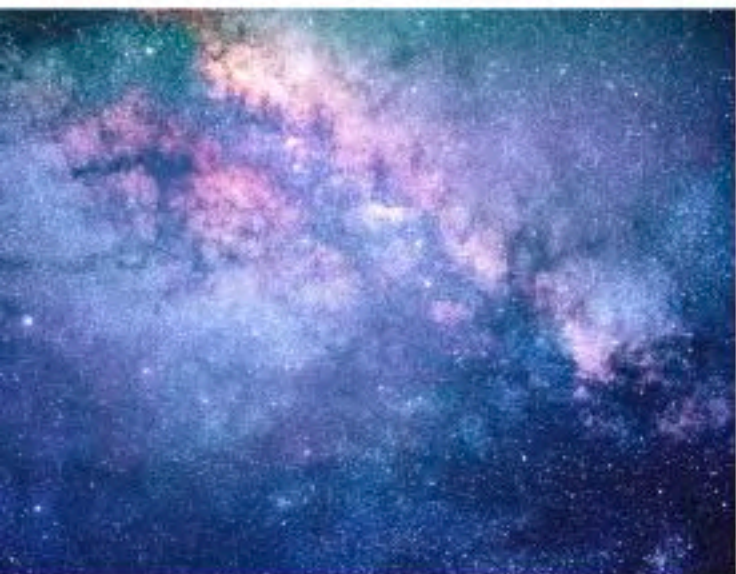


Living Our Value for the Better Future

รายงานความยั่งยืน 2564



พันธกิจ
เพื่อความยั่งยืน

การดำรงอยู่ของเรา
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน
ของทุกคน



สารบัญ

- 3 สารจากคณะกรรมการธนาคาร
- 6 รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

- 8 กรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 9 เป้าหมายด้านความยั่งยืนและการสนับสนุน SDGs
- 11 ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564

รายงานพิเศษ

- 16 การจัดตั้ง SCB*
- 20 การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเคอเตอร์
- 24 แพลตฟอร์ม Robinhood
- 29 เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19



[ไปยัง Microsite](#)
[รายงานความยั่งยืน 2564](#)



รายงานฉบับนี้สามารถตอบสนอง
ผ่านการคลิกและสัมผัส เพื่อการ
เข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายได้
รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

- 90 การบริหารบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร
- 105 การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



ความมุ่งมั่น
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

- 38 การเงินที่ยั่งยืน
- 60 สังคมแห่งคุณค่า
- 82 สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

Factbook

- 132 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 133 การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน
- 136 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
- 138 ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- 155 GRI Content Index
- 166 การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ



ดร.วิเชต สุรพงษ์ชัย
นายกกรรมการ

นายอาทิตย์ นันทวิทยา
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ
ประธานกรรมการบริหาร

สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

ปี 2564 ยังคงเป็นช่วงเวลาแห่งความท้าทาย
ของประเทศไทยและหลายประเทศทั่วโลก
อันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อ
เนื่องต่อระบบเศรษฐกิจและการดำรงชีวิต
ของคนในสังคมอย่างกว้างขวาง

ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการ ‘ทำตัวเราให้
แข็งแกร่ง - ช่วยเหลือลูกค้าให้อยู่รอด –
สนับสนุนสังคมให้อยู่ได้ - มองหาโอกาสเติบโต
ไปด้วยกัน’ ในช่วงวิกฤต COVID-19 และต่อไป
ในระยะยาว ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้ปรับ
การบริหารสู่ ‘การจัดการองค์กรแบบองค์รวม
(Holistic Organization Management)’
ที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของธนาคารให้มีความ
ยืดหยุ่น (Resilience) และพร้อมสนับสนุนให้
ลูกค้าและสังคมเติบโตไปด้วยกันท่ามกลาง
ความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว
ขณะเดียวกัน ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า

อย่างทันต่่วงทีและต่อเนื่องภายใต้มาตรการ
‘ลืก-ยาว-รอด’ ผ่านสินเชื่อฟื้นฟูทั้งในระยะสั้น
และระยะยาวสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม
พร้อมดำเนินการเชิงรุกในการปรับปรุงโครงสร้าง
หนี้แบบเบ็ดเสร็จ รวมถึงมีมาตรการเสริมพิเศษ
สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง-เล็ก (SMEs)
และธุรกิจรายย่อย (sSMEs) ในการลดต้นทุน
เพิ่มยอดขาย ขยายธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าสามารถ
อยู่รอดอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ยังได้ร่วมเป็น
หนึ่งในองค์กรที่จัดตั้งศูนย์กระจายวัคซีน
เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันหมู่ให้ประเทศไทยปลอดภัย
จาก COVID-19 อีกด้วย

นอกเหนือจากวิกฤต COVID-19 ธุรกิจและสังคมยังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในระดับที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน (Technology Disruption) ความมั่นคงทางด้านทรัพยากร ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่รุนแรงมากขึ้น รวมถึงการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งธนาคารมองเห็นทั้งความเสี่ยงและโอกาสจากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงนำมาสู่ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้ธนาคารสามารถสร้างมูลค่าทางธุรกิจ คุณค่าทางสังคม และสมดุลทางสิ่งแวดล้อมได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ปรับโครงสร้างธุรกิจ มุ่งสร้างคุณค่าใหม่สู่การเติบโตอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแข่งขันที่รุนแรงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปัจจัยเสี่ยงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มากขึ้น ในเดือนกันยายน 2564 ธนาคารจึงประกาศปรับโครงสร้างกลุ่มธุรกิจทางการเงินไทยพาณิชย์ด้วยการจัดตั้งบริษัท เอสซีบี เอ็กซ์ จำกัด (มหาชน) หรือ SCBX เป็นบริษัทหลักของกลุ่ม และได้รับอนุมัติจากผู้ถือหุ้นในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564 ภายใต้เจตนาธรมณ์ที่มุ่งรักษาองค์กรที่มีประวัติยาวนานกว่า 115 ปี ให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง เป็นองค์กรที่พร้อมสร้างคุณค่าใหม่ให้กับผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้บริโภค และสังคม ตลอดจนสร้างระบบนิเวศที่เชื่อมโยงให้ทุกคนสามารถแข่งขันและเติบโตไปพร้อมกับสังคมโลกได้ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ในการเป็น ‘กลุ่มเทคโนโลยีทางการเงินที่น่าชื่นชมที่สุดในอาเซียน’ โดยจะต้องได้รับอนุญาตดำเนินการจากหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องต่อไป

เดินทางนโยบายความยั่งยืน 3 เสาหลัก ผลักดันธุรกิจสีเขียวในภูมิภาค พร้อมเป็นเสาหลักช่วยเหลือสังคม

ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินนโยบายและกรอบยุทธศาสตร์ 3 เสาหลัก ‘การเงินที่ยั่งยืน สังคมแห่งคุณค่า และสิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต’ พร้อมผลักดันเป้าหมาย 3 ปี (2564 - 2566) อย่างเต็มรูปแบบ โดยมุ่งยกระดับ ‘การเงินที่ยั่งยืน’ ผ่านการนำเสนอโซลูชันการเงินสีเขียว/ESG อย่างต่อเนื่อง และเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ที่เข้าร่วมเป็นสมาชิก The Equator Principles Association เพื่อผนึกความร่วมมือกับลูกค้า ในการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับสินเชื่อโครงการตามแนวปฏิบัติระดับโลก ซึ่งถือเป็นการร่วมยกระดับอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารไทย ตลอดจนผลักดันประเทศไทยให้เป็นผู้เล่นสำคัญในตลาดธุรกิจสีเขียวในภูมิภาคอาเซียน

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงมุ่งมั่นร่วมสร้าง ‘สังคมแห่งคุณค่า’ ผ่านแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี่ Robinhood ที่ประยุกต์ใช้โมเดล Social Enterprise ในการแก้ปัญหาและเพิ่มโอกาสทางการขายออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการรายย่อย

และสร้างงานให้กับคนไทย โดยในปี 2564 มีร้านค้าและไรเดอร์เข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับ Robinhood มากกว่า 213,000 ราย เพื่อร่วมส่งต่อความสุขผ่านอาหารคุณภาพให้กับผู้บริโภค รวมกว่า 2.45 ล้านคน

ด้วยตระหนักในบทบาทการมีส่วนร่วมบรรเทาวิกฤตโลกร้อน หนึ่งในประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ธนาคารจึงพยายามขับเคลื่อนภารกิจ ‘สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต’ ด้วยการกำหนดให้การประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาการให้สินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่มีความเสี่ยงสูง

ทั้งหมดนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจความยั่งยืนของธนาคารที่ได้ประกาศไว้ว่า ‘การดำรงอยู่ของเราเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของทุกคน (Our Presence Contributes to the Better Future for All)’

ธนาคารพร้อมเป็นสะพาน
เชื่อมระหว่างการเติบโตของ
ทุกภาคส่วนและการพัฒนา
ที่ยั่งยืน เพื่อสร้างคุณค่าร่วม
และการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก
ให้กับสังคมและโลกใบนี้...
เพื่อการเติบโตอย่างทั่วถึง
และยั่งยืน ภายใต้วิสัยทัศน์
การเป็น ‘ธนาคารที่น่าชื่นชม
ที่สุด’ และก้าวต่อไปสู่
‘กลุ่มเทคโนโลยีทางการเงิน
ที่น่าชื่นชมที่สุดในอาเซียน’

ไม่หยุดนิ่งพัฒนาสู่การเป็น ธนาคารที่มีความยั่งยืนระดับโลก

จากการบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนิน
ธุรกิจบนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ส่งผลให้ธนาคารได้รับการยอมรับจากองค์กร
ชั้นนำทั้งระดับโลกและประเทศ โดยได้รับคัดเลือก
ให้เป็นสมาชิกในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์
(Dow Jones Sustainability Indices หรือ
DJSI) ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index)
และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets
Index) ประจำปี 2564 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4
 อีกทั้งยังเป็นหนึ่งในบริษัทที่มีผลการประเมิน
สูงสุด 3 อันดับแรกของโลกในหมวดธุรกิจ
ธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับผลประเมินการกำกับ
ดูแลกิจการจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ
บริษัทไทยในระดับ ‘ดีเลิศ’ ซึ่งเป็นระดับสูงสุด
ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2548 ตลอดจนได้รับรางวัล
Highly Commended in Sustainability
Awards ในกลุ่มรางวัล Sustainability
Excellence จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
รางวัล Sustainable Finance Awards 2021
สาขา Financial Leadership in Sustaining
Communities Bank ระดับเอเชียแปซิฟิก
จากนิตยสารชั้นนำระดับสากล Global Finance
และรางวัลรายงานความยั่งยืนดีเด่น (Asia's
Best Sustainability Report – Standalone)
ระดับ Bronze จากเวที Asia Sustainability
Reporting Awards (ASRA)

ก้าวต่อไปสำหรับปี 2565

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลและความยั่งยืน
นับเป็นเมกะเทรนด์ที่มีความเชื่อมโยงกัน โดย
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นวัตกรรม และ
ข้อมูลถือเป็นกลไกสำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่ง
ในการร่วมสร้างสรรค์โลกให้ยั่งยืนท่ามกลาง
ความเปราะบางของเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำ
ทางสังคม ตลอดจนความเสื่อมโทรมของ
ทรัพยากรธรรมชาติและวิกฤตโลกร้อน

ในปี 2565 ธนาคารจึงมีความมุ่งมั่นที่จะใช้
ความเข้มแข็งทางการเงินของธุรกิจธนาคาร
ปัจจุบัน ประกอบกับศักยภาพทางเทคโนโลยีที่ได้
ลงทุนมาอย่างต่อเนื่อง และยุทธศาสตร์ของ
SCBX* ที่จะก้าวเข้าสู่ธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน
และแพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ ในการ
เสริมสร้างความสามารถในการเข้าถึงบริการ
ทางการเงินอย่างทั่วถึง รวมถึงสนับสนุนการ
เปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจ-สังคมคาร์บอนต่ำ
(Low-carbon Economy/ Society) และการ
ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero

Emissions) เพื่อความสามารถในการปรับตัวต่อ
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate
Resilience) ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า โดยธนาคาร
พร้อมเป็นสะพานเชื่อมระหว่างการเติบโตของ
ทุกภาคส่วนและการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อสร้าง
คุณค่าร่วมและการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้กับ
สังคมและโลกใบนี้

สุดท้ายนี้ ธนาคารขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น
ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่ให้ความ
ไว้วางใจและสนับสนุนการร่วมสร้างคุณค่า
อย่างดียิ่งตลอดมา ธนาคารระลึกอยู่เสมอว่า
การจะเป็นธนาคารแห่งอนาคตสู่กลุ่มเทคโนโลยี
ทางการเงินระดับภูมิภาคจำเป็นต้องอยู่บน
พื้นฐานจริยธรรมและผนวกความยั่งยืนใน
เส้นทางที่ก้าวเดิน เพื่อการเติบโตอย่างทั่วถึง
และยั่งยืน ภายใต้วิสัยทัศน์การเป็น ‘ธนาคารที่
น่าชื่นชมที่สุด’ และก้าวต่อไปสู่ ‘กลุ่มเทคโนโลยี
ทางการเงินที่น่าชื่นชมที่สุดในอาเซียน’



ดร.วิเชต สุรพงษ์ชัย
นายกกรรมการ



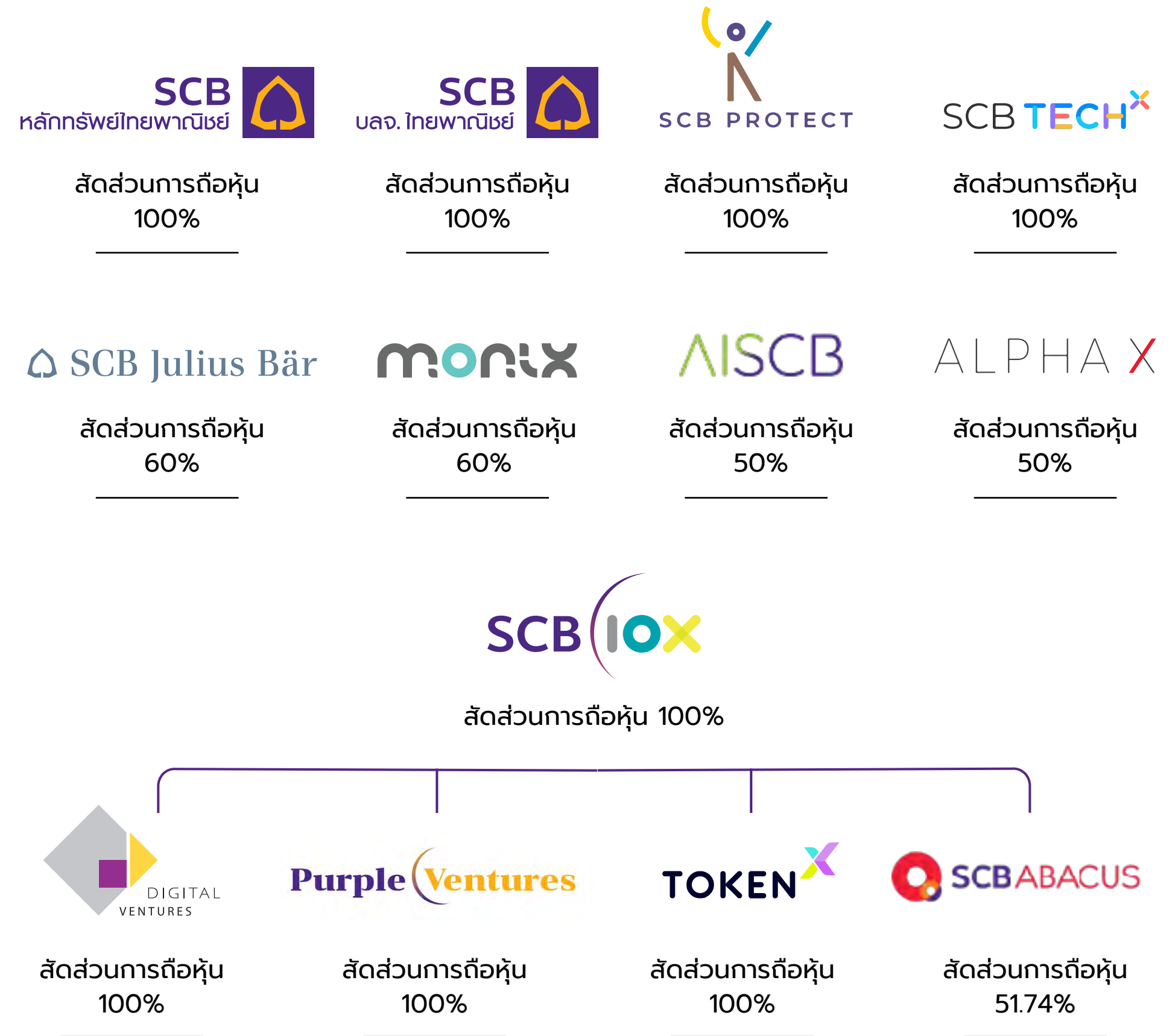
นายอาทิตย์ นันทวิทยา
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ
ประธานกรรมการบริหาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นโดยพระบรมราชานุญาตเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 ตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน 115 ปี ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรชั้นนำของประเทศ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมเครือข่ายการให้บริการทางการเงินที่กว้างขวางและครอบคลุม รวมถึงมีบริษัทในเครือที่มุ่งให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มใหม่ ๆ

กลุ่มธนาคารไทยพาณิชย์

ณ สิ้นปี 2564 ธนาคารอยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างกลุ่มธุรกิจทางการเงินไทยพาณิชย์ ซึ่งโครงสร้างใหม่จะมีบริษัท SCB^x ขึ้นเป็นบริษัทแม่แทนธนาคาร โดยธนาคารจะเป็นหนึ่งในบริษัทลูกของ SCB^x ควบคู่ไปกับบริษัทลูกอีกหลายบริษัทที่จะเกิดจากการแยกตัวออกจากธนาคารและจัดตั้งขึ้นใหม่ เพื่อกำหนดที่บุกเบิกธุรกิจที่มีโปรไฟล์ที่แตกต่างไปจากธนาคาร ทั้งในด้านโอกาสการเติบโต ผลตอบแทน และการควบคุมความเสี่ยง เช่น ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อจำนำทะเบียน สินเชื่อเช่าซื้อรถหรู สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดจนธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยี โซลูชัน และแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นธุรกิจใหม่ด้วย โดย SCB^x มีเป้าหมายที่จะขยายฐานลูกค้าให้ถึง 200 ล้านราย ครอบคลุมประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน ภายใต้วิสัยทัศน์ที่จะมุ่งสู่การเป็น 'กลุ่มเทคโนโลยีทางการเงินที่น่าชื่นชมที่สุดในอาเซียน' (The Most Admired Financial Technology Group in ASEAN)



เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

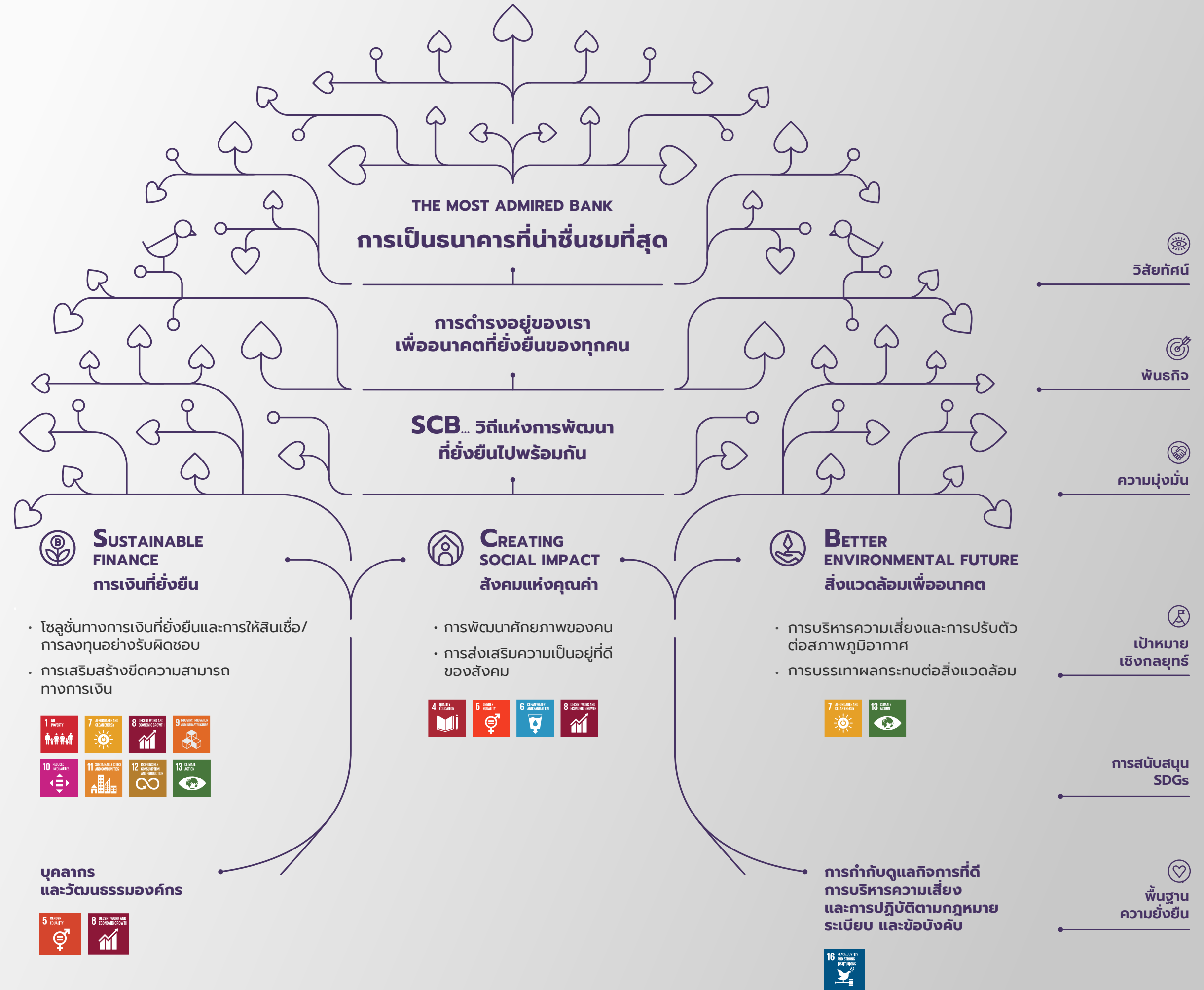


กรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

เส้นทางธนาคารที่ยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ขับเคลื่อนด้วยความมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคม ควบคู่ไปกับการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพสิ่งแวดล้อม ภายใต้พันธกิจ 'การดำรงอยู่ของเราเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของทุกคน' (Our Presence Contributes to the Better Future for All) และกรอบยุทธศาสตร์ 3 เสาหลัก อันประกอบด้วย การเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Finance) สังคมแห่งคุณค่า (Creating Social Impact) และสิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต (Better Environmental Future)

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนที่ระบุนำที่และความรับผิดชอบตั้งแต่ระดับกรรมการธนาคารจนถึงระดับปฏิบัติงาน เพื่อบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการและวัฒนธรรมการทำงานของธนาคาร ตลอดจนผลักดันการบริหารจัดการงานด้านความยั่งยืนของธนาคารให้สอดคล้องตามนโยบาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ



เป้าหมายด้านความยั่งยืนและการสนับสนุน SDGs

3 เสาหลัก

ความมุ่งมั่น

เป้าหมายปี 2566

ผลการดำเนินงานปี 2564

SDGs



การเงินที่ยั่งยืน

โซลูชันทาง
การเงินที่ยั่งยืน
และการให้สินเชื่อ/
การลงทุน
อย่างรับผิดชอบ

ส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืน เพื่อสนับสนุนเป้าหมาย
ความยั่งยืน (SDGs) ด้วยวงเงิน

