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านวินัย จริยธรรม และจรรยาบรรณสม่ำเสมอทุกปี

7) มอบอำนาจให้ผู้บริหารระดับตั้งแต่ ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป มีอำนาจดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่กระทำผิดวินัย หรือพนักงานที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย มีโทษไม่ถึงขั้นพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน เพื่อให้การพิจารณาเกิดความรวดเร็วและเป็นธรรมแก่พนักงานด้วย

#### 35. การบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณา เรื่องที่เกิด หรืออาจเกิดความขัดแย้งผลประโยชน์ โดยจัดให้มีการควบคุมดูแล และป้องกันเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดแนวทางที่ชัดเจนความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างรอบคอบด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมีเหตุผลภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดีตลอดจนมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นที่เชื่อถือ และไว้วางใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่าย

**แนวทางปฏิบัติ**

เพื่อให้การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารเป็นผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1) คณะกรรมการมีมติเห็นชอบแนวทางการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- 2) จัดทำคำสั่ง ธพว.ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)
- 3) กำหนดให้มีการรายงานทันที ที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และในกรณีที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีการรายงานเป็นประจำทุกสิ้นปีบัญชี
- 4) ยึดถือประโยชน์ของธนาคารเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- 5) ให้มีการสอบทานและกำหนดมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายงานเป็นประจำทุกปี
- 6) สำหรับคณะกรรมการและกรรมการผู้จัดการ ให้มีการแสดงรายการบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินตามแบบพิมพ์ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.)
- 7) ให้ผู้ที่ทำหน้าที่ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานที่ธนาคารแต่งตั้งต้องตรวจสอบตนเอง (Declare) ก่อนทำหน้าที่นั้น ๆ

### 36. ความรับผิดชอบของธนาคารต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสถาบันการเงิน เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs โดยธนาคารมุ่งบริหารจัดการองค์กรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุลมั่นคงและยั่งยืน ธนาคารยึดแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ตามหัวข้อหลัก (Core Subjects) รวม 7 ประการ โดยกำหนดปณิธานนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนการดำเนินงานระยะสั้น และระยะยาวอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มั่นคง และยั่งยืนอย่างสมดุลทั้งด้านสังคม ด้านพนักงานและด้านองค์กร ตามความมุ่งหวังให้เป็นธนาคาร เพื่อความยั่งยืนแห่งอนาคต จึงมุ่งเน้นสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม และสร้างความตระหนักตั้งแต่ระดับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารรวมทั้งพนักงาน และขยายความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการ ชุมชน และประชาชนทั่วไปโดยมีการปฏิบัติจริงทุกโครงการเพื่อสะท้อนถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างแท้จริง

#### แนวทางปฏิบัติ

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความสมดุลมั่นคง และยั่งยืน ขององค์กรประกอบหลัก 4 ประการ

- 1) การประพุดิตนเป็นพลเมืองดี และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีเกียรติ
- 2) ประพุดิตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคม และประเทศชาติ
- 3) ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา ร่วมพัฒนาสังคมชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 4) ให้ความร่วมมือสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลเพื่อผลประโยชน์ของประเทศ

### 37. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน

การจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส และน่าเชื่อถืออันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มมูลค่าในกิจการ และความมั่นคงของธนาคารในระยะยาว ตลอดจนการเจริญเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ ธนาคารจึงกำหนดให้มีการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งของระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตาม ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ ตลอดจนมาตรการต่างๆ ที่ทางการหรือธนาคารกำหนด “กฎเกณฑ์” หมายความว่า กฎหมาย พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือบทบัญญัติอื่น ที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไปโดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใด หรือบุคคลใด เป็นการเฉพาะคำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่างๆ ที่ทางการหรือธนาคารกำหนด “การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์” หมายความว่า กระบวนการในการระบุประเมิน แนะนำติดตาม และรายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเป็นอิสระ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ที่บังคับใช้ในปัจจุบัน และที่จะมีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงในอนาคต “ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance risk)” หมายความว่า ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทางการเงินจำนวนมาก ความเสียหายต่อชื่อเสียงของธนาคาร อันมีผลต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนโดยรวม ตลอดถึงสภาพบังคับตามกฎหมาย ทั้งทางแพ่ง และอาญา

#### แนวทางปฏิบัติ นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

- 1) จัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- 2) ป้องกันความเสียหายอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และ จากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน
- 3) กำหนดผู้รับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- 4) พัฒนาการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- 5) ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตระหนักถึงความสำคัญ และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยถือว่า การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดยเคร่งครัด กรณีผู้ปฏิบัติงานพบปัญหาการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

### ส่วนที่ 3 การรับข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส

ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การสอบสวนข้อเท็จจริงและการสรุปผล รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่อง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร เกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐ จรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของธนาคาร ตลอดจนระเบียบปฏิบัติของส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคาร

#### ■ บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอก พนักงานธนาคาร ที่พบเห็น หรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงลูกจ้างของธนาคาร ที่มีการกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริตต่อธนาคาร

#### ■ กระบวนการเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐ จรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของธนาคาร รวมถึงการกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริตของกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงลูกจ้างของธนาคาร ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วย วินัยพนักงาน พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### ■ การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครองจากธนาคาร ในการเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยธนาคารจะดำเนินการดังนี้

- (1) ไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำเว้นแต่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น
- (2) ปกป้องไม่ให้มีการใช้อำนาจไม่ว่าในทางใด หรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการกลั่นแกล้ง หรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลทำให้กระทบสิทธิหรือหน้าที่ของพยานในทางเสียหาย
- (3) ธนาคารกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน ในการเก็บรักษาความลับของลูกค้าและของธนาคาร รวมถึงไม่นำความลับไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
- (4) ธนาคารถือปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

#### ■ ช่องทางการร้องเรียน

ธนาคารมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ประธานกรรมการ กรรมการ ธพว. กรรมการผู้จัดการ ต้นสังกัดของพนักงานผู้ถูกร้องเรียน

- อื่น ๆ เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร Social Media Call Center หรือศูนย์รับเรื่องของหน่วยงานราชการ เป็นต้น

ส่วนส่งเสริมธรรมาภิบาล

ฝ่ายกำกับกำกับการปฏิบัติงานและส่งเสริมธรรมาภิบาล

โทร : 0 2265 3000 ต่อ 4999 3789 4069

## ภาคผนวก

### ลงนามรับทราบ และถือปฏิบัติ

ข้าพเจ้า ได้รับและอ่าน คู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรม และจรรยาบรรณ ของกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แล้วข้าพเจ้าจะยึดถือแนวทางคู่มือนี้ ไปเป็น พื้นฐานในการทำงานทุกกรณี จนเกิดเป็นคุณธรรมประจำใจ

ลงชื่อ .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

รหัสพนักงาน ..... ส่วน ..... ฝ่าย.....

สายงาน / กลุ่มงาน .....

วันที่ ..... /..... /.....