53,000 ล้านบาท

พัฒนา/ นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุน ESG อย่างน้อย
100 ผลิตภัณฑ์

บูรณาการ ESG

ในนโยบายและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงการ
แนะนำการลงทุนตามหลักการและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

สนับสนุนการเงินที่ยั่งยืนเพื่อสร้างผลกระทบ
เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ด้วยวงเงินกว่า
40,150 ล้านบาท

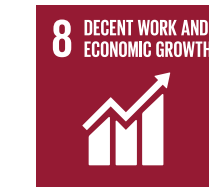
นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุน ESG จำนวน
79 ผลิตภัณฑ์

100%

ของสินเชื่อโครงการผ่านการพิจารณา
ความเสี่ยงด้าน ESG



เป้าประสงค์
7.2 และ 7.3



เป้าประสงค์
8.3 และ 8.10



เป้าประสงค์
10.2



เป้าประสงค์
11.2



เป้าประสงค์
12.2 และ 12.6



เป้าประสงค์
13.2

การเสริมสร้าง
ขีดความสามารถ
ทางการเงิน

ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและนวัตกรรมทางการเงิน
สำหรับลูกค้ากลุ่ม sSME จำนวน

200,000 ราย

เสริมสร้างความรู้ด้านการเงินให้กับลูกค้า
และคนในสังคม จำนวน

67,000 คน

สนับสนุน SMEs มากกว่า 35,300 ราย

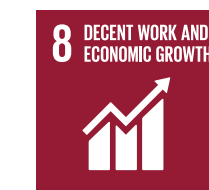
ในการเข้าถึงบริการทางการเงินและมี
ขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล
ขณะเดียวกัน ยังส่งเสริมการเข้าถึงการเงิน
ในสังคมวงกว้างผ่านบริการโมบายแบงกิ้ง ซึ่ง
ปัจจุบันมีลูกค้ามากกว่า 13 ล้านราย ธนาคารสาขา
จำนวนกว่า 700 แห่ง และ ATM กว่า 8,880 ตู้

ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป
มากกว่า 25,000 คน

ได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการเงิน



เป้าประสงค์
1.4



เป้าประสงค์
8.10



เป้าประสงค์
9.3

กรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

เป้าหมายด้านความยั่งยืนและการสนับสนุน SDGs

ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564

3 เสาหลัก

ความมุ่งมั่น

เป้าหมายปี 2566

ผลการดำเนินงานปี 2564

SDGs



สังคมแห่งคุณค่า

ศักยภาพบุคลากร

เพิ่มสัดส่วนพนักงาน
ที่มีทักษะด้าน STEM

ส่งเสริมทักษะดิจิทัลและทักษะแห่งอนาคตให้กับ
คนไทย จำนวน 1 ล้านคน ภายในปี 2568

พนักงานร้อยละ 11
ของพนักงานทั้งหมดมีทักษะด้าน STEM

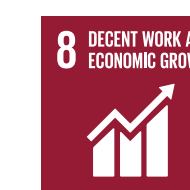
คนไทยมากกว่า 300,000 คน
ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลและทักษะแห่งอนาคต



เป้าประสงค์
4.4 และ 4.6



เป้าประสงค์
5.1



เป้าประสงค์
8.5

การส่งเสริมความเป็น
อยู่ที่ดีของสังคม

สร้างการมีส่วนร่วมและประโยชน์จากการ
ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมแก่
เยาวชนและชุมชน จำนวน 1 ล้านคน

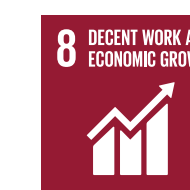
ผู้ประกอบการรายย่อย เยาวชน และชุมชน
มากกว่า 678,000 คน
มีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรม
เพื่อสังคม ครอบคลุมการส่งเสริมอาชีพ การศึกษา
และทักษะในยุคดิจิทัล การเข้าถึงทรัพยากรน้ำ
รวมถึงการมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี



เป้าประสงค์
4.4 และ 4.6



เป้าประสงค์
6.1 และ 6.4



เป้าประสงค์
8.3



สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

การบริหารความเสี่ยง
และการปรับตัวต่อ
สภาพภูมิอากาศ

บูรณาการประเด็นการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ
ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร
ซึ่งรวมถึงการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ (Scenario
Analysis) ตามข้อเสนอแนะของ TCFD

กำหนดให้การประเมินความเสี่ยงจากการ
เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาการให้สินเชื่อสำหรับ
โครงการขนาดใหญ่ที่มีความเสี่ยงสูง



เป้าประสงค์
13.2

การบูรณาการผลกระทบ
ต่อสิ่งแวดล้อม

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม
(Scope 2) ร้อยละ 10
จากการใช้พลังงานไฟฟ้า ณ สำนักงานใหญ่
โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2562

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม
(Scope 2) ร้อยละ 37
จากการใช้พลังงานไฟฟ้า ณ สำนักงานใหญ่
โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2562



เป้าประสงค์
7.2 และ 7.3



เป้าประสงค์
13.2

ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564



การเงิน

รายได้รวมจากการดำเนินงานสุทธิ

฿ 150.3 พันล้านบาท

กำไรสุทธิ

฿ 35,599 ล้านบาท

กำไรต่อหุ้น

฿ 10.47 บาท

อัตราผลตอบแทน
ต่อส่วนของผู้ถือหุ้น
คิดเป็นร้อยละ

8.4

อัตราผลตอบแทน
จากสินทรัพย์
คิดเป็นร้อยละ

1.1



ลูกค้า

จำนวนลูกค้าทั้งหมด

16.9 ล้านคน

จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล

20+ ล้านคน

ความพึงพอใจและความผูกพันของ
ลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

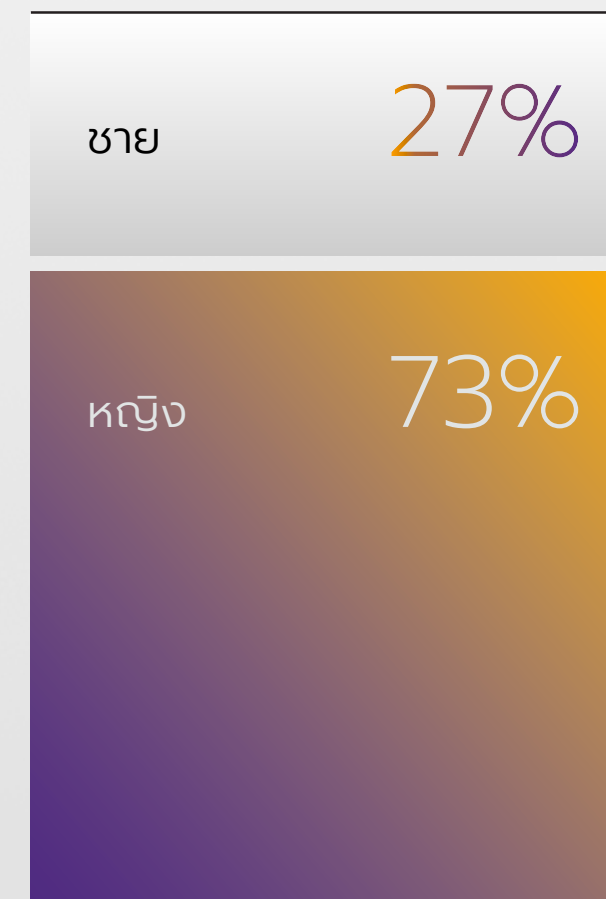
75 / 100



พนักงาน

จำนวน
พนักงาน

22,051 คน



สัดส่วนของผู้บริหาร
ที่เป็นผู้หญิง

56%

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย

45 ชั่วโมง/ คน

อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน
ด้านพนักงาน

4.25

กรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

เป้าหมายด้านความยั่งยืนและการสนับสนุน SDGs

ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564



สังคม



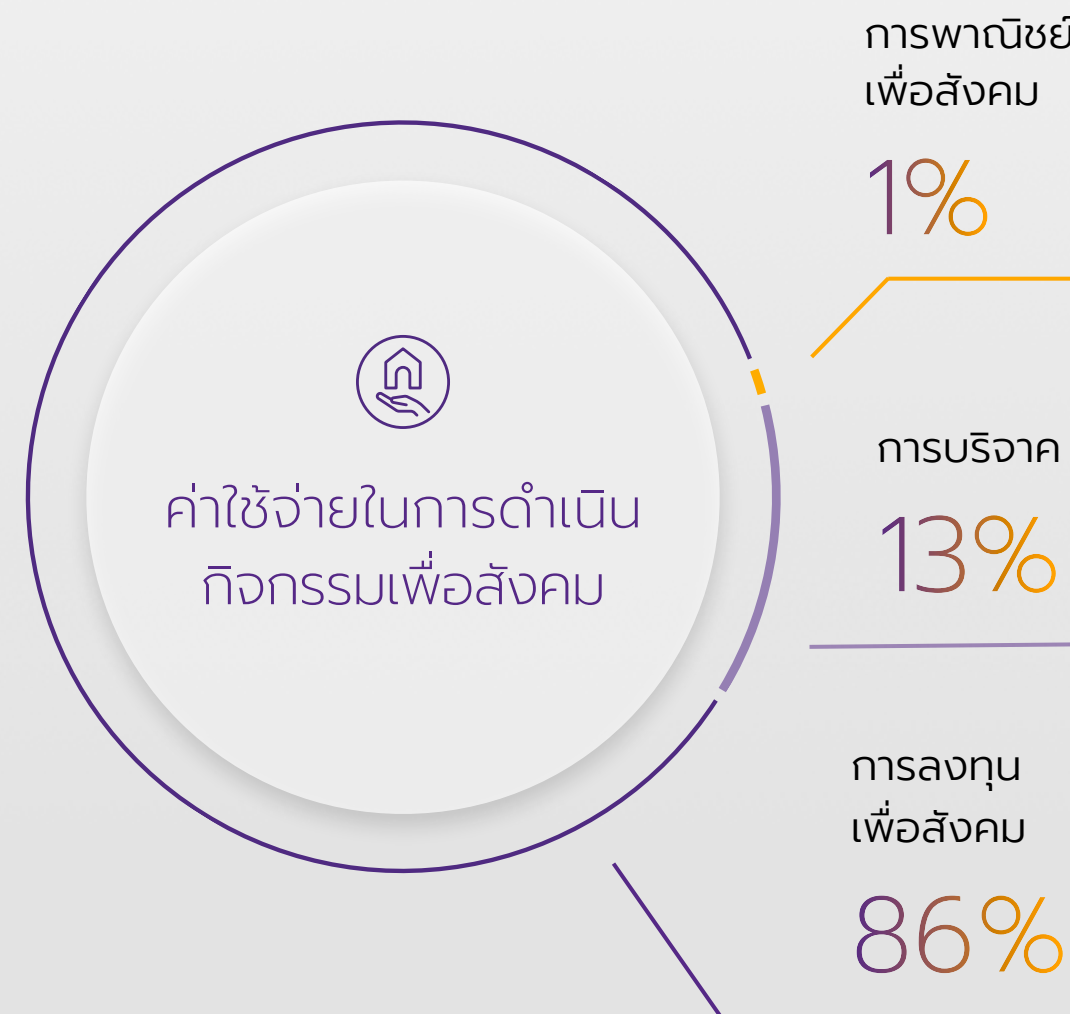
ค่าใช้จ่ายในการดำเนิน
กิจกรรมเพื่อสังคม

456
ล้านบาท



จำนวนชั่วโมงของพนักงาน
ที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม

44,700
ชั่วโมง



สิ่งแวดล้อม



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
Scope 1 และ Scope 2 คิดเป็น

ร้อยละ 31 ร้อยละ 37
ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
(เทียบกับปี 2562)



ลดการใช้พลังงาน

ร้อยละ 35
(เทียบกับปี 2562)



ลดการใช้น้ำ

ร้อยละ 54
(เทียบกับปี 2562)



ลดปริมาณของเสีย
ไม่อันตราย

ร้อยละ 34
(เทียบกับปี 2562)

กรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

เป้าหมายด้านความยั่งยืนและการสนับสนุน SDGs

ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564



ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิก
ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์
(Dow Jones Sustainability Indices:
DJSI) ในกลุ่ม World Index
และกลุ่ม Emerging Markets Index
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4



นอกจากนี้ ยังได้รับรางวัล
Sustainability Award 2021
ระดับ Silver Class ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

จาก S&P Global



ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิก
ดัชนีความยั่งยืน FTSE4Good
Index Series ในกลุ่ม
FTSE4Good Emerging Index

จาก FTSE Russell



ได้รับการประเมินผลการดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ
การกำกับดูแล หรือ ESG
ในระดับ AA ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร

จาก MSCI



ได้รับการประเมินผลการบริหาร
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
(Climate Change)
อยู่ในระดับ B

จาก CDP



ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อ
ดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand
Sustainability Investment
(THSI) และได้รับรางวัล Highly
Commended ในกลุ่มรางวัล
Sustainability Excellence

จาก ตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย



ได้รับรางวัล Sustainable Finance Awards 2021
สาขา Financial Leadership in Sustaining
Communities Bank ระดับเอเชียแปซิฟิก

จากนิตยสาร Global Finance



รางวัล Asia's Best Sustainability Report
(Stand-alone)

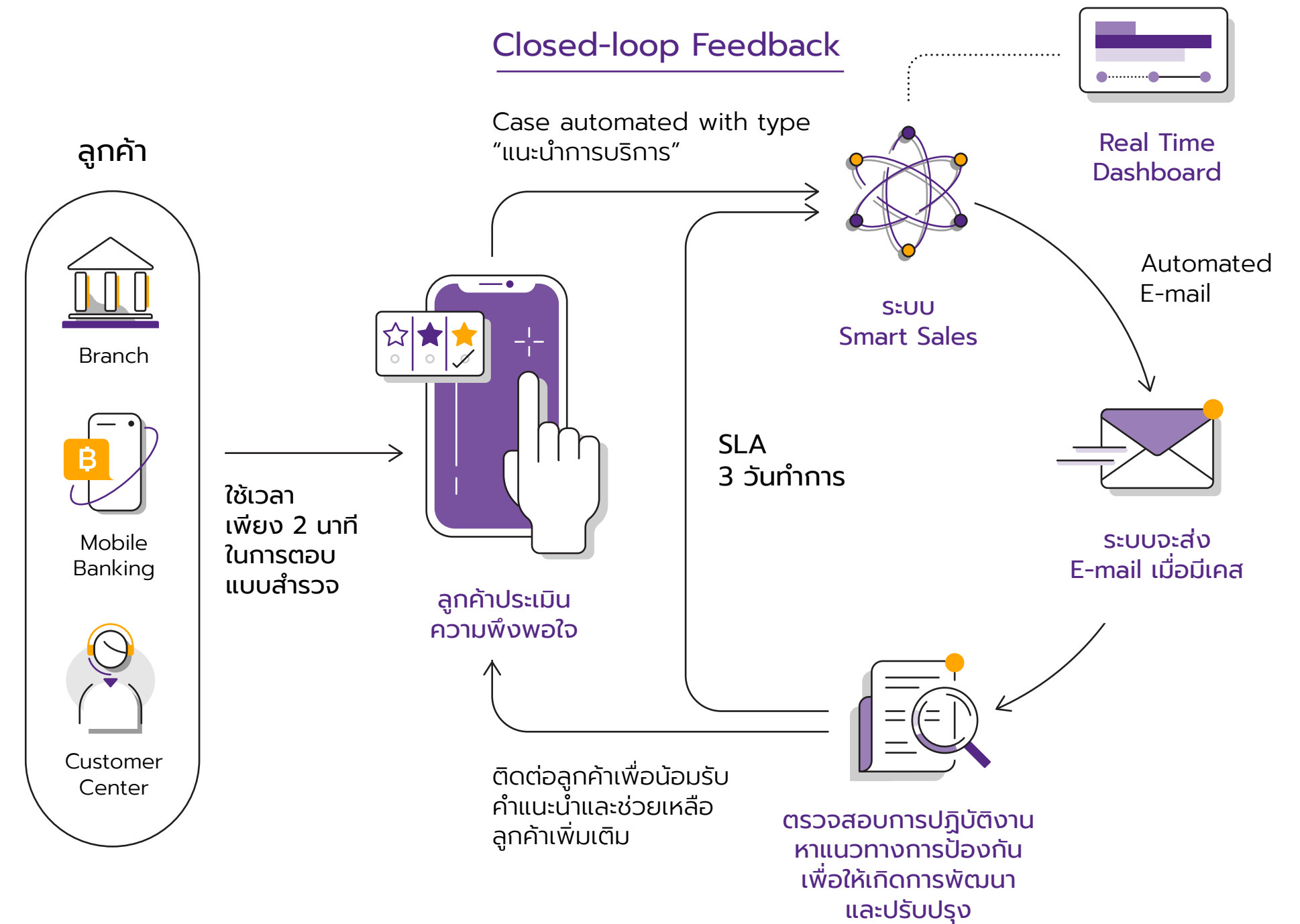
จาก CSRWorks International Pte Ltd

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) ธนาคารจึงไม่หยุดนิ่งในการพัฒนานวัตกรรมและนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารในทุก ๆ วัน ซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้ามีส่วนสำคัญที่ช่วยธนาคารในการปรับปรุงกระบวนการภายในและการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาบุคลากรให้สามารถส่งมอบบริการที่ดีเลิศ ตลอดจนออกแบบสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ตรงความต้องการและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้นำระบบการจัดการข้อคิดเห็นลูกค้าแบบครบวงจร (Closed Loop Feedback System and Hot Alert) มาใช้ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ยังช่วยให้ธนาคารสามารถติดตามและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที ภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่ธนาคารกำหนดไว้ (Service Level Agreement: SLA)

ทั้งนี้ ธนาคารใช้เครื่องมือ Net Promoter Score หรือ NPS ในการวัดความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าต่อคุณภาพบริการใน 3 ช่องทาง ได้แก่ บริการธนาคารออนไลน์ บริการของธนาคารสาขา และศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งในปี 2564 ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยสูงขึ้นจากปี 2563 และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



ความพึงพอใจของลูกค้า	2562	2563	2564	เป้าหมายปี 2565
เป้าหมาย NPS	74	74	75	76
คะแนน NPS	74	74	75	
ความครอบคลุมของข้อมูล (%)	100	100	100	

รายงานพิเศษ



จาก SCB Transformation สู่การจัดตั้ง SCB^X

ภารกิจใหม่ของการก้าวสู่ Tech Company

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยี หรือ Digital Disruption นำมาสู่การประกาศ ยุทธศาสตร์ SCB Transformation ในปี 2559 ซึ่งธนาคารได้มีการลงทุนทางเทคโนโลยีและ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานครั้งสำคัญ พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานและ ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบใหม่ ตลอดจนสร้างมูลค่าจากการลงทุนในช่วง การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลด้วยการพัฒนาโมเดล ธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อสร้างการเติบโตทางรายได้ อย่างต่อเนื่อง

การลงทุนในโครงการ SCB Transformation นับเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญและการตัดสินใจ เชิงกลยุทธ์ที่รับการเข้ามาของเทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลงโลกการเงินในเวลาที่เหมาะสม ซึ่ง เห็นได้ชัดจากฐานลูกค้าดิจิทัล (SCB Easy) ของธนาคารที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจาก 2.5 ล้านราย ในปี 2559 เป็นมากกว่า 13 ล้านราย ในปี 2564 โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 78 ของฐานลูกค้าทั้งหมด และมากกว่า 10.7 ล้าน เป็นผู้ใช้งานประจำ นอกจากนี้ ปริมาณการทำ ธุรกิจทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลยัง สูงถึงร้อยละ 85 ขณะที่ช่องทางเอทีเอ็มและ ซีดีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 14 และเพียงร้อยละหนึ่ง ผ่านเครือข่ายสาขาและตัวแทนธนาคาร (Banking

Agent) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของ ลูกค้าและผู้บริโภคในปัจจุบันปรับเปลี่ยนสู่ ช่องทางดิจิทัลมากขึ้น

อย่างไรก็ดี ธนาคารคาดการณ์ว่า Digital Disruption จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจธนาคาร ชัดเจนมากขึ้นในอีก 3 ปีข้างหน้า จากการมาถึง ของ Decentralized Finance หรือ DeFi การขยายตัวของแพลตฟอร์มสู่ธุรกิจการเงิน ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และวิกฤตโควิด-19 ประกอบกับการตั้งคำถาม แห่งอนาคตว่าธนาคารจะต้องปรับตัวเอง อย่างไรจึงจะสามารถสร้างคุณค่าใหม่ให้กับ

ผู้ถือหุ้นและผู้บริโภค รวมถึงสามารถเติบโต ไปกับโลกใหม่ที่เทคโนโลยีมีบทบาทต่อการ สร้างสรรค์นวัตกรรมและเสริมศักยภาพ ทางการแข่งขันอย่างไร้ขีดจำกัด จึงเป็นที่มา ของการประกาศจัดตั้ง SCB^X ในเดือน กันยายน 2564 เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สนามการแข่งขันแบบใหม่ที่กำลังเกิดขึ้น โดย ไม่จำกัดตัวเองอยู่ที่ธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิม อีกต่อไป หากแต่จะใช้ความเข้มแข็งทาง การเงินของธุรกิจธนาคารในปัจจุบันให้เป็น ประโยชน์ในการก้าวเข้าสู่ธุรกิจเทคโนโลยี การเงินและแพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ

การจัดตั้ง SCB^X

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเคอเตอร์

แพลตฟอร์ม Robinhood

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19



**กลยุทธ์มุ่งสู่วิสัยทัศน์
“กลุ่มบริษัทเทคโนโลยีการเงิน
ระดับภูมิภาคที่น่าชื่นชมที่สุด”**

เพื่อบริหารจัดการเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มช่องทางในการสร้างมูลค่าระยะยาวและ โอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ตลอดจนสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันจากการบริหารจัดการ ข้อมูล กลุ่มไทยพาณิชย์จึงได้กำหนดโครงสร้าง การดำเนินธุรกิจภายใต้ SCB^X ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มธุรกิจธนาคาร (Core Banking Services) กลุ่มธุรกิจการเงินส่วนบุคคลและการเงินดิจิทัล (Consumer Finance and Digital Financial Services) และกลุ่ม ธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและเทคโนโลยี (Digital Platforms and Technology Services)

SCB^X

กลุ่มธุรกิจธนาคาร

To be the better bank



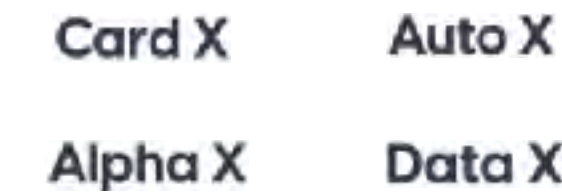
มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ควบคู่ ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร เพื่อ รักษาความสามารถในการทำกำไร และมุ่ง ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ เปลี่ยนไป

ภารกิจในปี 2565

- พลิกดันการเติบโตผ่านธุรกิจธนาคาร ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจบริหารความ มั่งคั่งในรูปแบบดิจิทัล
- เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อด้วย วินัยทางการเงิน
- สนับสนุนความช่วยเหลือให้กับลูกค้า คุณภาพ เพื่อให้สามารถก้าวผ่านภาวะ วิกฤต

**กลุ่มธุรกิจ
การเงินส่วนบุคคล และการเงินดิจิทัล**

Blue ocean markets



ขยายธุรกิจเชิงรุกสู่ธุรกิจการเงินประเภทอื่น ที่ตลาดมีความต้องการ พร้อมสร้างพันธมิตร และมองหาโอกาสเติบโตทั้งในระดับภูมิภาค และจากภายนอก เพื่อเสริมสร้างศักยภาพใน การเติบโต

ภารกิจในปี 2565

- ขยายธุรกิจสู่ตลาดใหม่ ๆ
- ยกระดับธุรกิจการเงินส่วนบุคคลผ่าน ความสามารถด้านดิจิทัล
- สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรและ พัฒนาระบบนิเวศใหม่ ๆ

**กลุ่มธุรกิจ
แพลตฟอร์มดิจิทัลและเทคโนโลยี**

Game changing businesses



พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่า โดย ผนึกกำลังความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งใน และต่างประเทศ เพื่อการมีนวัตกรรมและ แพลตฟอร์มทางเทคโนโลยี (Technology Platform) ที่หลากหลายและทัดเทียมกับ บริษัทชั้นนำระดับโลก

ภารกิจในปี 2565

- สร้างขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ธุรกิจด้านแพลตฟอร์ม
- ยกระดับแพลตฟอร์มดิจิทัล
- มองหาโอกาสทางธุรกิจทั้งในระดับภูมิภาค และจากภายนอก

เป้าหมายปี 2568

มุ่งสร้างมูลค่า

และคุณค่าระยะยาว

เป้าหมายของกลุ่มไทยพาณิชย์ในการจัดตั้ง SCB^x คือ การสร้างมูลค่าจากธุรกิจใหม่ให้มีขนาดที่มีนัยสำคัญและสร้างคุณค่าร่วมกับกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากผลกำไรพื้นฐานและความมั่นคงของธุรกิจธนาคารหลัก

ภายในปี 2568

- ขยายธุรกิจใหม่ออกสู่ต่างประเทศ
- สร้างฐานลูกค้าในระบบให้ได้ถึง 200 ล้านคน พร้อมเชื่อมต่อ Ecosystem ทั้งในและต่างประเทศ
- ก้าวสู่แพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ
- ยกระดับสู่กลุ่มบริษัทเทคโนโลยีการเงินระดับภูมิภาค

กลุ่มไทยพาณิชย์เชื่อว่าก้าวสำคัญเพื่อรับบริบทใหม่ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วยการจัดตั้ง SCB^x จะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังใหม่ของผู้บริโภค แข่งขันในตลาดโลกได้อย่างทัดเทียม และสร้างมูลค่าใหม่ให้กับผู้ถือหุ้นทดแทนธุรกิจธนาคารที่อาจจะมีผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันก่วงที



พัฒนาการที่สำคัญ ในปี 2564



ลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพ
ที่มีศักยภาพทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง

- มีนาคม 2564 Anchorage: แพลตฟอร์ม
รับฝากสกุลเงินดิจิทัลแก่นักลงทุนสถาบัน
- เมษายน 2564 Darwinbox: แพลตฟอร์ม
ช่วยบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลสำหรับ
องค์กร เตรียมพร้อมรองรับการทำงาน
วิถีใหม่แห่งโลกอนาคต
- มิถุนายน 2564 Flash: ผู้ให้บริการ
e-Commerce สัญชาติไทยแบบครบวงจร
- กรกฎาคม 2564 Ape Board: แพลตฟอร์ม
ดิจิทัลสำหรับติดตามข้อมูลและบริหาร
จัดการการลงทุนใน สินทรัพย์ดิจิทัล
- กรกฎาคม 2564 Fireblocks: แพลตฟอร์ม
ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสำหรับการดูแล
ความปลอดภัยสินทรัพย์ดิจิทัล
- พฤศจิกายน 2564 MyCloudFulfillment:
สตาร์ทอัพชั้นนำด้านคลังสินค้าออนไลน์
ครบวงจร
- ธันวาคม 2564 Nansen: แพลตฟอร์ม
วิเคราะห์ข้อมูลบนระบบบล็อกเชน

SCB 10X องค์กรแรก ของประเทศไทยที่ติด อันดับ Corporate Venture Capital (CVC) ระดับโลก

No.2 อันดับ 2 ประเภท Global CVC ที่ลงทุนในสตาร์ทอัพด้าน Fintech

No.8 อันดับ 8 จาก CVC ทั่วโลก

โดย CB Insights



พฤศจิกายน 2564

เข้าลงทุนใน “บริษัท บิทคับ ออนไลน์ จำกัด”
(Bitkub) ผู้นำด้านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์
ดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Asset
Exchange)



พฤศจิกายน 2564

ได้รับความเห็นชอบในการเป็นผู้ให้บริการ
ระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัล (ICO
Portal) จากสำนักงานคณะกรรมการ
กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
(ก.ล.ต.)



ธันวาคม 2564

ร่วมทุนกับปีปลิซีส เซเปียนท์ (Publicis
Sapient) ในเครือปีปลิซีส กรุ๊ป ผู้เชี่ยวชาญ
ที่ให้บริการที่ปรึกษาด้านการขับเคลื่อน
ธุรกิจสู่ยุคดิจิทัลทรานส์ ฟอร์มेशन



พฤศจิกายน 2564

ประกาศเปิดตัว Robinhood Travel
พร้อมให้บริการ OTA (Online Travel
Agent) ในไตรมาส 1 ปี 2565



กันยายน 2564

เปิดตัว FINNIX สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์
ออนไลน์อย่างเป็นทางการ พร้อมยอด
การดาวน์โหลดมากกว่า 5 ล้านครั้ง และ
ปล่อยสินเชื่อมากกว่า 6 พันล้านบาท



ตุลาคม 2564

ร่วมกับไปรษณีย์ไทยนำเสนอสินเชื่อ
ออนไลน์แก่ธุรกิจรายย่อยที่ใช้บริการ
ส่งด่วน EMS แบบเก็บเงินปลายทาง
(Cash on Delivery: COD)



เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเควเตอร์ ยกระดับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ด้วยเชื่อว่าภาคการเงินการธนาคารสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะร่วมสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนได้ ธนาคารจึงมุ่งมั่นเสริมสร้าง ‘การเงินที่ยั่งยืน’ ซึ่งหนึ่งในภารกิจสำคัญ คือ ‘การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ’ สอดคล้องตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ของธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ด้วยการบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ในนโยบายและกลยุทธ์การให้สินเชื่อ ตลอดจนกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินเชื่อโครงการ (Project Finance) สำหรับโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ อาทิ โรงไฟฟ้า โครงสร้างพื้นฐาน โครงการเหมืองแร่ โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ หากขาดการบริหารจัดการที่เหมาะสม

เพื่อร่วมยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมการเงินไทย และเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้ให้การสนับสนุนโครงการที่มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เหมาะสมกับลักษณะและระดับความเสี่ยงของโครงการนั้น ธนาคารจึงตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเควเตอร์ (The Equator Principles Association: EP) เพื่อนำหลักการ EP 10 ประการ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าด้วยเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับสถาบันการเงินในการสนับสนุนสินเชื่อโครงการ มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเป็นระบบในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ของธนาคาร

“
ยึดมั่นหลักการ EPs
10 ประการ เพื่อ
การบริหารความเสี่ยง
ด้านสิ่งแวดล้อมและ
สังคมอย่างเป็นระบบ
สำหรับสินเชื่อ
โครงการขนาดใหญ่
”

Equator Principles

Steps

Key Principles

Principle 1 | Review and Categorisation

Principle 2 | Environmental and Social Assessment

Principle 3 | Applicable Environmental and Social Standards

Principle 4 | Environmental and Social Management System and Equator Principles Action Plan

Principle 5 | Stakeholder Engagement

Principle 6 | Grievance Mechanism

Principle 7 | Independent Review

Principle 8 | Covenants

Principle 9 | Independent Monitoring and Reporting

Principle 10 | Reporting and Transparency

Screening

Classification

ESDD

Covenants

Monitoring

Equator Principle screening and scoping

- ☑ Project finance and consulting services (more than USD 10 million)
- ☑ Project-related financial loan (more than USD 50 million)
- ☑ Bridge loan, project-related refinance and acquisition finance

Risk-based project classification

- ☑ Category A: Adverse environmental and social risks and impacts are diverse, irreversible, or unprecedented
- ☑ Category B: The impact is limited and the scope of the impact is localized. In addition, it is possible to cope and recover through reduction measures.
- ☑ Category C: No negative environmental and social risks and impacts

Environmental and social due diligence assessment

- ☑ Category A and as appropriate Category B projects follow through independent review process

Include covenants in financial contract

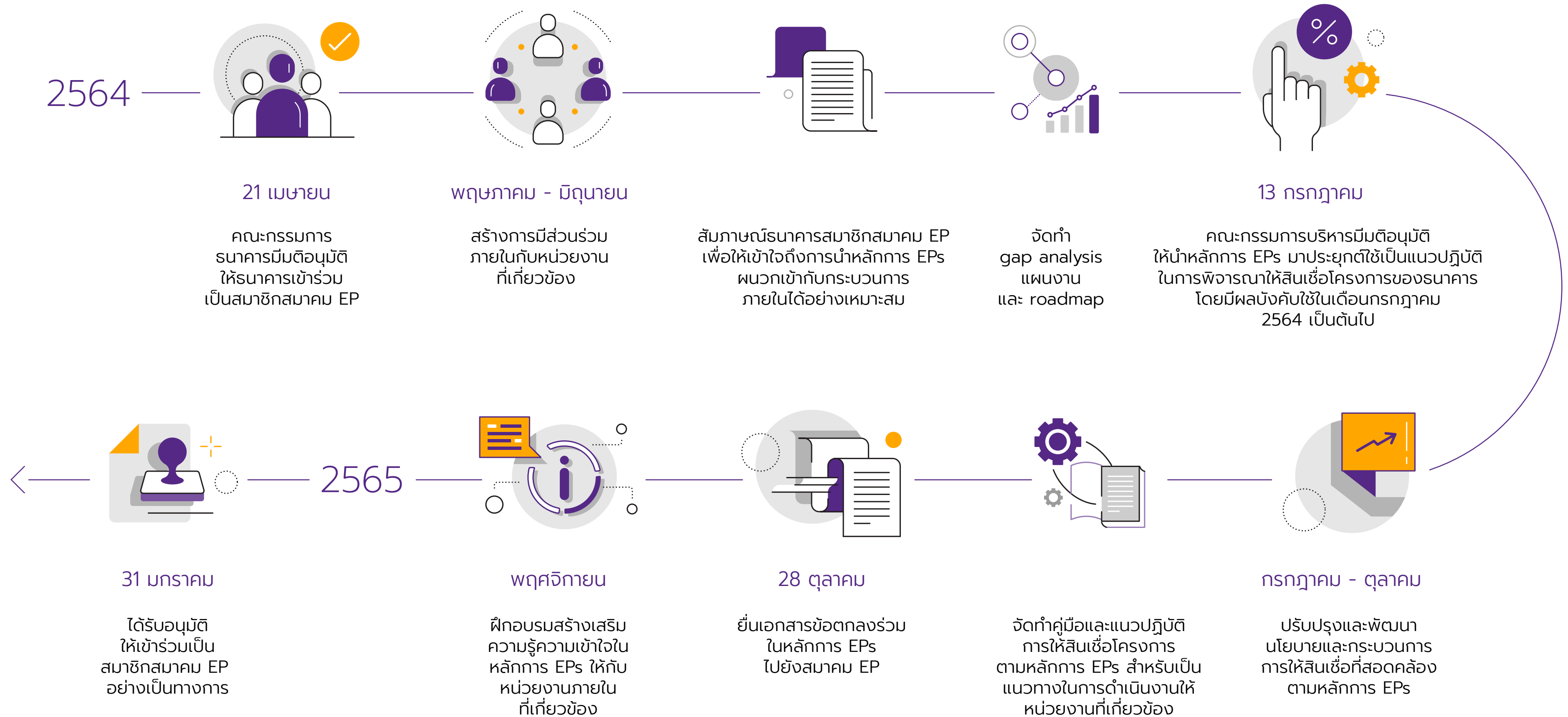
- ☑ Actions to address issues raised during the independent review are reflected in the financial contract and committed to comply

Independent environmental and social monitoring

- ☑ Independent monitoring once a year for Category A and B projects deemed necessary
- ☑ Report transactions reaching financial close and on EP implementation process/ experience (annual basis)

ธนาคารเชื่อว่าการพัฒนาแนวนโยบายและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารตามหลักการของ EP ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของบรรษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (International Finance Corporation – IFC) และเป็นที่ยอมรับของธนาคารโลก (World Bank) รวมถึงสถาบันการเงินชั้นนำทั่วโลก ไม่เพียงช่วยลูกค้าให้มีการบริหารจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนจากการพัฒนาโครงการอย่างเป็นระบบ หากยังช่วยให้ธนาคารมีกลไกในการทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับการประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ติดตามการดำเนินงานสำหรับโครงการที่มีความเสี่ยงสูง ตลอดจนกำหนดการดำเนินงานตามมาตรการดังกล่าวเป็นข้อกำหนดในสัญญาเงินกู้อีกด้วย

ก้าวแห่งความมุ่งมั่นสู่การเป็น Equator Principles Financial Institution (EPFI)



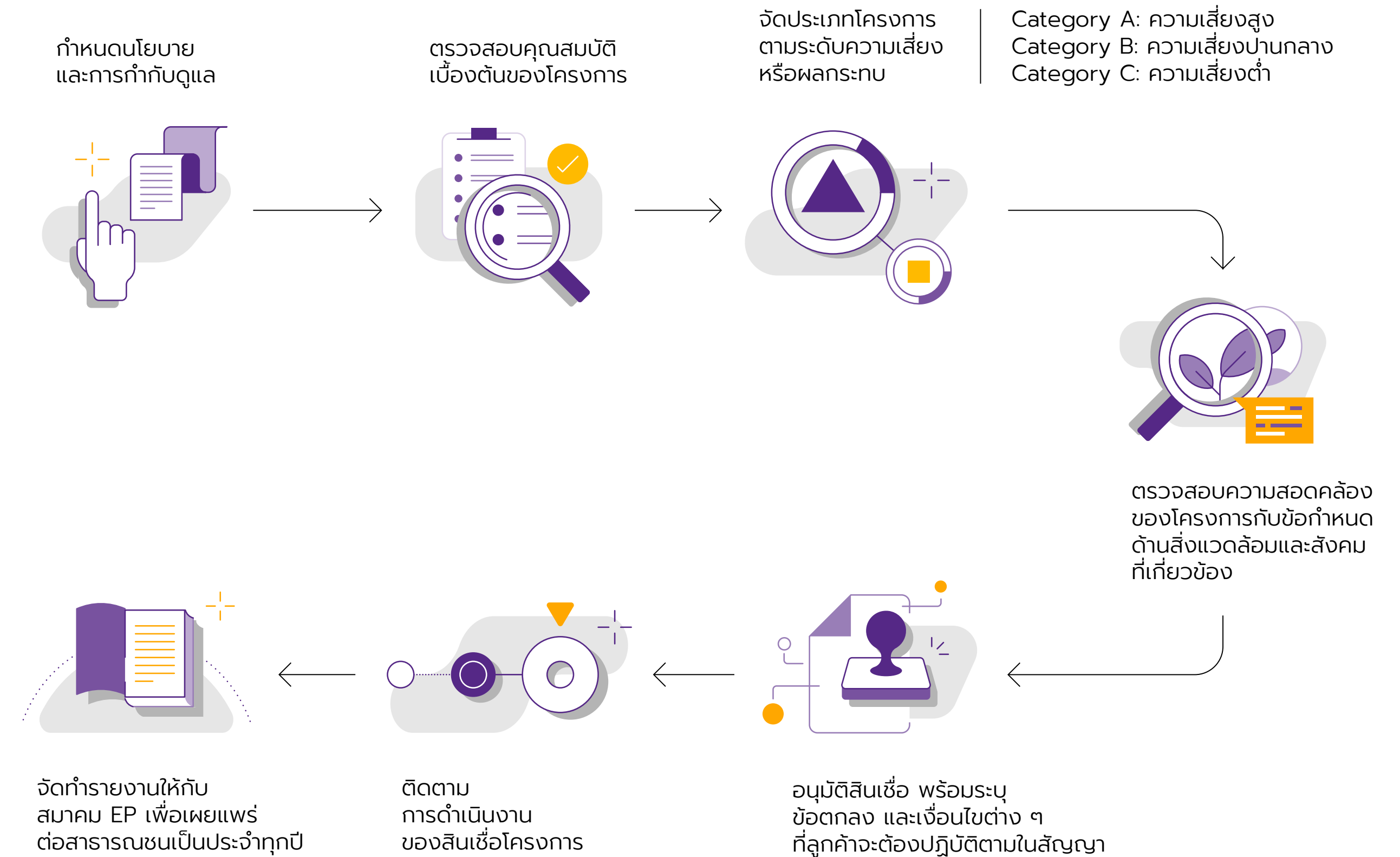


การปฏิบัติตามหลักการ EPs

ธนาคารบูรณาการหลักการ EPs เข้าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายและกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อของธนาคารควบคู่ไปกับสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจ Wholesale กลุ่มธุรกิจ SME กลุ่มงานสินเชื่อ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และกลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร (หน่วยงานความยั่งยืนองค์กร) ภายใต้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากภายนอก ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยในปี 2564 ธนาคารได้พัฒนาคู่มือและเครื่องมือการทำงาน พร้อมจัดฝึกอบรมให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า 300 คน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการนำหลักการ EPs ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งแบ่งเนื้อหาการอบรมออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. **มาตรฐาน International Finance Corporation Performance Standard** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการพัฒนาโครงการประเภทต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ ที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานของบรรษัทการเงินระหว่างประเทศ หรือ International Finance Corporation (IFC) ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล
2. **หลักการ EPs** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดในการปฏิบัติตามหลักการ 10 ประการ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานในการปฏิบัติตามหลักการ EPs

กระบวนการปฏิบัติตามหลักการ EPs





‘Robinhood’ แพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี รายแรกที่ไม่คิด GP สร้างคุณค่าร่วมตลอดห่วงโซ่คุณค่า ภายใต้โมเดล ‘Social Enterprise’

ด้วยเจตนารมณ์ที่ต้องการช่วยเหลือร้านอาหารเล็ก ๆ ให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตในช่วง COVID-19 และดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน กลุ่มไทยพาณิชย์ โดยบริษัท เพอร์เฟิล เวนเจอร์ส จำกัด จึงได้ผสานความเชี่ยวชาญด้านการเงินและศักยภาพด้านเทคโนโลยีพัฒนาแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี ภายใต้ชื่อ ‘โรบินฮูด’ (Robinhood) พร้อมประยุกต์ใช้โมเดล ‘Social Enterprise’ ที่มุ่งแก้ปัญหาและเพิ่มโอกาสการขายทางออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการร้านอาหาร สร้างงานให้กับไรเดอร์ และเกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภครวมกัน เพื่อให้เกิดเป็นระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่แข็งแกร่งและยั่งยืน ก่อนมุ่งพัฒนาสู่การเป็น Digital Fulfillment and Lifestyle Platform ต่อไป

2563



มีอุทยาน

จุดเริ่มต้นแพลตฟอร์ม ‘ช่วยคนตัวเล็ก’

จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทยช่วงเดือนเมษายนปี 2563 ส่งผลให้ร้านอาหารจำนวนมากต้องปรับตัวสู่การขายบนแพลตฟอร์ม Food Delivery เพื่อให้ยังสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ อย่างไรก็ตาม ธนาคารพบว่ามากกว่าร้อยละ 50 ของร้านอาหารเล็ก ๆ ไม่อยู่บนแพลตฟอร์มใด ๆ เนื่องจากไม่สามารถแบกรับค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณค่า GP (Gross Profit) หรือค่าธรรมเนียมการใช้แพลตฟอร์มได้ ประกอบกับไม่มีเงินสดหมุนเวียนเพียงพอจากการจ่ายเงินที่ล่าช้าของแพลตฟอร์มที่ให้บริการ ขณะที่ผู้ส่งสินค้าหรือไรเดอร์ต้องประสบกับปัญหาการสำรองเงินค่าอาหารให้ลูกค้าไปก่อน รวมถึงต้องการรายได้ที่เป็นธรรมและให้สังคมมองว่าไรเดอร์เป็นงานที่มีเกียรติ

จากการค้นพบปัญหาหรือ Pain Point ข้างต้น จึงเป็นที่มาของการพัฒนา ‘Robinhood’ ในระยะเวลา 3 เดือน และทดสอบระบบประมาณ 2 เดือน โดยใช้มุมมองและประสบการณ์ของลูกค้าเป็นตัวตั้ง



26 ตุลาคม

เปิดตัวแอปพลิเคชัน ‘Robinhood Food Delivery สัญชาติไทย เพื่อคนไทย’ อย่างเป็นทางการ

ด้วยแรงบันดาลใจที่อยากช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการร้านอาหารโดยเฉพาะร้านเล็ก ๆ และความตั้งใจที่พร้อมเคียงข้างสังคมไทยในทุกสถานการณ์ Robinhood จึงเปิดให้บริการด้วยจุดเด่นที่แตกต่าง

- **ไม่คิดค่าธรรมเนียมการใช้แพลตฟอร์ม หรือค่า GP** ช่วยผู้ประกอบการรายเล็กให้มีโอกาสเพิ่มรายได้หรือกำไร โดยต้นทุนไม่เพิ่มจากการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์
- **ร้านค้าได้รับเงินเร็วภายใน 1 ชั่วโมง** หลังจากที่อาหารและเครื่องดื่มส่งถึงบ้านลูกค้าเพื่อให้มีกระแสเงินสดหมุนเวียนในการต่อยอดธุรกิจในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ
- **ไรเดอร์ได้รับรายได้ที่เป็นธรรม** โดยไม่หักค่าคอมมิชชั่นใด ๆ พร้อมได้รับค่าตอบแทนจากการส่งอาหารในวันเดียวกัน และประกันคุ้มครอง 24 ชั่วโมง
- **ระบบชำระเงินเป็น Digital Payment 100%** เพื่อความปลอดภัยของทุกฝ่ายที่ไม่ต้องสัมผัสเงินสด และไรเดอร์ไม่ต้องสำรองเงินจ่ายค่าอาหารให้กับลูกค้าด้วย

การจัดตั้ง SCBX

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีควอเตอร์

uwatพอร์ม Robinhood

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

2564



มิถุนายน

เปิดตัว Robinhood Rider Application พร้อมโมเดล 'Robinhood EV Bike' ครั้งแรกของ Food Delivery สัญชาติไทยยกระดับคุณภาพชีวิตไรเดอร์ ควบคู่สิ่งแวดล้อมยั่งยืน

นอกจากร้านค้าแล้ว อีกหนึ่งคนตัวเล็กที่มีความสำคัญกับธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรี่ คือ 'คนส่งอาหาร หรือไรเดอร์' จ๊ิกซอว์ชิ้นสำคัญที่ไม่ใช่เพียงผู้ส่งอาหาร แต่เป็นผู้ส่งความสุขผ่านอาหารให้กับลูกค้า Robinhood

Robinhood Rider Application จึงเกิดขึ้น พร้อมการจัดการระบบกระจายงานให้ไรเดอร์ที่ดียิ่งขึ้น เพื่อ 'เพิ่มรายได้ เพิ่มงาน เพิ่มโอกาส' และเปิดกว้างให้ผู้ที่สนใจทำอาชีพไรเดอร์ทั้งที่มีหรือไม่มีรถจักรยานยนต์ เป็นของตนเองสามารถเช่าขับมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า (EV) เป็นรายวันกับ ETRAN และ H SEM ผู้ให้บริการรถมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าสัญชาติไทย ด้วยค่าเช่าเพียงวันละ 120 บาท ซึ่งไม่เพียงเพิ่มโอกาสทางอาชีพและยกระดับคุณภาพชีวิตของไรเดอร์ Robinhood ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่เปราะบางในปัจจุบัน หากมุ่งหวังให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างและผลักดันระบบนิเวศยานยนต์ไฟฟ้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเมืองไทยไปพร้อมกันด้วย



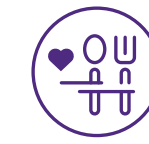
ปี 2564

มีผู้สนใจลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ EV Bike มากกว่า **3,000 คัน**



เป้าหมายปี 2565

มีรถมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าพร้อมให้บริการมากกว่า **6,000 คัน** พร้อมเพิ่มสถานีให้บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่มากกว่า 120 จุด จาก 14 จุด ในปี 2564 ทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล



กรกฎาคม

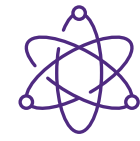
แคมเปญ 'ส่งฟรีทุกออเดอร์ช่วงล็อกดาวน์' เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้คนในสังคม

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างรุนแรงและเป็นวงกว้างในช่วงเดือนกรกฎาคม รัฐบาลจึงได้ประกาศล็อกดาวน์สำหรับพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ธนาคารไทยพาณิชย์ และ Robinhood จึงได้ออกมาตรการพิเศษ 'ส่งฟรีทุกออเดอร์' ตั้งแต่วันที่ 11 กรกฎาคม ถึง 2 สิงหาคม 2564 เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า ด้วยการออกค่าส่งอาหารให้ฟรีทุกออเดอร์ ช่วยร้านอาหารโดยเฉพาะร้านเล็ก ๆ ให้มีออเดอร์ มีรายได้ในการพยุงธุรกิจ รวมถึงเพิ่มโอกาสในการสร้างงานที่เพิ่มขึ้นให้กับไรเดอร์ โดยกลุ่มไทยพาณิชย์หวังว่ามาตรการพิเศษนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นของโมเดลที่ 'คนตัวใหญ่' จะสามารถมีส่วนช่วยเหลือสังคมและต่อลมหายใจให้ 'คนตัวเล็ก' สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาที่ยากลำบากได้อีกครั้ง

”

กลุ่มไทยพาณิชย์
มุ่งหวังที่จะช่วยยกระดับ
Data Literacy ให้กับ
ร้านค้าบนแพลตฟอร์ม
Robinhood มากกว่า
185,000 ราย มีความรู้
ความเข้าใจและนำข้อมูล
ไปใช้ประโยชน์ได้
อย่างมีประสิทธิภาพ

”



รับวาม

จับมือ SCB DBANK พัฒนา 'Intelligence Dashboard' วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกให้ร้านค้าบนแพลตฟอร์ม Robinhood

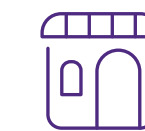
กลุ่มไทยพาณิชย์เล็งเห็นถึงความสำคัญของ 'ข้อมูล' ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ทีมงาน Robinhood จึงได้ผสานพลังความร่วมมือกับทีม SCB DBANK หน่วยงานด้านดิจิทัลแบงกิ้ง ในการนำขีดความสามารถด้าน Data Intelligence มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลการขายที่หลากหลายในเชิงลึกและพัฒนาเป็น 'Intelligence Dashboard' ด้วยรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายครอบคลุมข้อมูลสำคัญ ๆ เช่น ยอดขายสุทธิ ยอดขายรายสัปดาห์ ออเดอร์รวม ออเดอร์ตามวันและเวลา เมนุขายดีของร้าน เมนุขายดีตามช่วงเวลา จำนวนลูกค้าทั้งเดือน จำนวนลูกค้าเดิมจากเดือนก่อนหน้า ประเภทของกลุ่มลูกค้า ระยะทางและพื้นที่ในการจัดส่ง รวมถึงคำค้นยอดฮิตของลูกค้า เพื่อให้ร้านค้ากว่า 185,000 ร้าน ที่เปิดให้บริการบน Robinhood สามารถนำข้อมูลที่จัดส่งให้แต่ละร้านแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ไปใช้ต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารสต็อกวัตถุดิบตามเมนุยอดนิยม การบริหารจัดการการขายตามช่วงเวลาขายดี การสร้างสรรค์แคมเปญการตลาดที่ตอบโจทย์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

Robinhood Food Delivery ณ สิ้นปี 2564



มีผู้ลงทะเบียนใช้งานจำนวน

2.45 ล้านคน



มีจำนวนร้านค้าที่เปิดให้บริการบนแอป กว่า

185,000 ร้าน



มีไรเดอร์เพิ่มขึ้นเป็น

28,000 คน



มีจำนวนออเดอร์ต่อวัน เฉลี่ยอยู่ที่

130,000 ออเดอร์

2565

ก้าวต่อไปของ Robinhood มุ่งสู่การเป็น ‘ซูเปอร์แอปสัญชาติไทย’ ที่พร้อมรองรับบทบาทการเป็นผู้ให้บริการระดับภูมิภาคได้อย่างแข็งแกร่ง

ตั้งเป้าฐานลูกค้าเพิ่มเป็น 4 ล้านราย

Robinhood ยังคงยึดมั่นช่วยเหลือผู้ประกอบการไทยในหลากหลายมิติมากขึ้น ด้วยการเตรียมขยายแพลตฟอร์มเข้าสู่ธุรกิจ Non-food ใน 3 กลุ่ม ได้แก่

1. **Online Travel Agent (OTA): บริการจองที่พัก ตั๋วเครื่องบิน กิจกรรมท่องเที่ยว รถเช่า ประกันภัย** เพื่อช่วยผู้ประกอบการ SME ไม่ต้องแบกรับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวแทนในการขาย
2. **Mart Service: บริการสั่งซื้อสินค้าจากซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านค้า** เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการขาย
3. **Express Service: บริการรับ-ส่งของ** แบบ On Demand เพื่อรองรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่กำลังขยายตัวแบบก้าวกระโดด

นอกจากนี้ ธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีที่เป็นธุรกิจเริ่มต้นเตรียมขยายขอบเขตการให้บริการสู่ 3 จังหวัดท่องเที่ยวยอดนิยม ได้แก่ พัทยา เชียงใหม่ และภูเก็ต ควบคู่ไปกับการเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของร้านค้าและไรเดอร์ ขณะเดียวกัน จะร่วมมือกับบริษัทในกลุ่ม SCB^X ในการหาลูกค้า (Customer Acquisition) พร้อมนำเอาข้อมูลมาต่อยอดด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่น ๆ รวมถึงการทำโฆษณาและโปรโมชันกับลูกค้า เพื่อประโยชน์สูงสุดของร้านค้าและลูกค้า ตลอดจนวางแผนระดมทุนเพื่อปูทางสู่การเป็น ‘ซูเปอร์แอปสัญชาติไทย’ อย่างเต็มตัว ที่พร้อมรองรับบทบาทการเป็นผู้ให้บริการระดับภูมิภาค (Regional Player) ได้อย่างแข็งแกร่ง ทั้งนี้ Robinhood มีเป้าหมายฐานลูกค้าที่จะใช้บริการเพิ่มเป็น 4 ล้านราย ในปี 2565



แพลตฟอร์ม OTA สัญชาติไทย
รวบรวมประสบการณ์การเดินทาง
แบบครบวงจร (All-In-One)
ไว้ในแพลตฟอร์มเดียว
ย้ำจุดยืนเดิม Zero Commission
ไม่เก็บค่าธรรมเนียม



ความรู้สึกของร้านค้า



สิ่งเล็ก ๆ ที่เรียกว่ารัก

“...เราเชื่อว่าจากจุดเริ่มต้นที่ทางโรบินฮู้ด มอบลมหายใจให้กับร้านเล็กอย่างเรา มันก่อให้เกิดพลังงานบางอย่างเป็นพลังงานแห่งความรัก พลังงานแห่งความดี ความมีน้ำใจ ที่ส่งมอบต่อกันในสังคม...”

‘นิวร์ เตี่ยวหมู เตี่ยวเนื้อ สาขารัชโยธิน’
17 ก.ค. 2564

เสียงสะท้อนของไรเดอร์

ขับเคลื่อนเพื่อเติมเต็มคุณค่าของตนเอง



คลิกที่ภาพเพื่อรับชมวิดีโอ The Rider Series: EP 3. “ป้าแมว” ไรเดอร์วัยเกษียณหัวใจวัยรุ่น

“ตกงานมา 10 ปี เคยเป็นผู้จัดการร้านขายยาในห้าง รู้สึกว่า ถ้าเราไม่ตัดสินใจที่จะเริ่ม มันก็จะไม่มีวันต่อไป

ช่วงแรกที่เป็นไรเดอร์ ก็เจออุปสรรคเยอะเกี่ยวกับเส้นทาง ไม่มีข้อมูลเลย ไม่ค่อยมั่นใจ..มาขับ Robinhood แล้วชอบ ที่ว่าแอดมินให้คำแนะนำดี

ป้าแมวอายุ 60 แล้ว มาขับรถในกรุงเทพฯ มันก็เหนื่อย มันก็ยากอยู่นะ แต่พอมาได้งาน Robinhood แล้ว ป้ามีความรู้สึกว่ายาวป้าเหลือ 16 ไม่ใช่ 60”

กาญจณัช ยังสถาพร

เราอาจจะเป็นคนตัวเล็ก แต่เราก็มำในสิ่งที่มีความหมายได้ในทุกวัน



คลิกที่ภาพเพื่อรับชมวิดีโอ The Rider Series: EP 5. “โน้ต” ไรเดอร์ผู้ใส่หัวใจลงไปในงาน

“ไรเดอร์ไม่เคยเป็นอาชีพในฝันของผมเลย ผมควรจะได้บีน อยู่บนฟ้าตอนนี้ด้วยซ้ำ วันแรกที่ Robinhood บอกกับ เราว่างานที่เราทำมีความหมาย ผมไม่เคยเข้าใจเลยว่ามันมีความหมายขนาดนั้นเลยหรือ แต่พอผมลองใส่หัวใจลงไปในงานเต็ม ๆ ผมก็ค่อย ๆ ได้เรียนรู้อะไรบางอย่าง เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือคนอื่น เรียนรู้ที่จะใส่ใจคนที่อยู่ตรงหน้า เรียนรู้ที่จะฝ่าฟันอุปสรรค เรียนรู้ที่จะทดลองอะไรใหม่ ๆ และมีโอกาสช่วยให้โลกดีขึ้น (จากการขับ EV Bike)

ผมได้คำตอบแล้วว่าคนเราทำงานเพื่ออะไร เพื่อให้ตัวเอง ได้เติบโตขึ้นและเพื่อเป็นส่วนเล็ก ๆ ที่ทำให้ใครบางคน มีความสุขจากงานที่มีความหมายที่เราทำอยู่”

โน้ต อริตพล ฉันท์ธนกุล
อดีตนักบินฝึกหัดที่มาเป็นไรเดอร์ กับ Robinhood

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อระบบเศรษฐกิจและการดำรงชีวิตของคนในสังคมไทย หากยังถือเป็นความท้าทายสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในทุกอุตสาหกรรมและเสมือนบททดสอบศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรที่ชวนให้ตั้งคำถามต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Business Model) ในปัจจุบันสู่การทบทวนและสร้างสรรค์เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า

นับตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ธนาคารได้ดำเนินการกลยุทธ์ตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคารและกำกับดูแลโดยคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ภายใต้การจัดการของทีมบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Team: CMT) และคณะทำงาน COVID-19 ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการ **‘ทำตัวเราให้แข็งแกร่ง - ช่วยเหลือลูกค้าให้อยู่รอด - สนับสนุนสังคมให้อยู่ได้’** อย่างมั่นคงในช่วงวิกฤต COVID-19 และยั่งยืนในระยะยาว

ทำตัวเราให้แข็งแกร่ง

ธนาคารปรับการบริหารสู่ **‘การจัดการองค์กรแบบองค์รวม (Holistic Organization Management)’** ที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของธนาคารให้มีความยืดหยุ่น (Resilience) สามารถรับมือ ปรับตัว และพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าและสังคมเติบโตไปด้วยกันท่ามกลางความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรง



Leadership with Head, Heart, Hands
เสริมสร้างภาวะผู้นำที่เก่งคิด เก่งคน และเก่งงาน



Smart Work
มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และผลผลิตการทำงาน



Flexible Workforce
เพิ่มความยืดหยุ่นด้วย Work From Anywhere

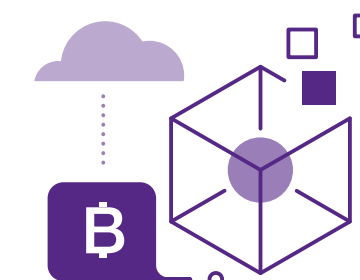


Purpose Driven Culture
ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเป้าหมาย และการสร้างคุณค่าร่วม

การบริหารจัดการองค์กรแบบองค์รวม



Physical and Mental Health
ใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งทางกายและจิตใจ



New Operating Model with Digital Backbone
สร้างสรรค์ธุรกิจรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ



New Paradigm for Skills and Talent
ปรับกระบวนการคนในการสร้างทักษะที่จำเป็นและการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ

Work from Anywhere

เพิ่มความยืดหยุ่น เสริมสมรรถภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ในปี 2564 ธนาคารยังคงดำเนินนโยบายการทำงานจากที่ไหนก็ได้ หรือ Work from Anywhere (WFA) เพื่อส่งเสริมความยืดหยุ่นในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับพนักงาน ภายใต้กรอบการจัดการ '3Es' ที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ราบรื่น และเป็นระบบ

Enablement: สนับสนุนอุปกรณ์และการเชื่อมต่อเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Devices and VPN Readiness) ให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างครอบคลุม รวมถึงปรับกระบวนการทำงานและพัฒนาแพลตฟอร์มการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น HR on Mobile, SCB Telecare เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก ไม่มีสะดุด และมีสุขภาพใจที่แข็งแรง [\[ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 93-98\]](#)

Engagement: สำรวจความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานแบบ WFA อย่างต่อเนื่อง เพื่อการมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสมรรถภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว

Empowerment: บริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ที่เอื้อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) และพร้อมสำหรับการนำไปใช้งาน (Availability) เพื่อสร้างวัฒนธรรมและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)



“สถาบันการเงินไทยแห่งแรก
ที่ประกาศนโยบาย WFA
และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
ตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม 2563
จนถึงปัจจุบัน”

80% ของพนักงาน
ชื่นชอบ และเห็นว่า
WFA ยังทำงาน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน
ได้มากกว่า

1,480 ล้านบาท

ลดปริมาณการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก มากกว่า

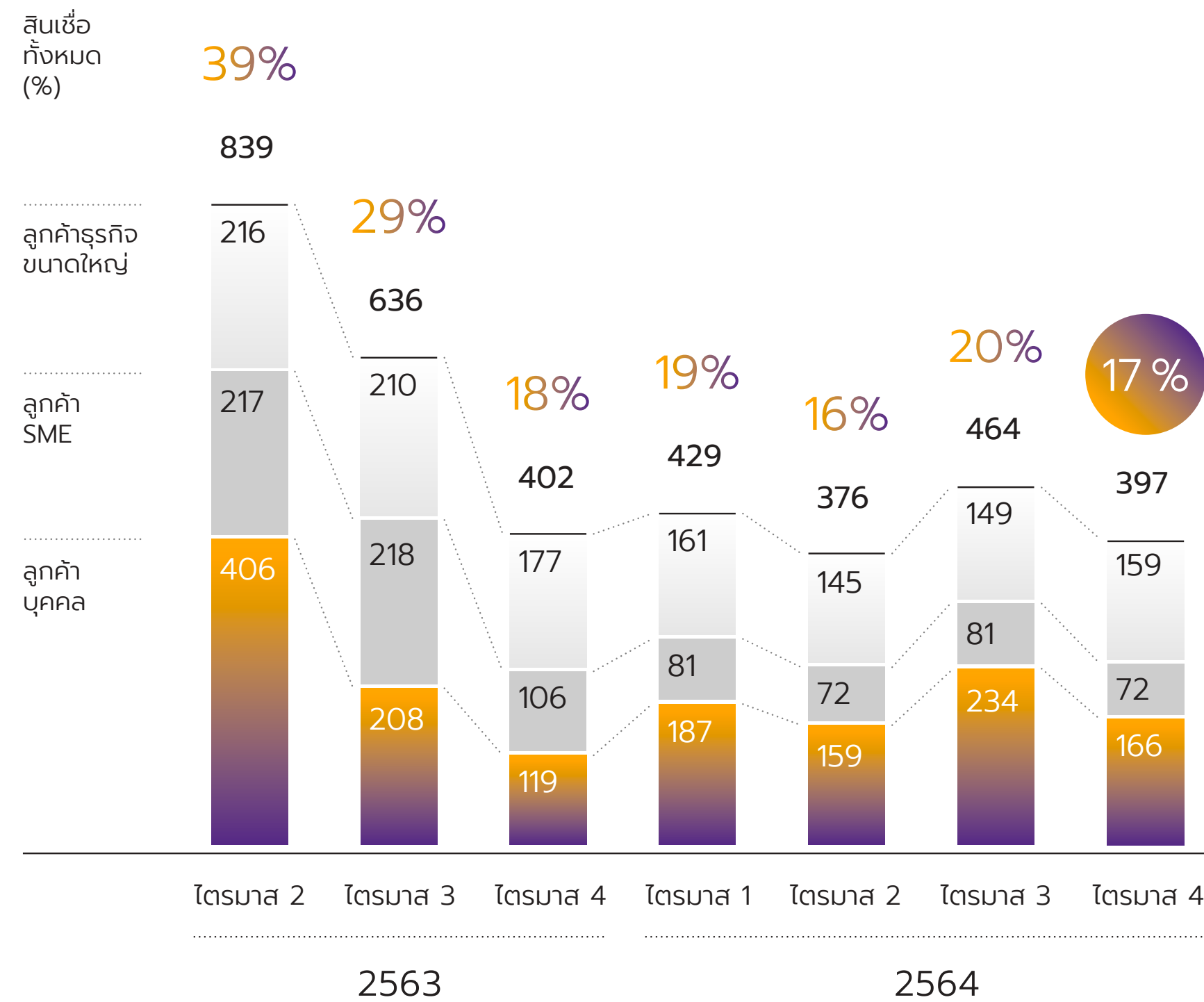
960,000

ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์
เทียบเท่าต่อปี เมื่อเปรียบเทียบ
กับการทำงานในรูปแบบปกติ

ช่วยลูกค้าให้อยู่รอด

ตลอดปี 2564 ธนาคารให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ภายใต้แนวทางการดำเนินงาน 'ลึก-ยาว-รอด' ผ่านการวิเคราะห์ผลกระทบของลูกค้าเชิงลึก ซึ่งนำไปสู่การนำเสนอโซลูชันทางการเงินเพื่อเยียวยาฟื้นฟูทั้งในระยะสั้นและระยะยาวสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมถึงมาตรการเสริมพิเศษสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง-เล็ก (SMEs) และธุรกิจรายย่อย (rSMEs) ในการลดต้นทุน เพิ่มยอดขาย ขยายธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าสามารถอยู่รอดอย่างยั่งยืนภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19

ยอดสินเชื่อภายใต้โครงการช่วยเหลือทางการเงิน ปี 2563-2564 (พันล้านบาท)



ธนาคารเคียงข้างช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตโควิดไปด้วยกันรวมแล้วกว่า

1.2 ล้านราย

การจัดตั้ง SCB^X

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีควอเตอร์

แพลตฟอร์ม Robinhood

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

Customer Transformation เพื่อลูกค้า SMEs อยู่รอดและเติบโตยั่งยืนในยุคดิจิทัล

นอกเหนือจากการสนับสนุนสินเชื่อฟื้นฟู Soft Loan การปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ตลอดจนการปรับโครงสร้างหนี้และให้เงินกู้หมุนเวียน (Loan Restructuring) แก่ผู้ประกอบการ SMEs แล้ว ธนาคารยังมุ่งเสริมศักยภาพและสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถก้าวผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากและปรับตัวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล



ดิจิทัลแพลตฟอร์ม	Customer Academy	จับคู่ธุรกิจ	สนับสนุนทางการเงิน
ส่งเสริมการนำธุรกิจของลูกค้าไปอยู่บนดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อขยายช่องทางธุรกิจใหม่ ๆ ลดต้นทุน และเพิ่มยอดขาย	ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคนิคการบริหารจัดการธุรกิจให้แก่ลูกค้า หลักสูตรต่อเนื่อง • IEP-SCB Intelligent Entrepreneur Program • ITP-SCB Intelligent Trade Program • IBE-SCB Innovation-based Enterprise • The Dots หลักสูตรเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรม • Food & Beverage Game Changer • Hotel Game Changer • The Hospitality Survival ในปี 2564 มีผู้เข้าร่วมโครงการมากกว่า 2,300 คน คิดเป็นการเรียนรู้มากกว่า 100 ชั่วโมงต่อคน	ขยายช่องทางการขายและสร้างห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน ผ่านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ พันธมิตรด้านเทคโนโลยี และบริษัทชั้นนำต่าง ๆ ควบคู่ไปกับสร้างโอกาสทางธุรกิจผ่านกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) สร้างโอกาสทางธุรกิจมากกว่า 400 โอกาส	นำเสนอโซลูชันทางการเงินที่เหมาะสมสำหรับกับสถานการณ์และความต้องการของลูกค้า อีกทั้งเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการให้การสนับสนุนและการเข้าถึงเงินอุดหนุนต่าง ๆ

“SCB SME เป็นพาร์ทเนอร์ผม คำว่า ‘เป็นพาร์ทเนอร์’ คือใครก็ตามที่คบหากันแล้ว ชีวิตดีขึ้นทั้งคู่... จะเปรียบไป SCB SME ก็เหมือนบันไดบ้าน เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เวลาผมจะขึ้นจากชั้นหนึ่งไปชั้นสอง เหมือนกับการยกระดับเราขึ้นไปเรื่อย ๆ ในขณะที่เดียวกันในบางช่วงที่เราอยากลำบาก หรือเผชิญวิกฤต ตอนลงบันไดเหมือนเรามีที่ลง SCB SME จะคอยช่วยเหลือตลอด เวลาขึ้นก็ขึ้นได้ดี เวลาลงก็มีที่ลง”

คุณพีระศิลป์ ตั้งกิจงามวงศ์
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท สายวิจิตร จำกัด

สนับสนุนสังคมให้อยู่ได้



พนักงาน

ธนาคารดำเนินมาตรการที่หลากหลายเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในระยะแรกจนถึงปัจจุบัน



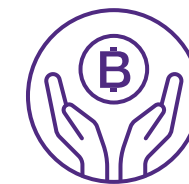
ด้านความปลอดภัย

ดำเนินนโยบาย Work from Anywhere ต่อเนื่อง โดยจัดให้มี Split Working Site สำหรับหน่วยงานหลักที่ทำงาน On-site เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ



ด้านสุขภาพ

- ดูแลค่าใช้จ่ายในการตรวจและรักษาโรคในส่วนที่เกินวงเงินประกันสุขภาพ
- จัดหาอุปกรณ์ตรวจหาเชื้อ (Antigen Test Kit) และวัคซีนทางเลือกเพิ่มเติมให้แก่พนักงานทุกคน
- ช่วยหาสถานพยาบาลและ Hospitel สำหรับพนักงานหรือสมาชิกในครอบครัวที่ติดเชื้อ
- จัดเตรียม Home Isolation โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลพันธมิตร
- ติดตามแนวโน้มการติดเชื้อและรักษาพยาบาลของพนักงานอย่างเรียลไทม์ด้วย Dashboard ที่ได้รับการอัปเดตและติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหาร



ด้านการเงิน

- สนับสนุนสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน COVID Staff Loan สำหรับพนักงานที่ได้รับผลกระทบเชิงรายได้
- สนับสนุนเงินช่วยเหลือกรณีพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสาขาที่ได้รับผลกระทบจากการปรับวันและเวลาการให้บริการตามแนวปฏิบัติของภาครัฐ
- พักชำระหนี้สินเชื่อพนักงาน



ลูกค้า

ธนาคารปรับนโยบาย Credit Term ลดลงเหลือ 15 วัน จากเดิม 45-60 วัน จนกว่าสถานการณ์คลี่คลายเพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องให้ลูกค้าทุกรายของธนาคาร



สังคม

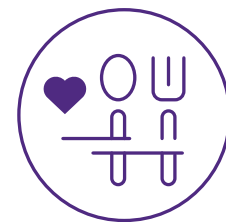
ธนาคารรวมใจฝ่าวิกฤติ COVID-19 ผ่านโครงการความร่วมมือและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อาทิ

สนับสนุนหอผู้ป่วยสนามและ เครื่องมือทางการแพทย์

โดยมอบเงินสนับสนุนการก่อสร้างหอผู้ป่วยสนาม
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 2 หลัง
ตลอดจนการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์
และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเตรียมจัดทำ
โรงพยาบาลสนามให้แก่โรงพยาบาล มูลนิธิ
และองค์กรส่วนท้องถิ่น
รวมมูลค่ากว่า 21 ล้านบาท

ช่วยร้านค้าเล็ก ๆ ให้มีรายได้ และช่วยคนไทยลดภาระ

โดย Robinhood ออกแคมเปญ ‘เราช่วยคุณ
คุณช่วยร้านค้า’ จัดส่งอาหารให้ฟรีทุกออเดอร์
ในช่วงล็อกดาวน์รวม 23 วัน อีกทั้งร่วมกับ
โรงพยาบาลศิริราช-รามาริบดีดูแลอาหาร 3 มื้อ
ตลอดระยะเวลา 14 วัน ให้ผู้ป่วยโควิดที่รักษาตัว
ที่บ้าน (Home Isolation) โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย



จัดส่งอาหารให้ฟรี
มากกว่า

3 ล้าน

ออเดอร์



ดูแลอาหารให้ผู้ป่วยโควิด
ที่รักษาตัวอยู่ที่บ้านมากกว่า

200

ราย



จัดตั้ง Vaccination Center ร่วมสร้างภูมิคุ้มกันหมู่ให้ประเทศไทย ปลอดภัยจาก COVID-19

ในช่วงเวลาวิกฤติที่สุดจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของประชาชนยาวนานถึง 2 ปี การเร่งฉีดวัคซีนให้กับประชาชนเพื่อยับยั้งการแพร่กระจายและความรุนแรงของโรคนับเป็นภารกิจเร่งด่วนและเป็นวาระแห่งชาติ ธนาคารจึงร่วมกับกรุงเทพมหานคร หอการค้าไทย และโรงพยาบาลพญาไท-เปาโล ในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ สร้างภูมิคุ้มกันหมู่ให้ประเทศไทยผ่านหน่วยความร่วมมือบริการฉีดวัคซีน COVID-19 นอกโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ภายใต้โครงการ 'ไทยร่วมใจ กรุงเทพฯ ปลอดภัย' โดยธนาคารเป็น 1 ใน 25 องค์กรภาคเอกชนที่เข้าร่วมภารกิจในครั้งนี้

ภูมิใจที่ได้มีโอกาสดูแลคนไทย จำนวน

201,300 คน

ให้เข้าถึงวัคซีน COVID-19 ตลอดระยะเวลากว่า 7 เดือน รวม

84 วัน

ด้วยความร่วมแรงร่วมใจ
ของบุคลากรทางการแพทย์
โรงพยาบาลพญาไท-เปาโล กว่า

240 คน

การรวมพลังของพนักงานจิตอาสา
'SCB ชวนกันทำดี' จำนวน

368 คน

พนักงานรักษาความปลอดภัย
และแม่บ้านของธนาคาร มากกว่า

50 คน



ความสำเร็จของการบริหารหน่วยบริการฉีดวัคซีน COVID-19 เป็นผลจากความมุ่งมั่นที่ต้องการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศและประชาชนสามารถอยู่รอดและกลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด โดยธนาคารประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด Design Thinking ในการบริหารหน่วยบริการที่ยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยทีมงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน

S

Sustainable
Finance



การเงินที่ยั่งยืน

C

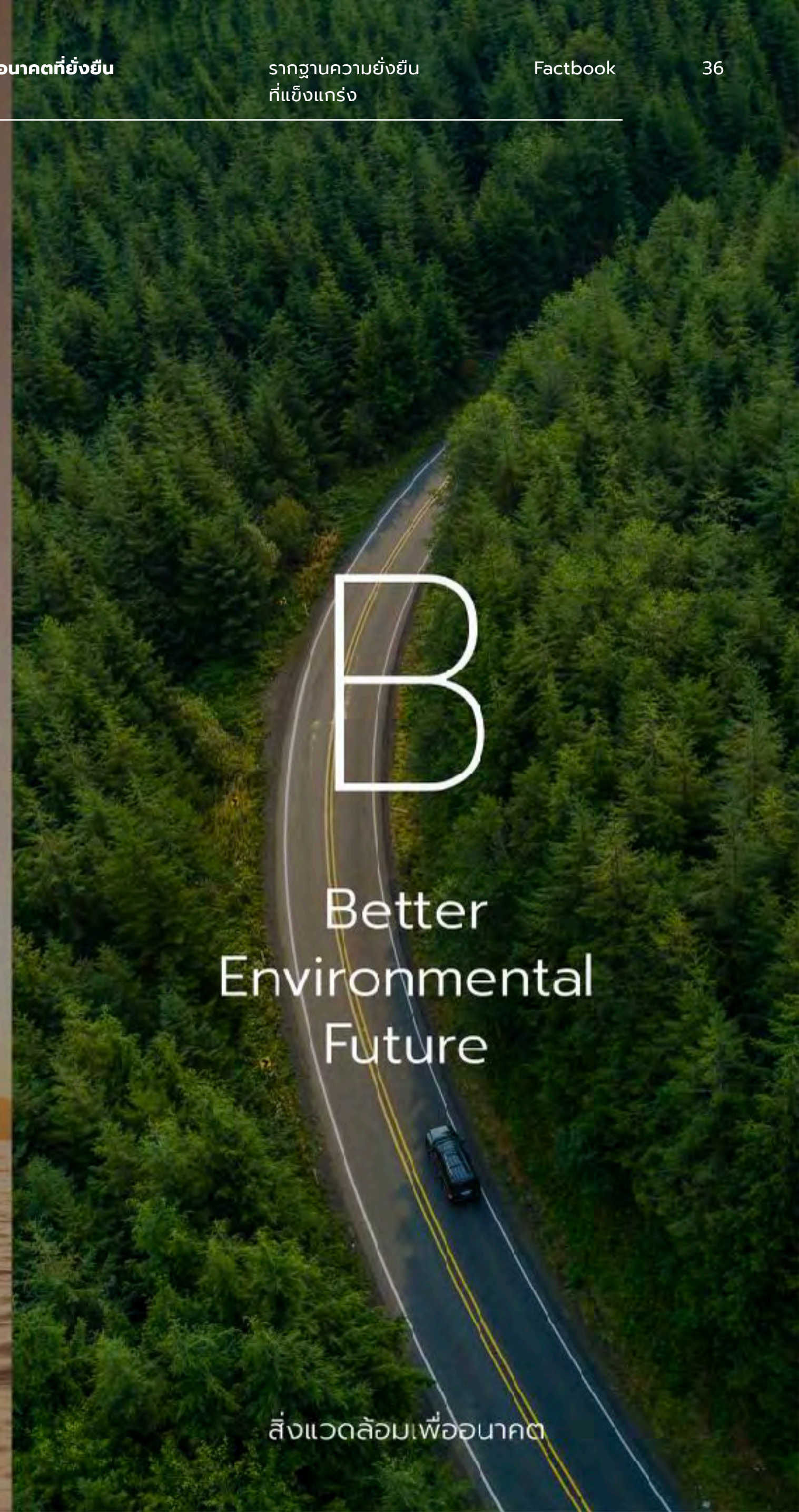
Creating
Social Impact



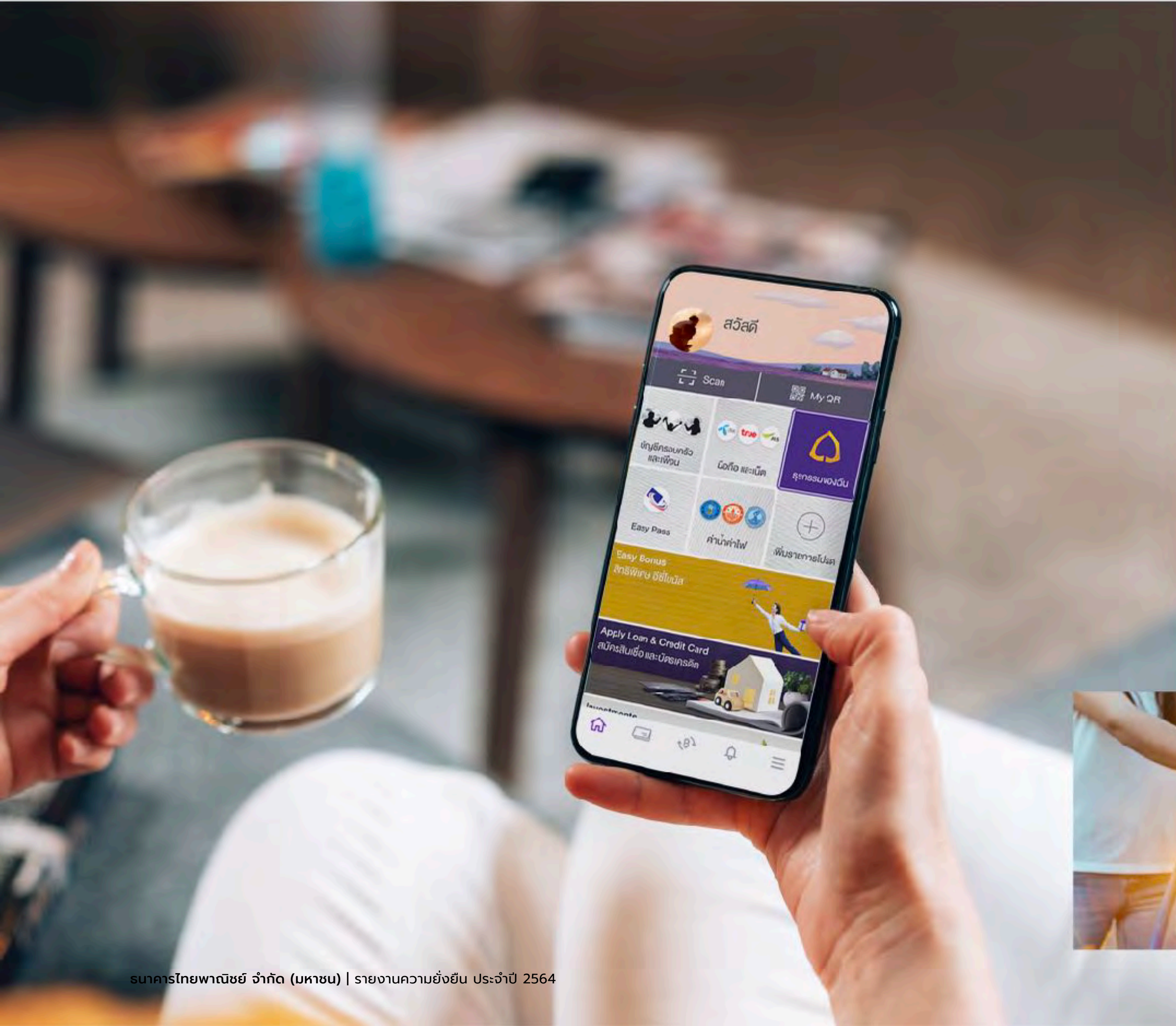
สังคมแห่งคุณค่า

B

Better
Environmental
Future



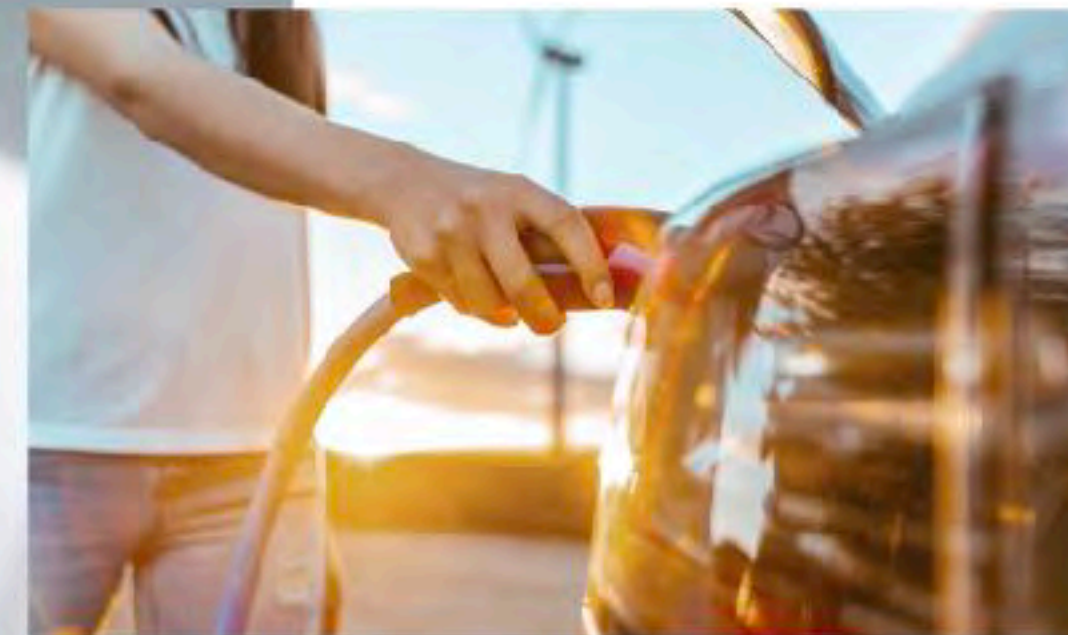
สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



S

Sustainable
Finance

การเงินที่ยั่งยืน



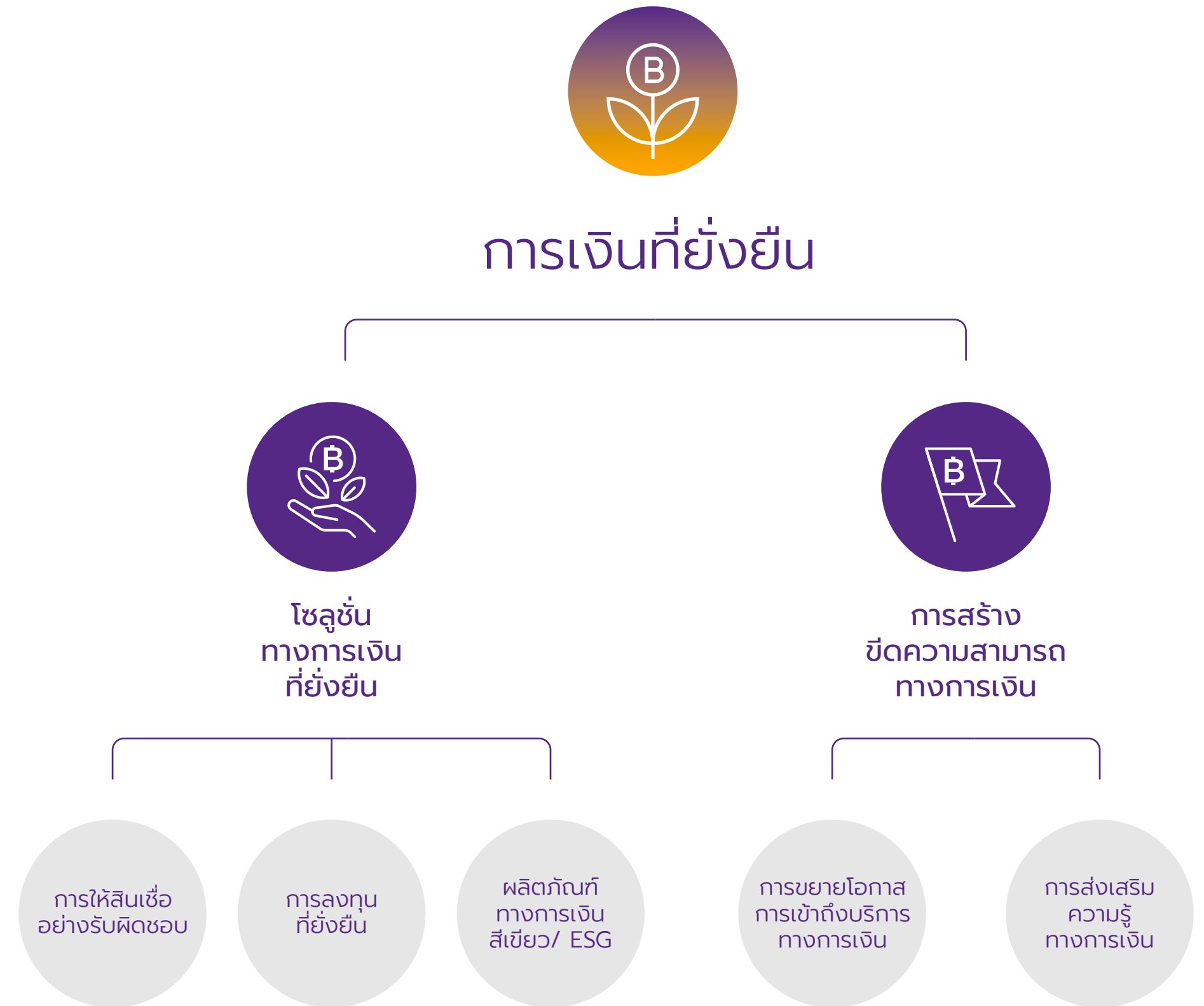
การเงินที่ยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความยากจน และความเหลื่อมล้ำทางสังคมยังคงเป็นประเด็นความท้าทายทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจ ความต้องการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่สูงขึ้น รวมถึงการขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร และปัจจัยพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ

ความท้าทายข้างต้นนำมาสู่การขับเคลื่อนและส่งเสริม “การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ในระบบเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร ในฐานะตัวกลางในการระดมเงินทุนและจัดสรรทรัพยากรไปสู่ภาคเศรษฐกิจและสังคม ถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนและผลักดันการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมและเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ บนฐานความรู้ เทคโนโลยี และความร่วมมือ

ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งมั่นเสริมสร้าง ‘การเงินที่ยั่งยืน’ ผ่านการบูรณาการมุมมองด้านสิ่งแวดล้อม และ/หรือสังคม และ/หรือธรรมาภิบาล (Environment, Social, Governance: ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อและการให้คำปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสังคม ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้นำเทคโนโลยีและข้อมูลมาใช้ในการขับเคลื่อนการเข้าถึงบริการ และความรู้ทางการเงิน ผ่านการออกแบบและพัฒนานวัตกรรม เชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตร ควบคู่ไปกับการส่งเสริมทักษะทางการเงินแก่ลูกค้าและคนในสังคมมาอย่างต่อเนื่อง



การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



เป้าหมายปี 2566



บูรณาการ ESG ในนโยบายและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงการแนะนำการลงทุนตามหลักการและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง



พัฒนา/ นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุน ESG อย่างน้อย **100 ผลิตภัณฑ์**



ส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืนเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) ด้วยวงเงิน **53,000 ล้านบาท**



ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและนวัตกรรมทางการเงินสำหรับลูกค้ากลุ่ม sSME จำนวน **200,000 ราย**



เสริมสร้างความรู้ด้านการเงินให้ลูกค้าและคนในสังคม จำนวน **67,000 คน**

ผลการดำเนินงานปี 2564

100% ของสินเชื่อโครงการผ่านการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG

นำเสนอกองทุน ESG เพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกค้ารวม **79 ผลิตภัณฑ์**

สนับสนุนการเงินที่ยั่งยืนเพื่อบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ด้วยวงเงินกว่า **40,150 ล้านบาท**

ส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อดิจิทัลแก่ลูกค้า sSME มากกว่า **35,300 ราย**

เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินดิจิทัล การวางแผนการเงิน รวมถึงการออมให้กับลูกค้า คนในสังคม และพนักงานมากกว่า **25,000 คน**

การดำเนินงานที่สำคัญ/ ความคิดริเริ่มในปี 2564

01

ยกระดับ การให้สินเชื่อ อย่างรับผิดชอบ



ธนาคารสนับสนุน 'แนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending)' ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์ สำหรับการให้สินเชื่อทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ

ลูกค้าบุคคล

ธนาคารกำหนดให้กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อบุคคลคำนึงถึงภาระหนี้ต่อรายได้ (Debt Service Ratio: DSR) ควบคู่ไปกับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (Affordability) และค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ (Living Expense) นอกเหนือจากการพิจารณารายรับและความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่เหมาะสมและไม่กระทบต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของลูกค้าแต่ละราย

ลูกค้าธุรกิจหรือโครงการขนาดใหญ่

ธนาคารบูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในแนวนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Guide) รวมถึงกำหนดรายการสินเชื่อต้องห้าม (Exclusion List) และแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ นอกจากนี้ ยังได้นำหลักการอีเควเตอร์ (Equator Principles) และแนวปฏิบัติของบรรษัทการเงินทุนระหว่างประเทศ (International Finance Corporate: IFC) มาประยุกต์ใช้อีกด้วย

สำหรับการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ธนาคารได้ผนวกประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เข้าในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการทั้งระบบตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจกับลูกค้า ระบบงานการขาย และระบบงานการวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนจัดทำคู่มือการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับสินเชื่อโครงการ พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตาม

ในปี 2564 ธนาคารมุ่งยกระดับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยมีการดำเนินงานสำคัญ ดังนี้

เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคม Equator Principles ธนาคารแรกในประเทศไทย

ด้วยตระหนักถึงบทบาทการมีส่วนร่วมปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ คณะกรรมการธนาคารจึงมีมติอนุมัติให้นำธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเควเตอร์ (The Equator Principles Association: EP) เมื่อเดือนเมษายน 2564 โดยธนาคารได้พัฒนาระบวนการภายในให้สอดคล้องตามหลักการ EPs ก่อนที่คณะกรรมการบริหารมีมติอนุมัติให้นำหลักการ EPs มาใช้เป็น แนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อโครงการของธนาคารในเดือนกรกฎาคม 2564 และทางสมาคมฯ ได้ตอบรับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของธนาคารอย่างเป็นทางการในวันที่ 31 มกราคม 2565 ซึ่งธนาคารสมาชิกจะต้องปฏิบัติตามหลักการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม 10 ประการ พร้อมบูรณาการหลักการดังกล่าวเข้าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายและกระบวนการกลั่นกรองสินเชื่อโครงการของธนาคาร

[ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมใน 'รายงานพิเศษ' หน้า 20-23](#)

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

**ร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์
สนับสนุนหลักการ PRB และ PRI**

ธนาคารเข้าร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ “Statement of Commitment for Sustainable Thailand 2021” ซึ่งสนับสนุนการนำหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Principles for Responsible Banking: PRB) และหลักการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Principles for Responsible Investment: PRI) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน (UNEP Finance Initiative: UNEP FI) มาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการของธนาคารตามมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) และข้อตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Paris Agreement) โดยมีหน่วยงานภาครัฐ นักลงทุน สถาบัน และธนาคารรวม 43 แห่ง ร่วมลงนามในงาน Sustainable Thailand 2021 ซึ่งจัดโดยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ร่วมกับกระทรวงการคลัง องค์การสหประชาชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมด้วยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่สำคัญอีกหลายแห่ง

**ตัวอย่างสินเชื่อโครงการที่ผนวกการพิจารณา
ประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG ตามหลักการ EPs และ
นโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของธนาคาร**



**การสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงาน
หมุนเวียนในประเทศเวียดนามอย่างต่อเนื่อง**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ด้วยเทคโนโลยีโฟโตโวลตาอิกในประเทศเวียดนาม ขนาดกำลังการผลิตติดตั้งรวมทุกโครงการอยู่ที่ 100 เมกะวัตต์ โดยมีการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมควบคู่ไปกับการพิจารณาทางการเงิน ทั้งในด้านการจัดการพื้นที่ในเขตที่มีศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์เหมาะสม และการรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนในพื้นที่เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ ตลอดจนการมีที่ปรึกษาโครงการเพื่อช่วยพิจารณาในด้านเทคนิคและประเด็นสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกี่ยวข้อง

โครงการสามารถผลิต
พลังงานไฟฟ้าที่เพียงพอ
สำหรับ

60,000

ครัวเรือน

และช่วยลดการเกิด
ก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้า
ได้ทั้งสิ้นมากกว่า

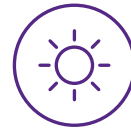
70,000

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



การส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทย

ด้วยความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในอุตสาหกรรมพลังงานหมุนเวียน ประกอบกับพลังงานหมุนเวียนเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ธนาคารจึงให้การสนับสนุนทางการเงินสำหรับโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีโฟโตโวลตาอิกในประเทศไทยที่มีกำลังการผลิตติดตั้งรวมทุกโครงการกว่า 300 เมกะวัตต์

แม้ว่าโครงการประเภทนี้จะมีโอกาสเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมต่ำ หากแต่ธนาคารและผู้พัฒนาโครงการได้กำหนดให้มีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างครอบคลุม ทั้งในด้านการวางแผนการจัดการแผงโฟโตโวลตาอิกที่อาจเกิดการชำรุดเสียหายให้สอดคล้องตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติของประเทศ การจัดการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอื่น ๆ รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน นอกจากนี้ ขอบข่ายงานของที่ปรึกษาโครงการด้านเทคนิคได้รวมถึงกฎหมายและมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector Specific Guide)



การสนับสนุนโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลม

การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลมเป็นอีกหนึ่งพลังงานหมุนเวียนที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ เนื่องจากธนาคารเล็งเห็นว่าการผลิตกระแสไฟฟ้าจากกังหันลมเป็นหนึ่งในพลังงานไฟฟ้าที่สะอาดที่สุด โดยปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณต่ำ และไม่ก่อให้เกิดของเสียอันตรายจากกระบวนการผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับการผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานประเภทอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม การผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยพลังงานลมมีข้อจำกัดในด้านพื้นที่ตั้ง โดยประเทศไทยมีพื้นที่ที่มีศักยภาพลมเพียงพอต่อการผลิตไฟฟ้าอยู่อย่างจำกัด อีกทั้งบางพื้นที่ยังเป็นพื้นที่อ่อนไหว

ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ การใช้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัยอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงควบคู่กับชุมชนรอบข้าง

ในปี 2564 การพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อโครงการผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานลมขนาดมากกว่า 120 เมกะวัตต์ ธนาคารได้พิจารณาความเสี่ยงอย่างรอบด้าน ทั้งด้านเทคโนโลยีที่ใช้ การมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่ที่ต้องสร้างความเข้าใจและการยอมรับ อีกทั้งการมีที่ปรึกษาโครงการที่เข้ามาพิจารณาในด้านเทคนิคครอบคลุมประเด็นสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับสินเชื่อโครงการอื่น ๆ ของธนาคาร พร้อมการติดตามการดำเนินงานอย่างเหมาะสม

โครงการสามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าที่เพียงพอสำหรับ

180,000ครัวเรือน

และช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้าได้ทั้งสิ้นมากกว่า

160,000

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

โครงการสามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าที่เพียงพอสำหรับ

100,000ครัวเรือน

และช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้าได้ทั้งสิ้นมากกว่า

100,000

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

02

ส่งเสริม การลงทุนที่ยั่งยืน



ธนาคารเชื่อว่าการพิจารณาประเด็นที่มีนัยสำคัญด้าน ESG ในกระบวนการการลงทุนสามารถนำไปสู่การตัดสินใจด้านการให้คำแนะนำการลงทุนกับลูกค้าของธนาคารที่ดีขึ้นและช่วยเพิ่มผลตอบแทนที่มีการปรับค่าความเสี่ยง (Risk-adjusted Return) ในระยะยาว ขณะเดียวกันยังเป็นการร่วมป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบ ตลอดจนเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมด้วย

ธนาคารส่งเสริมการลงทุนที่ยั่งยืนตาม **นโยบายการแนะนำการลงทุนอย่างรับผิดชอบ** ซึ่งครอบคลุมบริการด้านการให้คำแนะนำการลงทุนในสินทรัพย์ทุกประเภท อีกทั้งจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานในกลุ่มธุรกิจ Wealth เพื่อให้เข้าใจถึงนโยบายที่นำไปสู่การสื่อสารและแนะนำการลงทุนที่เหมาะสมกับลูกค้าต่อไป

ในปี 2564 ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนเพื่อความยั่งยืนรวม 79 กองทุน คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการ (AUM) รวม 39,500 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.3 ของ AUM ทั้งหมด



ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการส่งเสริมการลงทุนที่ยั่งยืน

กองทุนเปิด SCBCLEAN

ในปี 2564 ธนาคารโดย บลจ.ไทยพาณิชย์ ได้เปิดตัวกองทุนใหม่ 'กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ Global Clean Energy' ด้วยมูลค่าการลงทุนโครงการ 3,000 ล้านบาท ซึ่งมีนโยบายลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวมต่างประเทศเพียงกองทุนเดียว (Feeder Fund) ได้แก่ BNP Paribas Energy Transition โดยแนวทางการลงทุนมุ่งเน้นในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนผ่านพลังงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนของโลก ภายใต้กลยุทธ์การลงทุนแบบผสมผสาน Top-down และ Bottom-up

AUM

411

ล้านบาท
ในปี 2564

SCBCLEAN

ส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านพลังงานอย่างยั่งยืน



Decarbonization

การใช้พลังงานที่ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์



Digitalization

การใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ



Decentralization

การกระจายการใช้พลังงานผ่านโครงสร้างพื้นฐานและระบบจัดเก็บ

กองทุนเปิด SCBGEESG

กองทุนเปิด 'SCB Global Sustainable Equity Fund' จัดทะเบียนเมื่อปี 2563 ด้วยเงินลงทุนโครงการ 10,000 ล้านบาท โดยมีนโยบายลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวมต่างประเทศเพียงกองทุนเดียว (Feeder Fund) ได้แก่ Janus Henderson Horizon – Global Sustainable Equity Fund และมุ่งเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ได้รับการพิจารณาโดยผู้จัดการการลงทุนว่ามีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมในเชิงบวกและส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโลกที่ยั่งยืน



772

ล้านบาท
ในปี 2564

กองทุนจะหาโอกาสการลงทุนใน 10 ประเด็น



พลังงาน
สะอาด



ประสิทธิภาพ



บริการด้าน
สิ่งแวดล้อม



การขนส่ง
ที่ยั่งยืน



การบริหาร
จัดการน้ำ



ความรู้
และเทคโนโลยี



สุขภาพ



ความ
ปลอดภัย



การเงิน
และสินทรัพย์
ที่ยั่งยืน



คุณภาพ
ชีวิต

ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคม

กองทุนเปิด SCBTHAICG

กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ หุ้นธรรมาภิบาลไทย หรือ SCBTHAICG จัดทะเบียนตั้งแต่ปี 2560 มีนโยบายการลงทุนในตราสารแห่งทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ/หรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ หรือ ตลาดรองอื่น ๆ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเน้นลงทุนในบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงบริษัทที่ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC)



131

ล้านบาท
ในปี 2564

03

ไม่หยุดนิ่งพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
สีเขียว/ ESG



การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการเติบโตอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาทุนมนุษย์ ธนาคารจึงไม่หยุดนิ่งในการนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืนในหลากหลายรูปแบบและครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า



กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่



สนับสนุนผลิตภัณฑ์
และบริการสีเขียว/ ESG
ด้วยวงเงินมากกว่า

30,000

ล้านบาท
ในปี 2564

สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งขอรับเงินกู้เพื่อดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับหลักการสินเชื่อสีเขียว (Green Loan Principles) ซึ่งกำหนดโดย Loan Market Association เช่น การขนส่งสาธารณะโดยระบบราง การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน สถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า อาคารสีเขียว

การสนับสนุนหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน โดยในปี 2564 ธนาคารได้ร่วมเป็นผู้จัดการจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หรือ Green Bond ให้กับบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำหรับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพส่วนต่อขยายสายสีเขียวเหนือ-ใต้ ในส่วนของการจัดซื้อรถไฟฟ้าและระบบรถไฟฟ้าและเครื่องกล (Electrical and Mechanical Works) ซึ่งดำเนินการตามมาตรฐานสากล ได้แก่ Green Bond Principles 2021 ซึ่งกำหนดโดย ICMA และ ASEAN Green Bond Standards 2018 ซึ่งกำหนดโดย ACMF

สินเชื่อโครงการขนาดใหญ่เพื่อความยั่งยืน

การให้คำปรึกษาทางการเงินแก่การพัฒนาโครงการโครงสร้างพื้นฐาน
และพลังงานขนาดใหญ่ที่ยั่งยืน

เปิดตัว ESG-Linked Interest Rate Swap

ในปี 2564 ธนาคารร่วมกับบริษัท โมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ริเริ่มนำผลการดำเนินงานด้าน ESG ขององค์กรมาใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาอัตราดอกเบี้ย สำหรับธุรกรรมสัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน (ESG-Linked Interest Rate Swap) ซึ่งเป็นการต่อยอดความร่วมมือจากการทำสัญญาอนุพันธ์ที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย Thai Overnight Repurchase Rate หรือ THOR ในปีที่ผ่านมาให้มีความสมบูรณ์แบบยั่งยืน และยังช่วยเสริมสร้างสภาพคล่องในตลาดเพื่อรองรับการใช้อัตราดอกเบี้ย THOR อย่างเต็มรูปแบบอีกด้วย ทั้งนี้ โมเนอร์ฯ ถือเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการนำ ESG มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ จึงเป็นโอกาสดีที่จะได้รับประโยชน์ทางด้านการเงินจากธนาคาร หากสามารถทำผลงานด้าน ESG ได้ตามข้อตกลงร่วมกัน โดยธนาคารมุ่งหวังว่าความร่วมมือครั้งนี้จะช่วยจุดประกายให้ธุรกิจไทยตื่นตัวกับเรื่อง ESG มากขึ้น



กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและย่อม (SME)

สนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจรักโลก (SCB SME Go Green) ด้วยวงเงินมากกว่า



6,000 ล้านบาท

นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ยั่งยืนใน 4 กลุ่มหลัก



การพัฒนาประสิทธิภาพ
การใช้พลังงาน



การจัดการมลพิษ
จากกิจกรรมทางธุรกิจ



การขนส่งด้วย
พลังงานสะอาด



การสนับสนุนกิจการ
ที่มีสตรีเป็นเจ้าของ

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

Green Seminar & Business Matching

ในปี 2564 ธนาคารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และพันธมิตรทางธุรกิจ จำนวน 14 แห่ง จัดงานสัมมนาธุรกิจสีเขียว จำนวน 2 ครั้ง เพื่อสนับสนุน SME ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจ เสริมขีดความสามารถทางการแข่งขัน และส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ครั้งที่ 1 เดือนกรกฎาคม 2564
ลด ละ LEAN...เพิ่มพลัง CLEAN ให้ธุรกิจ

ครั้งที่ 2 เดือนตุลาคม 2564
ปรับธุรกิจให้ Clean ลงทุนอย่างไรให้ลดต้นทุนยาว



ผู้ประกอบการ SME
ร่วมงาน Green Seminar
รวมกว่า

220 ราย



ให้สินเชื่อสีเขียว
จากงาน Green Seminar
รวมเป็นวงเงินมากกว่า

360 ล้านบาท



ผนึกกำลัง พสานศักยภาพ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) ส่งเสริม SME อนุรักษ์พลังงานและใช้พลังงานทดแทน

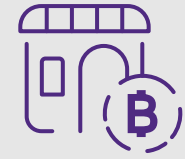
ด้วยผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทยจำเป็นต้องปรับตัวและก้าวให้ทันกับเทรนด์การเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) และผู้บริโภคสีเขียว (Green Consumer) ธนาคารจึงได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) ในโครงการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีการดำเนินมาตรการอนุรักษ์พลังงานหรือใช้

พลังงานทดแทน โดยธนาคารสนับสนุนข้อมูลในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการบริหารความเสี่ยงการลงทุน การผลักดันแนวทางหรือมาตรการให้การสนับสนุน ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินมาตรการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้กับผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและกระตุ้นเศรษฐกิจโดยใช้พลังงานเป็นตัวขับเคลื่อน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



สนับสนุนสินเชื่อ
เพื่อสิ่งแวดล้อม
ด้วยวงเงินมากกว่า

4,150

ล้านบาท



กลุ่มลูกค้าบุคคล

สินเชื่อยานยนต์พลังงานสะอาด

ธนาคารพัฒนาโซลูชันทางการเงินเพื่อการเดินทางที่ยั่งยืน (Clean Mobility) สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 สนับสนุนสินเชื่อยานยนต์พลังงานสะอาดด้วยวงเงินรวมกว่า 570 ล้านบาท



รถยนต์
ไฮบริด



รถยนต์
ไฟฟ้า



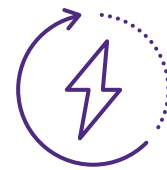
มอเตอร์ไซค์
ไฟฟ้า

สินเชื่อบ้านสีเขียว

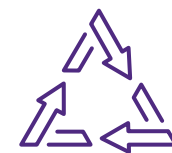
ธนาคารนำเสนอสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษภายใต้โครงการ 'SCB Home Loan: Green Energy' เพื่อส่งเสริมการเป็นเจ้าของ การสร้าง รวมถึงการปรับปรุงซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่ใช้พลังงานธรรมชาติจากแสงอาทิตย์ด้วยการติดตั้ง Solar Cell รวมถึงอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีประหยัดพลังงานสำหรับเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า ซึ่งในปี 2564 ธนาคารได้มีโอกาสนับสนุนสินเชื่อบ้านสีเขียวด้วยวงเงินรวมกว่า 30 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย (SME)

ด้วยเล็งเห็นว่าผู้ประกอบการรายย่อยเป็นอีกหนึ่งฟันเฟืองสำคัญที่มีบทบาทต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกและขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ในปี 2564 ธนาคารจึงได้นำเสนอและสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจเพื่อความยั่งยืนสำหรับผู้ประกอบการ SME เป็นวงเงินรวมกว่า 3,550 ล้านบาท สำหรับการดำเนินกิจกรรมและธุรกิจ 5 กลุ่มหลัก



การเพิ่ม
ประสิทธิภาพ
การใช้พลังงาน



อุปกรณ์
ช่วยป้องกันและ
ควบคุมมลพิษ



ธุรกิจจัดหาและจำหน่ายที่
สนับสนุนการผลิต
และการบริโภคที่เป็นมิตร
กับสิ่งแวดล้อม



ธุรกิจให้บริการ
คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
และการดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน



กิจการที่มี
สตรีเป็นเจ้าของ

04

จากเทคโนโลยีทางการเงิน สู่การเข้าถึงอย่างสร้างสรรค์



ธนาคารตระหนักถึงบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรักษาคุณภาพทางเศรษฐกิจในระยะยาว รวมถึงการบรรเทาความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มประชากรในสังคมอันเนื่องมาจากข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงิน จึงพยายามอย่างเต็มกำลังในการสนับสนุนการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ผ่านการลงทุนและพัฒนาทางเทคโนโลยีควบคู่ไปกับการบริหารจัดการภายใต้กรอบ '3Ps' (Product and Services, Partnership และ People Financial Literacy) เพื่อผลักดันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้งอย่างเต็มรูปแบบสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม และเติมเต็มช่องว่างการให้บริการสำหรับผู้ที่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงินบนพื้นฐานความรู้และทักษะด้านการเงิน



การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



SCB EASY

แอปพลิเคชันสำหรับให้บริการธุรกรรม
ทางการเงินแบบครบวงจรบนโทรศัพท์มือถือ

ผู้ใช้บริการ
มากกว่า

13.1

ล้านราย

ดำเนินธุรกรรมการเงิน
เฉลี่ย

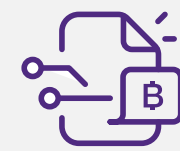
38

รายการต่อคนต่อเดือน



EASY INVEST

บริการการลงทุนด้วยเทคโนโลยี
Robo Advisors หรือบริการสร้าง
และบริหารพอร์ตลงทุนกองทุนรวมอัตโนมัติ



ในปี 2564 ธนาคารมีส่วนร่วมส่งเสริม
การเข้าถึงสินเชื่อออนไลน์ให้กับ

กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อย

โดยมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท

จำนวน

42,349*

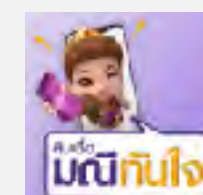
ราย

เป็นวงเงินอนุมัติ

679*

ล้านบาท

หมายเหตุ: ข้อมูลได้รับการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระจาก
บริษัท ดีลอยท์ กูช โรบัทส์ โซลยัค สอมบัตช์ จำกัด



กลุ่มลูกค้า sSME

ซึ่งครอบคลุมถึงผู้มีอาชีพอิสระ ผู้เริ่มต้นทำธุรกิจ
ผู้ค้าออนไลน์ รวมถึงผู้ต้องการขยายธุรกิจ

จำนวนมากกว่า

35,300

ราย

เป็นวงเงินอนุมัติ

2,802

ล้านบาท



เปิดบัญชีออมทรัพย์ออนไลน์ผ่าน
SCB EASY ไม่มีค่าธรรมเนียม
เพื่อเข้าถึงบริการทางการเงิน
พื้นฐานอย่างทั่วถึง

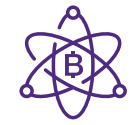
ผู้ใช้บริการของธนาคารสามารถเปิดบัญชีออมทรัพย์
ออนไลน์ ไม่ว่าจะประเภทใด โดยไม่มีค่าธรรมเนียม
ไม่มีขั้นต่ำในการเปิด และสามารถดำเนินการได้อย่าง
สะดวก ผ่านหลากหลายช่องทาง

- ✓ SCB EASY
- ✓ จุดบริการยืนยันตัวตน Banking Agent
- ✓ ตู้ ATM
- ✓ National Digital ID (NDID)
ผ่านแอปธนาคารอื่น ๆ

มีการเปิดบัญชี
มากกว่า

554,000

บัญชี



ส่วนหนึ่งของนวัตกรรมการเงินและการลงทุนในปี 2564



เปิดตัว 'แอปฟินนิคซ์' บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านช่องทางเสริมสภาพคล่องให้คนทำอาชีพอิสระและธุรกิจรายย่อยแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือน ลดปัญหานั้นนอกระบบ

ธนาคาร โดยบริษัท มินนิคซ์ จำกัด ได้พัฒนา 'ฟินนิคซ์ (FINNIX)' แอปพลิเคชันให้บริการสินเชื่อออนไลน์ถูกกฎหมายสำหรับคนทำอาชีพอิสระ กลุ่มคนที่มีรายได้น้อย และผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อยที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อของสถาบันการเงินหรือธนาคาร เนื่องจากขาดเอกสารทางการเงินและไม่มีบุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน ให้สามารถกู้เงินผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ระบบปฏิบัติการของ 'ฟินนิคซ์' ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเอไอ (AI) และแมชชีนเลิร์นนิ่ง (ML) ส่งผลให้สามารถประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้รวดเร็วครอบคลุม และแม่นยำ บนมาตรฐานระบบความปลอดภัยระดับโลก

ยอดดาวน์โหลด
มากกว่า

5

ล้านครั้ง

สนับสนุนสินเชื่อ
มากกว่า

6

พันล้านบาท



ตู้เอทีเอ็มสำหรับผู้พิการทางสายตา

ธนาคารมุ่งนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการเสริมสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงแก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ในปี 2564 ธนาคารจึงได้พัฒนาพีเจอาร์รูปแบบใหม่บนตู้ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการทางสายตาให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองได้สะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบด้วยปุ่มกดพิเศษบนหน้าจอ ATM พร้อมเสียงอธิบายการทำธุรกรรมในทุกขั้นตอน โดยนำร่องให้บริการตู้ ATM รูปแบบใหม่จำนวนกว่า 5,700 ตู้ทั่วประเทศ

05

เสริมสร้างขีดความสามารถ
ให้ธุรกิจ สู่ความสำเร็จ
อย่างมั่นคงในอนาคต



SME Academy

ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทยเผชิญกับการแข่งขันที่เข้มข้นทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงประสบกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาท้าทายความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ ซึ่งเป็นรากฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้ดำเนินโครงการ SCB SME Academy มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562 เพื่อเป็นชุมชนความรู้ทางธุรกิจที่จะช่วยบ่มเพาะศักยภาพเอสเอ็มอีแบบรอบด้านด้วย 5 หลักสูตรหลัก ที่ถ่ายทอดความรู้อย่างลึกซึ้งจากเมนเทอร์ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ

The DOTs

หลักสูตรเตรียมความพร้อมและเพิ่มพูนทักษะในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวในยุคดิจิทัลอย่างมืออาชีพและต่อยอดให้เติบโตอย่างมั่นคง

IEP - SCB Intelligent Entrepreneur Program

หลักสูตรเฉพาะทาง เพื่อเพิ่มวิสัยทัศน์การทำธุรกิจ การใช้เครื่องมือธุรกิจใหม่ ๆ รวมถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จริงในการบริหารธุรกิจจากกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ประสบความสำเร็จ

ITP - SCB Intelligent Trade Program

หลักสูตรขยายศักยภาพธุรกิจสู่ภาคการค้าและการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ร่วมกับสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการค้ายุคใหม่
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

IBE - SCB Innovation Based Enterprise

หลักสูตรที่เสริมสร้างองค์ความรู้ในการนำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาธุรกิจ

ร่วมกับ สถาบันวิทยาการนวัตกรรม (NIA Academy)

หลักสูตรพัฒนา Mentor

หลักสูตรสูงสุด เพื่อบ่มเพาะผู้ประกอบการเอสเอ็มอีให้ก้าวขึ้นสู่การเป็นที่ปรึกษาและส่งต่อความสำเร็จให้กับเอสเอ็มอีรุ่นน้อง

ในปี 2564

มีผู้เข้าร่วมโครงการ
SCB SME Academy
มากกว่า

2,300

คน

คิดเป็นชั่วโมง

การเรียนรู้มากกว่า

100

ชั่วโมงต่อคน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



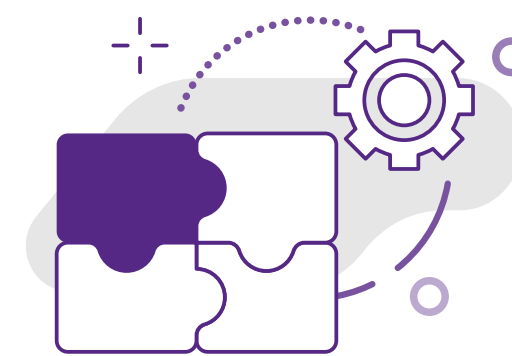
Saphan Digital

ในปี 2564 ธนาคารได้รับเกียรติจาก Google ประเทศไทย กระทรวงพาณิชย์ และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Saphan Digital ที่มีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้ในการพัฒนาและสร้างธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ SME องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NGO) ตลอดจนประชาชนทั่วไป ด้วยการจัดการเรียนการสอนผ่านออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ที่มุ่งให้ผู้เรียนเข้าถึงเทคนิคการใช้เครื่องมือดิจิทัล ความรู้ในการทำธุรกิจเบื้องต้นและทักษะดิจิทัล ตลอดจนได้มีโอกาสเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง

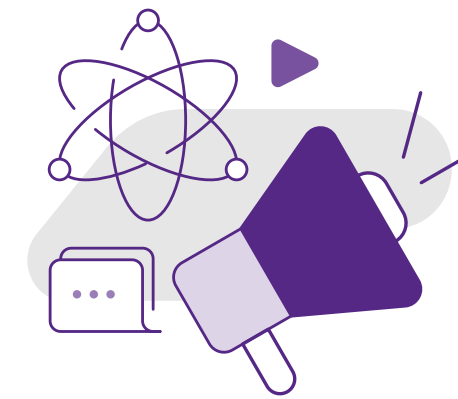


ภายใต้ความร่วมมือข้างต้น ธนาคารได้คัดสรรองค์ความรู้และพัฒนา 4 หลักสูตร เพื่อผู้ประกอบการ

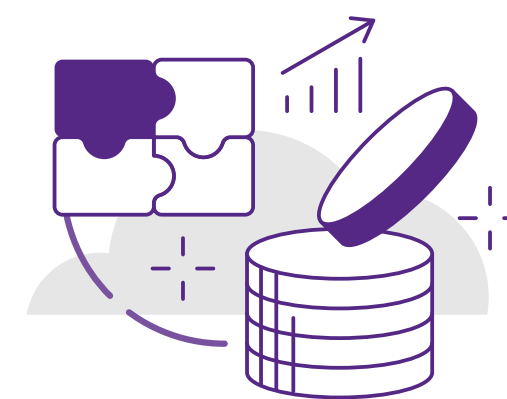
4 หลักสูตร เพื่อผู้ประกอบการ



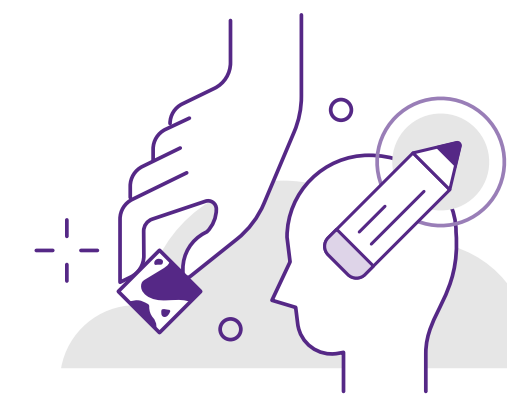
ทักษะทางการเงิน
สำหรับผู้ประกอบการ
(Financial Literacy
for SME)



เทคโนโลยีทางการตลาด
สำหรับผู้ประกอบการ
(Marketing Technology
for SME)



ทักษะทางการเงิน
สำหรับบริหารความมั่งคั่ง
(Financial Literacy
for Wealth)



เครื่องมือสำหรับ
การคิดเชิงออกแบบ
(Design Thinking
Tools)

ในปี 2564
มีผู้สนใจเข้าเรียนรู้
และชมคลิป
มากกว่า

13,000
ครั้ง

06

ส่งเสริมความรู้ สร้างวินัย สู่อิสรภาพทางการเงิน



ปัญหาหนี้ครัวเรือนเป็นประเด็นที่ทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในสังคมไทยปัจจุบันภายใต้ความผันผวนและท้าทายทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ หากประชาชนมีทักษะการวางแผนทางการเงินที่ดี มีวินัยในการใช้จ่าย รวมถึงมีการสร้างความพร้อมหรือฐานะให้มั่นคงจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าวได้

ธนาคารตระหนักถึงปัญหาข้างต้นและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการมีความรู้ความเข้าใจทางการเงิน ซึ่งเป็นทักษะชีวิตพื้นฐานที่ส่งผลโดยตรงต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงได้ริเริ่มและดำเนินโครงการเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการการเงินให้กับนักเรียน นักศึกษา คนทำงาน พนักงาน ตลอดจนครูและเกษตรกร เพื่อเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินที่ดีของคนไทยสู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมั่นคง

แนวทางการสร้าง วินัยทางการเงิน



การออม

- การมีระเบียบวินัย
- ใช้จ่ายจำเป็น vs อยากรได้
- วางแผนการออมเงิน
- บันทึกรายรับ-รายจ่าย



ประถมศึกษา

ไทยพาณิชย์ การกิจพีซีออม



มัธยมศึกษา

ไทยพาณิชย์ การกิจพีซีออม



นักศึกษา/ พนักงานใหม่ที่เริ่มทำงาน

- Smart University
- คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน
- วัยรุ่นเงินล้าน
- e-Learning คนไทยใส่ใจการเงิน



วัยทำงาน: พนักงาน/ ครู/ เกษตรกร

- 10 วันฉันมีตังค์
- ไข่เงินให้มีเงิน
- e-Learning คนไทยใส่ใจการเงิน



การควบคุมค่าใช้จ่าย

- รู้รายรับ กำหนดรายจ่าย
- บริหารรายรับ (ออมก่อนใช้)
- ตั้งเป้าหมายทางการเงิน
- เส้นทางทางการเงิน



การลงทุน

- การลงทุนในตลาดเงิน ตลาดทุน ตามระดับความเสี่ยงกับผลตอบแทน
- การลงทุนเพื่อต่อยอดธุรกิจ



กลุ่มเป้าหมาย: นักเรียน

กิจกรรมการเรียนรู้

'ไทยพาณิชย์ ภารกิจพิชิตออม'

การบริหารจัดการเงินเป็นทักษะที่ควรได้รับการพัฒนาตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อสร้างพื้นฐานการพัฒนาในระดับบุคคลที่มั่นคงสู่สังคมและประเทศที่ยั่งยืน ธนาคารจึงได้ประสานความร่วมมือกับครูและโรงเรียนระดับประถมศึกษาในเครือข่ายรวม 220 แห่ง ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ 'ไทยพาณิชย์ ภารกิจพิชิตออม' ซึ่งในปี 2564 ได้ปรับรูปแบบสู่ออนไลน์เวิร์กช็อปอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

Inspire

สร้างแรงบันดาลใจด้วยเทคนิค และความรู้เรื่อง 'การเงินพอเพียง' ตามหลักคิดเศรษฐกิจพอเพียง

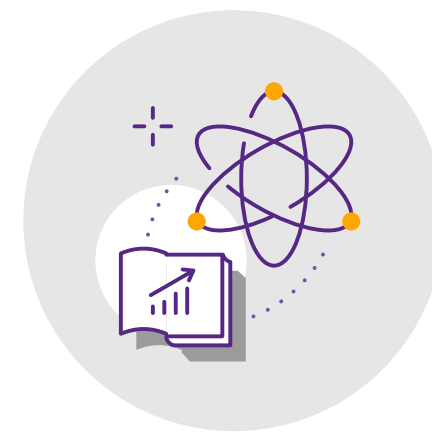


Share

แบ่งปันเครื่องมือ การจัดการกระบวนการเรียนรู้ 'PPQC Model'



แนวทางการเรียนรู้



Reflect, Connect and Apply

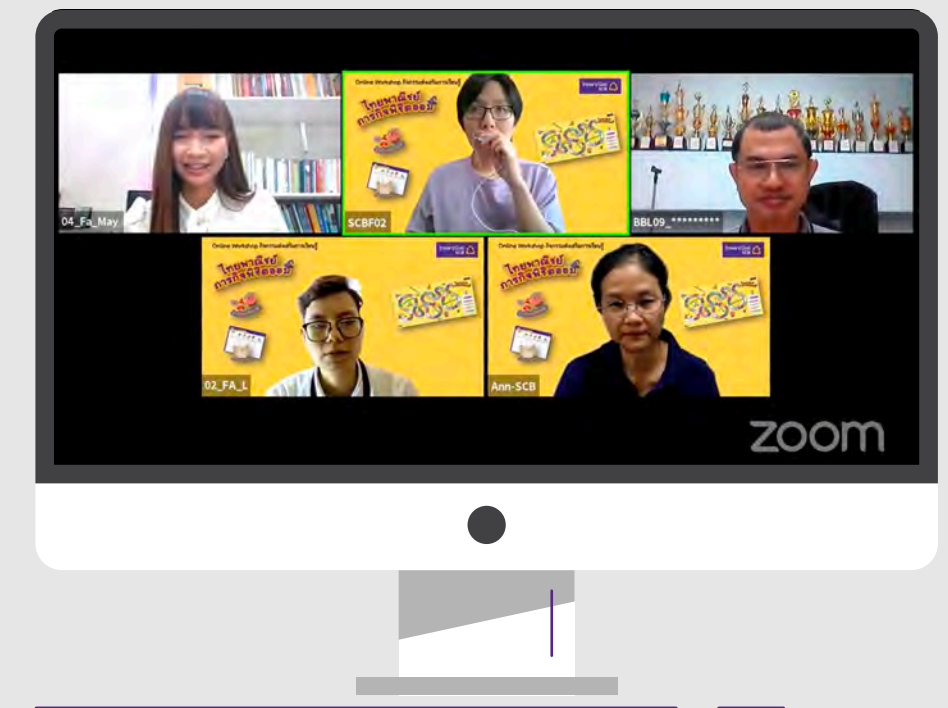
ถอดบทเรียน สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันและนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนต่อไป



Play and Learn

เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ โดยให้คุณครูได้ทดลองเล่นเกม 'ไทยพาณิชย์ ภารกิจพิชิตออม'

ธนาคารมุ่งหวังให้ครูนำชุดกิจกรรมไปขยายผลในการจัดกระบวนการเรียนรู้และสร้างวินัยทางการเงินให้กับนักเรียนผ่านสื่อและกิจกรรมผสมผสาน ได้แก่ เกมบอร์ดเกม และคลิปวิดีโอ ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนได้รับความรู้และเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง ทั้งการแยกแยะและการคิดวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นหรือไม่จำเป็น การตั้งเป้าหมายและการวางแผนการออม โดยมีการจดบันทึกรายรับ-รายจ่ายในรูปแบบบัญชีเล่มลิง



ในปี 2564 ธนาคารจัดกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ร่วมกับคุณครูมากกว่า 180 คน จาก 61 โรงเรียน



กลุ่มเป้าหมาย: นิสิต นักศึกษา

Smart University กับหลักสูตรส่งเสริม ความรู้ทางการเงิน

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดำเนินกิจกรรมและโครงการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินภายใต้แนวคิด Smart University เพื่อให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนการเงินและสามารถใช้เครื่องมือทางการเงินต่าง ๆ ในการบรรลุเป้าหมายทั้งด้านการออม การลงทุน การจัดการหนี้ ที่จะช่วยสร้างความมั่นคงให้ชีวิตในอนาคต โดยจัดการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน (Blended-learning) ครอบคลุมการประเมินความเข้าใจก่อนเริ่มเรียนรู้ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ แบบทดสอบความเข้าใจหลังเรียน จนถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องของระหว่างผู้รู้และผู้เรียน

ในปี 2564 มีนักศึกษามากกว่า

11,900 คน

เข้าร่วมการเรียนรู้

วัยรุ่นเงินล้าน

ตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดลส่งเสริมทักษะการเงินให้แก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพร้อมและโอกาสทางอาชีพท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยในปี 2564 ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตร 'วัยรุ่นเงินล้าน' เพื่อเสริมความรู้และสร้างทักษะที่จำเป็นในการสร้างรายได้ในยุคดิจิทัลให้แก่นักศึกษา ผ่านการนำเสนอบทเรียนด้านการบริหารจัดการเงินและธุรกิจ ควบคู่ไปกับการร่วมทำกิจกรรมที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้การทำธุรกิจในยุคดิจิทัลจากผู้บริหารธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ

4 โมดูลการเรียนรู้



Finance

- วิธีให้เงินทำงาน
- การวางแผนการออมเงินและการลงทุน



Entrepreneur Mindset

- เจ้าของกิจการเริ่มต้นอย่างไร
- การสร้างแบรนด์
- Digital Marketing



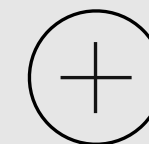
Local Business

- พื้นฐานการเริ่มต้นธุรกิจส่วนตัว
- ทำธุรกิจออนไลน์
- การสร้างแบรนด์ในยุคดิจิทัล
- Pitching Technique



Inter Business

- ขายออนไลน์ไปต่างประเทศอย่างไร
- ประเทศจีนกับการค้าออนไลน์
- ขายออนไลน์กับประเทศเพื่อนบ้าน CLMV



1 กิจกรรม เรียนรู้จากการลงมือทำจริง

ทริเป็น Influencer/ Key Opinion Leader (KOL)

- สร้างรายได้จากการเป็น Influencer/ KOL
- Influencer Marketing
- Content Marketing

Blueprint

- Presentation Activity

ธนาคารคาดว่าจะสามารถ
สร้างความพร้อม
และโอกาสทางอาชีพ
ให้แก่นักศึกษาได้มากกว่า

4,000 คน

ในภาคการศึกษาปี 2565

'คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน' โครงการความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย และธนาคารสมาชิก 11 แห่ง

ธนาคารเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ 'คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน' ตั้งแต่ปี 2561 ด้วยความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงาน มีความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน โดยในปี 2564 มีพนักงานอาสาสมัครของธนาคารจำนวน 40 คน ร่วมจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่นิสิต นักศึกษา มากกว่า 340 คน ทั้งนี้ ธนาคารได้มีส่วนร่วม ส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับนิสิต นักศึกษา รวมแล้วมากกว่า 2,000 คน ตลอด 4 ปีที่ผ่านมา



กลุ่มเป้าหมาย: พนักงานและกลุ่มคนทำงาน

Financial Literacy the Series สำหรับพนักงานธนาคาร

ตลอดปี 2564 ธนาคารจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทาง SCB We Share ชุมชนดิจิทัลเพื่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และแบ่งปัน ภายใต้หัวข้อการบริหารจัดการหนี้ อาทิ ฮาวทูจัดการเงินดี จัดการหนี้ได้ แก่หนี้ แก่จน รอดพ้นโควิด จนถึง การสร้างอิสรภาพทางการเงินและการเกษียณอายุอย่างมีความสุข ซึ่งได้รับความสนใจอย่างมากจากพนักงาน



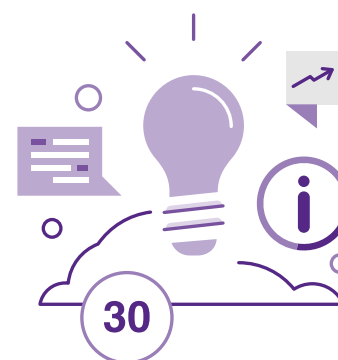
จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้
ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน

24 ครั้ง



พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม
มากกว่า

1,700 คน



คิดเป็นชั่วโมงการเรียนรู้
มากกว่า

30 ชั่วโมง

10 วันฉันมีตั้งค์

เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนการเงิน บริหารจัดการรายรับรายจ่าย และการบริหารหนี้จูงนำไปสู่วินัยทางการเงินที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่กลุ่มคนทำงาน ธนาคารจึงพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ '10 วันฉันมีตั้งค์' โดยขยายผลความสำเร็จของภาพยนตร์สั้นชุด 'คุณนายออม เดอะซีรีส์' ในการออกแบบเส้นทางการเรียนรู้ให้แก่พนักงานบริษัทที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ 'มีตั้งค์' ของธนาคาร



มีพนักงานบริษัทในองค์กรต่าง ๆ
เข้าร่วมเรียนรู้แล้ว มากกว่า
560 คน
คิดเป็นการเรียนรู้ มากกว่า
15 ชั่วโมงต่อคน

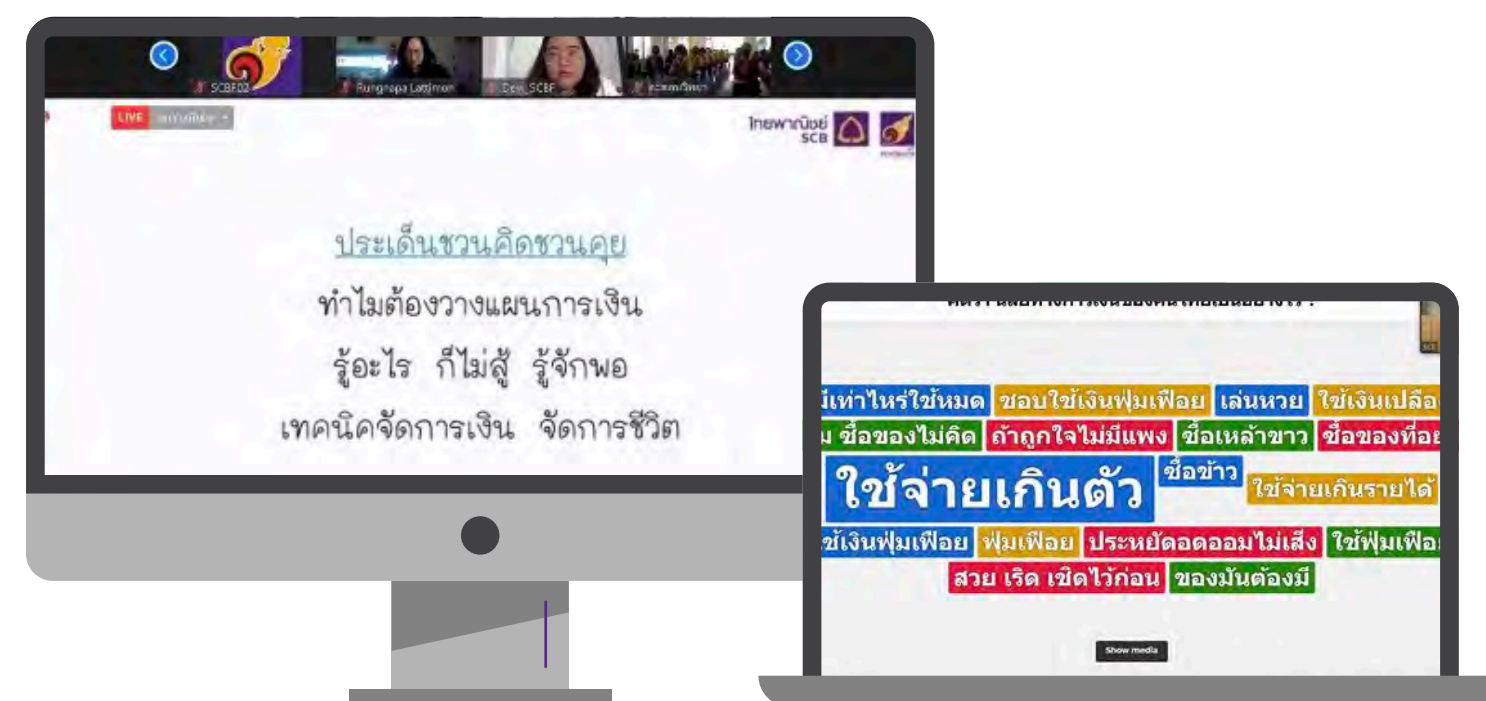


กลุ่มเป้าหมาย: ครู บุคลากรทางการศึกษา และเกษตรกร

ออนไลน์เวิร์กช็อป ‘เคล็ดไม่ลับ จัดการเงินดี จัดการหนี้ได้’

ธนาคารจัดออนไลน์เวิร์กช็อปให้กับครูในโครงการนำร่องในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ครูในการนำหลักคิดเศรษฐกิจพอเพียงไปปรับใช้ในการจัดการหนี้ด้วยเทคนิคการจัดการเงินและจัดการชีวิต ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปออกแบบการบริหารจัดการเงินส่วนตัว จัดการเรียนการสอนและถ่ายทอดให้กับนักเรียนต่อไป โดยมีครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว 130 คน

นอกจากนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาเครื่องมือการเรียนรู้ ‘คนไทย ใส่ใจการเงิน’ ในรูปแบบ e-Learning สำหรับครูและนักศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการจัดการเงินแก่ครูในโรงเรียนเครือข่ายของธนาคาร และนักศึกษาอาชีวศึกษาในโครงการพัฒนาอาชีวศึกษาที่ธนาคารสนับสนุน โดยจะนำไปประยุกต์ใช้กับวิทยาลัยอาชีวศึกษานำร่อง 2 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จังหวัดระยอง และวิทยาลัยเทคนิคชลบุรี จังหวัดชลบุรี



สื่อกิจกรรมออนไลน์ ‘ใช้เงิน ให้มีเงิน’ ชวนคุย ชวนคิด สำหรับเกษตรกรไทย หัวใจพอเพียง

เพื่อช่วยให้เกษตรกรมีความรู้พื้นฐานด้านการเงิน อาทิ การจำแนกสินทรัพย์ตามความจำเป็น การออมเงิน การจัดบัญชีครัวเรือน ตลอดจนเข้าใจถึงผลกระทบของการมีหนี้สิน ธนาคารจึงได้พัฒนาสื่อกิจกรรมออนไลน์ ‘ใช้เงิน ให้มีเงิน’ ชวนคุย ชวนคิด สำหรับเกษตรกรไทย หัวใจพอเพียง ซึ่งคาดว่าเครื่องมือการเรียนรู้ดังกล่าวจะแล้วเสร็จ และสามารถจัดกิจกรรมให้กับครูร่วมกับเกษตรกรเครือข่ายได้ในปี 2565



Creating
Social Impact

สังคมแห่งคุณค่า



สังคมแห่งคุณค่า

คุณภาพคนและสังคมเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้น การส่งเสริมทักษะความรู้ความสามารถที่ตรงกับความต้องการของตลาดและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงการพัฒนากระบวนการศึกษาและการสนับสนุนให้ทุกคนมีความสามารถในการปรับตัวและพึ่งพาตนเอง จึงยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อเชื่อมโยงการพัฒนาธุรกิจและสังคมตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างทั่วถึงและการลดความเหลื่อมล้ำโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

ความมุ่งมั่น

ด้วยเชื่อมั่นในศักยภาพของคนที่จะร่วมสร้างและส่งต่อ 'สังคมแห่งคุณค่า' ธนาคารจึงมุ่งมั่นส่งเสริมทักษะแห่งอนาคต ที่ครอบคลุมทั้งทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ทักษะในการจัดการกับความท้าทาย และทักษะในการรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควบคู่ไปกับการดูแลและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรและชุมชนดิจิทัล สู่สังคมแห่งการพัฒนาและพึ่งพาตนเองอย่างเข้มแข็ง



สังคมแห่งคุณค่า



ศักยภาพคน



ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม





เป้าหมาย 2566/ 2568



เพิ่มสัดส่วนพนักงานที่มีทักษะด้าน STEM



ส่งเสริมทักษะดิจิทัลและทักษะแห่งอนาคตให้กับคนไทย
จำนวน 1 ล้านคน ภายในปี 2568



สร้างการมีส่วนร่วมและประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรม
เพื่อสังคมแก่เยาวชนและชุมชน จำนวน 1 ล้านคน

ผลการดำเนินงานปี 2564

ร้อยละ 11 ของพนักงานทั้งหมดมีทักษะด้าน STEM

คนไทยมากกว่า 300,000 คน

มีโอกาสเข้าถึงและได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในศตวรรษที่ 21

เยาวชนและชุมชนมากกว่า 678,000 คน

มีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

การดำเนินงานที่สำคัญ/ ความคิดริเริ่มในปี 2564




01

เติบโตและไปต่อ อย่างมีคุณค่า ด้วย Lean



นับตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารได้นำแนวคิดการทำงานแบบ Agile และ Lean ที่ประยุกต์กระบวนการ 'DMAIC' มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสู่การเสริมสร้างผลิตภาพ (Productivity) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงาน รวมถึงลดต้นทุนการดำเนินงานไปพร้อมกัน ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและกระบวนการทำงานที่ไม่สร้างมูลค่า ส่งเสริมการทำงานร่วมกันทั้งภายในทีมและระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น

ทั้งนี้ ธนาคารได้ส่งเสริมและจัดฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องการทำงานแบบ Lean แก่พนักงานมากกว่า 10,000 คน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการนำ Lean เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน และทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สามารถแบ่งกลุ่มพนักงานตามระดับได้ดังนี้

ระดับ	จำนวนพนักงาน ที่ผ่านการเรียนรู้ (คน)
Foundation  พนักงานที่ได้เรียนความรู้พื้นฐานด้านหลักการของ Lean และการนำไปใช้เบื้องต้น	11,369
White Belt  พนักงานที่ผ่านการเรียนรู้และพร้อมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน	599
Yellow Belt  พนักงานที่ผ่านทั้งการเรียนรู้และดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	79
Green Belt  พนักงานที่ผ่านทั้งการเรียนรู้และดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางการเงินมากกว่า 500,000 บาทต่อโครงการ	74
Black Belt  พนักงานที่ผ่านทั้งการเรียนรู้และดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางการเงินมากกว่า 1,000,000 บาทต่อโครงการ	40



Define

ระบุปัญหา
กำหนดเป้าหมาย



Measure

ประเมิน
ปัญหา



Analyze

วิเคราะห์
สาเหตุของปัญหา



Improve

ปรับปรุงและพัฒนา
กระบวนการใหม่



Control

ตรวจสอบและควบคุมผล
ให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

ระหว่างปี 2563-2564



Case Study: Lean Out Loud (LOL)

ธนาคารริเริ่มและดำเนินโครงการ Lean Out Loud (LOL) ตั้งแต่ปี 2563 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้กรอบ DMAIC ให้แต่ละหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการได้นำกระบวนการภายในหน่วยงานที่ต้องการจะปรับปรุงมาฝึกปฏิบัติจริงในการอบรม เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับในการปรับปรุงต่อยอดการทำงานจริงต่อไป



พนักงาน
เข้าร่วมโครงการจำนวน

184

คน

ปรับปรุงและพัฒนา
กระบวนการทำงานไปแล้ว

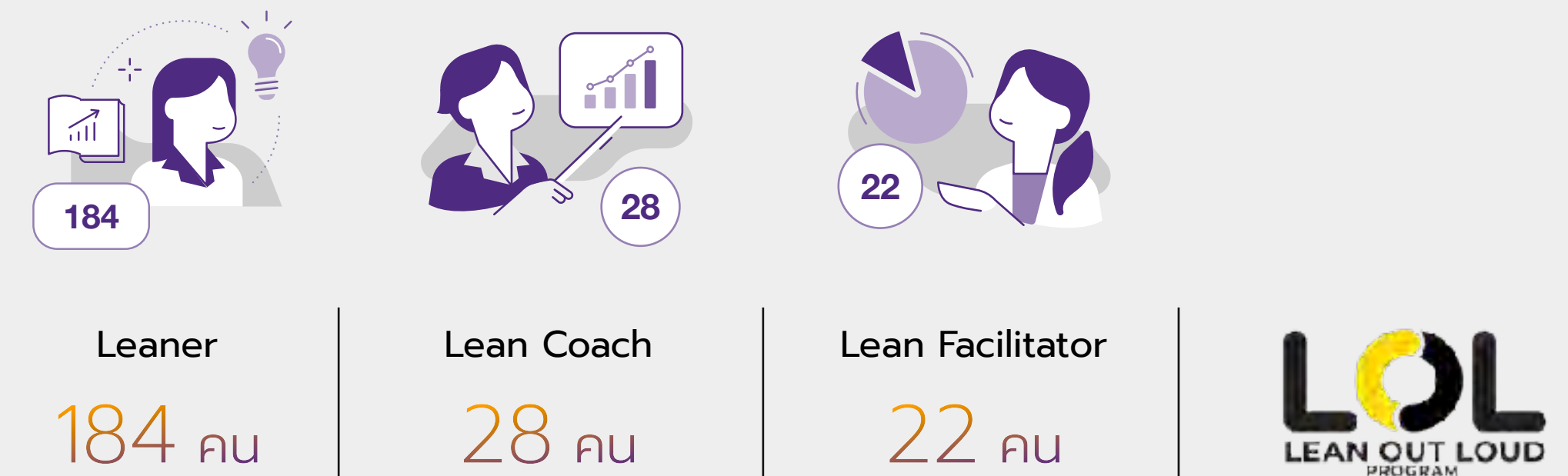
49

กระบวนการ

ลดค่าใช้จ่าย
ได้มากกว่า

42

ล้านบาท



Leaner
184 คน

Lean Coach
28 คน

Lean Facilitator
22 คน



02

เตรียมความพร้อม สร้างโอกาส ความก้าวหน้าใน Career Mobility Program



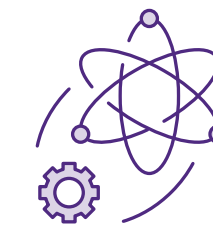
Career Mobility Program เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร ที่มุ่งจัดวางกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน ควบคู่ไปกับการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานเพื่อการเรียนรู้และเติบโตไปพร้อมธนาคาร ดังนั้น การเตรียมความพร้อมให้พนักงานโอนย้ายที่เข้าร่วมแผนการพัฒนา Career Mobility Program จึงมีความสำคัญยิ่ง โดยธนาคารได้จัดให้มีการพัฒนาเพิ่มเติมทักษะใหม่ ๆ (Reskill) ทั้งในด้านของทัศนคติ (Soft Skill) และความสามารถเฉพาะทาง (Technical Skill) เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และยังช่วยสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานต่อไป

ในปี 2564 ธนาคารจึงพัฒนาหลักสูตรสำหรับ Career Mobility Program ขึ้น ซึ่งได้นำโมเดลการพัฒนาแบบ 70:20:10 มาประยุกต์ใช้ พร้อมเครื่องมือการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน อาทิ เวิร์กช็อป การโค้ช การมอบหมายงาน เกมมิฟิเคชัน คลิปวิดีโอ โดยธนาคารกำหนดให้มีการประเมินผลและทบทวนความเข้าใจของพนักงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ

กระบวนการพัฒนา



Build Mindset



Mobility Program



Job Assignment

เครื่องมือในการพัฒนา



On-the-Job Learning

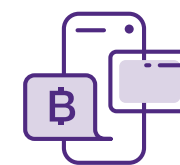


Learning through Others



Formal Learning

เนื้อหาหลักสูตร



ผลิตภัณฑ์



ระบบ



กระบวนการ



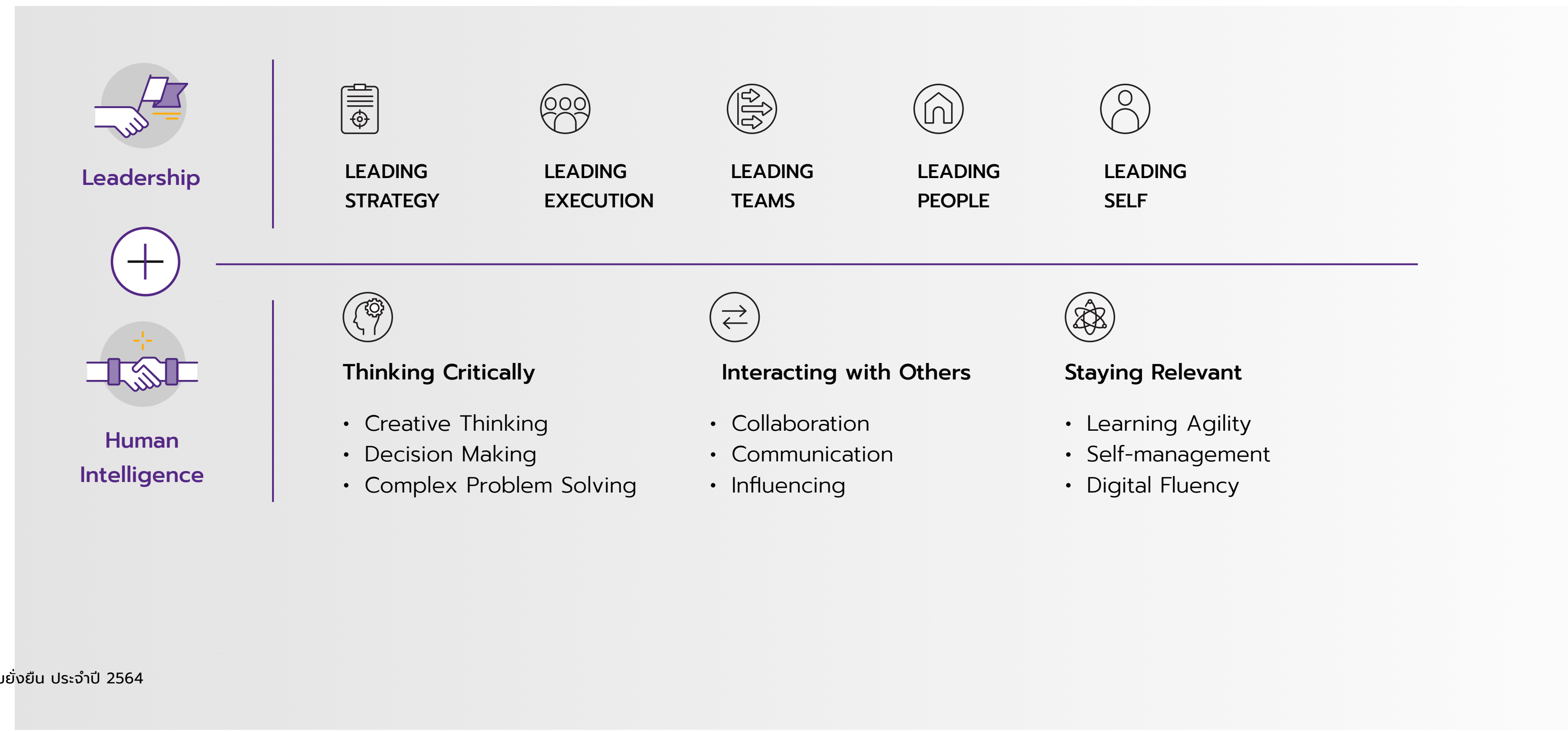
ทักษะ

03

พัฒนาผู้นำและ สร้างองค์กร แห่งการเรียนรู้



ธนาคารมุ่งพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership) ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานแห่งศตวรรษที่ 21 (Human Intelligence) เพื่อสร้างผู้นำแห่งอนาคตที่มีความสามารถในการนำทีมที่มีประสิทธิภาพสูง พร้อมขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย รวมถึงสามารถปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและสร้างคุณค่าร่วมกับกับองค์กรและสังคม



การเงินที่ยั่งยืน

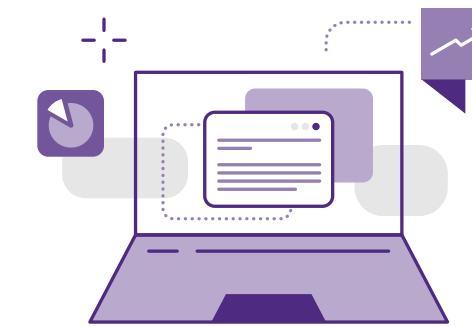
สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาทักษะทั้งด้าน Leadership และ Human Intelligence ข้างต้นภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ในยุค New Normal ในปี 2564 ธนาคารจึงส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended-Learning) ที่มีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การเรียนออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม การเรียนรู้แบบห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) การโค้ช การฝึกฝน-แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับบัดดี้ ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานได้ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพการเรียนรู้ของพนักงานขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้ออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้เฉพาะตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน โดยพัฒนาเนื้อหาให้มีความหลากหลายผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่น่าสนใจ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม การเรียนรู้ในยุคดิจิทัลที่ผู้เรียนให้ความสำคัญกับ ‘เวลา คุณค่า ความหลากหลาย’



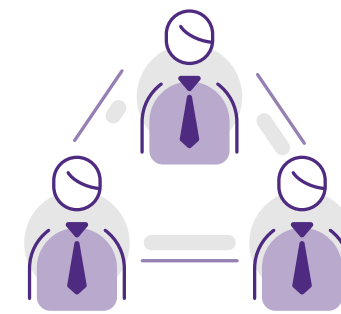
Practice



Online



Virtual



Community

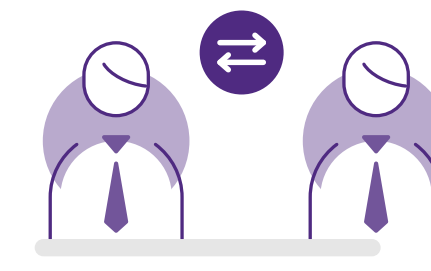
การเรียนรู้แบบผสมผสาน



Coach



Project



Buddy



Mentor

SCB Leadership Development Programs



Flagship Programs

หลักสูตรพื้นฐานสำคัญเพื่อพัฒนาผู้นำ
ในองค์กร เช่น

- SCB-IMD: Building on Talent
- SCB-IMD: Digital Transformation
- Essential Practices to Lead People
- Virtual Leadership Program
- Becoming a Multiplier



Customized Programs

หลักสูตรเฉพาะ เพื่อบ่มเพาะผู้นำในแต่ละ
หน่วยงาน เช่น

Alternative Channels

- Leading High Performing Teams

Wealth

- Leadership & Coaching Tools

Technology

- Learn to Lead for Technology Team Managers



Micro Learnings

วิดีโอคลิปความรู้ฉบับกระชับที่มีเนื้อหาสั้น กระชับ เข้าใจง่าย
และสามารถประยุกต์ใช้ได้จริงสำหรับพนักงานทุกระดับ เช่น

- คุยแบบโค้ช (Coaching Skills)
- การสื่อสารของผู้นำ (Leadership Communication - Influential Leadership)
- นำการเปลี่ยนแปลง (Leading Change)
- ทักษะสำคัญแห่งศตวรรษที่ 21 (Human Intelligence)
- ทักษะการคิดแก้ไขปัญหาซับซ้อนและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ (Critical Thinking)
- การเรียนรู้สิ่งใหม่ (Learning Agility)



Learning Platforms

แพลตฟอร์มการเรียนรู้
เพื่อพัฒนาผู้นำและพนักงานทุกคน

- PacD Mobile App/ AAP
- YourNextU
- SCB Academy SharePoint
- Leaders Portal
- Career Coach

จัดการเรียนรู้โดยวิทยากรภายใน

24 หลักสูตร **68** เซสชันการเรียนรู้

การถอดบทเรียน การสะท้อนการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยน และการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปรับใช้

จัดการเรียนรู้โดยวิทยากรภายนอก

5 หลักสูตร **51** เซสชันการเรียนรู้

การถอดบทเรียน การสะท้อนการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยน และการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปรับใช้

พนักงาน 3,229 คน

ได้รับการพัฒนาผ่าน Flagship & Customized Programs
ที่ออกแบบตามความต้องการของผู้เรียน

93 วิดีโอคลิป

ความรู้ฉบับกระชับ (Micro-learnings)

พนักงาน

3,525 คน

ได้รับการพัฒนาผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเอง
ด้วยจำนวนการเรียนรู้สำเร็จมากถึง

10,239 บทเรียน

พนักงานเข้าถึงการเรียนรู้
ด้วยตัวเองผ่าน

Leaders Portal

มากกว่า

161,000

ครั้ง

และสร้างการมีส่วนร่วม
ของพนักงาน

มากกว่า

6,100 คน

Case Study: Customized Leadership Programs

ด้วยความพร้อมของเนื้อหาและเครื่องมือในการสร้างการเรียนรู้ ประกอบกับความเข้าใจในบริบทการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน ในปี 2564 ธนาคารจึงได้ออกแบบหลักสูตรเฉพาะ (Customized Programs) เพื่อบ่มเพาะผู้นำและภาวะผู้นำที่เหมาะสมสำหรับแต่ละหน่วยงานและบริษัทย่อย ผ่านกระบวนการพูดคุยทำความเข้าใจความคาดหวังและสิ่งที่เป็นประเด็นหรือเป็นปัญหาในการทำงาน (Pain Point) ที่แต่ละหน่วยงานกำลังประสบและต้องการการพัฒนา ก่อนออกแบบหลักสูตรและจัดการเรียนรู้ ตลอดจนสำรวจความคิดเห็นของผู้เรียนเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมการเรียนรู้ให้มีประโยชน์สูงสุด รวมถึงติดตามประเมินการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมของผู้เรียนหลังจบหลักสูตรด้วย

'3E' รูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาทักษะผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ



Education เรียนรู้จากโปรแกรมการเรียนรู้ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การเรียนออนไลน์



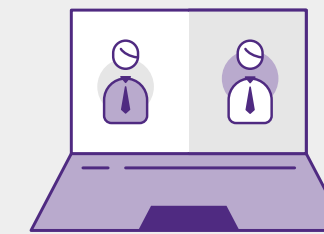
Exposure เรียนรู้จากผู้อื่น เช่น การโค้ช การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ชุมชนการเรียนรู้



Experience เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริง เช่น การทำโปรเจกต์ การฝึกปฏิบัติและนำไปใช้ในงาน



เรียนรู้ออนไลน์/
คลิปวิดีโอความรู้
(Digital Learning/
Micro Learning)



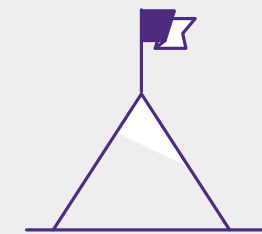
เรียนรู้/ สะท้อน
การเรียนรู้ผ่าน
แพลตฟอร์ม
(Live Learning
& Reflection)



ประเมินพฤติกรรม
ก่อนและหลังเรียน
เพื่อพัฒนาการ
(Pre & Post
Self-assessment
And Behavioral
Change)



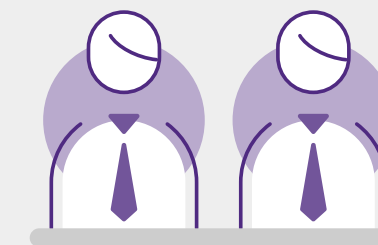
ฝึกปฏิบัติและนำ
ความรู้ไปใช้จริง
(Practice
& Apply)



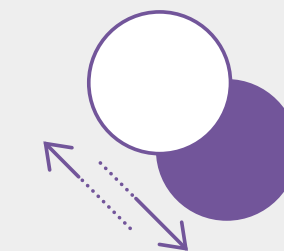
สะท้อนการเรียนรู้และ
มอบประกาศนียบัตร
จบหลักสูตร
(Reflection
& Graduation)



การโค้ช
(Coach)



บัดดี้
(Buddy)



แลกเปลี่ยนความรู้
และประสบการณ์
(Experience Sharing)

หลักสูตร Customized Programs เน้นการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended-Learning) และการสะท้อนการเรียนรู้ (Learning Reflection) ควบคู่ไปกับสร้างโอกาสการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ผ่านการเรียนรู้แบบ 'Digital Learning' และการเรียนรู้รูปแบบอื่น ๆ เช่น วิดีโอการเรียนรู้ พอดแคสต์ บทความ การแบ่งปันความรู้จากผู้มีประสบการณ์ ผ่านแพลตฟอร์ม 'LEADERS PORTAL' ซึ่งเป็นพื้นที่รวบรวมความรู้และเครื่องมือในการนำทีม ตลอดจนทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ที่พร้อมให้พนักงานนำไปใช้ในการทำงานประจำวัน ทั้งนี้ พนักงานยังสามารถที่จะพัฒนาตัวเองผ่านการสนทนากับโค้ชที่บริหารจัดการผ่านแพลตฟอร์ม 'CAREER COACH' ซึ่งมีผู้บริหารภายในองค์กรทำหน้าที่เป็นโค้ชในการส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้เรื่องการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การเรียนรู้และการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำทีมเพื่อช่วยให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง คนรอบข้าง และองค์กร

การออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานเฉพาะสำหรับหน่วยงาน พร้อมระบบการจัดการที่สนับสนุนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและพนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีนั้น ไม่เพียงส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจผ่านทีมและการสื่อสาร ตลอดจนเพิ่มความผูกพันของทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากยังเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้พนักงานไม่หยุดนิ่งในการเรียนรู้ ซึ่งจะนำธนาคารก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า



พนักงาน

2,478

คน

ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะผู้นำ และภาวะผู้นำผ่านหลักสูตร Customized Programs



ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ประเมินด้วย Net Promoter Score (NPS) เฉลี่ยอยู่ที่

ร้อยละ

84.85



สามารถลดค่าใช้จ่ายจากการว่าจ้างวิทยากรภายนอกในการออกแบบหลักสูตร และดำเนินการได้มากกว่า

1,600,000

บาท

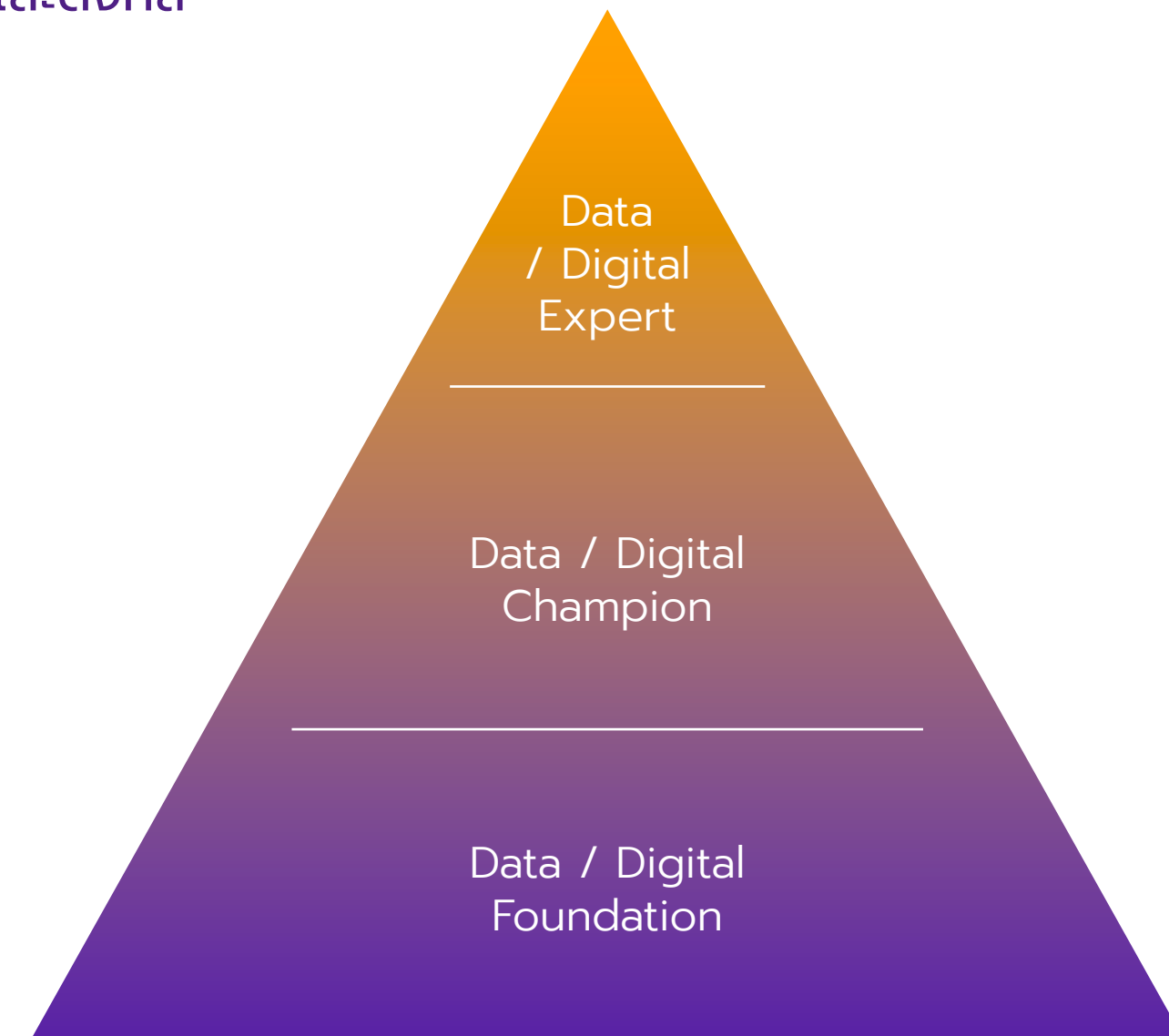
04

สร้างคนทำงาน
แห่งอนาคต
สู่องค์กร
และชุมชนดิจิทัล



เพื่อพัฒนาความพร้อมของพนักงานให้มีความรู้ และทักษะความสามารถในการวิเคราะห์สู่การตัดสินใจด้วยข้อมูล อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ตลอดจนสร้างมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ ธนาคารจึงดำเนินโครงการพัฒนาทักษะด้าน Data and Digital Literacy มาอย่างต่อเนื่อง โดยวัดและประเมินระดับศักยภาพของพนักงานตาม Gartner Digital Government Maturity Model เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เครื่องมือและประยุกต์ใช้ข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน โดยมี Dashboard แสดงผลการพัฒนาทักษะแบบเรียลไทม์

แนวทางการพัฒนาทักษะ ด้านข้อมูลและดิจิทัล



ร้อยละ 70
ของพนักงานธนาคารทั้งหมด
มีทักษะด้านข้อมูลและดิจิทัล
ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2563
ที่มีอยู่ร้อยละ 27

โดยมี
Data Champion ร้อยละ 11 และ
Digital Champion ร้อยละ 13
ของพนักงานที่มีทักษะทั้งหมด
ซึ่งสูงขึ้นจากปี 2563 ที่มีอยู่
ร้อยละ 10 และ 12 ตามลำดับ

Case Study: เส้นทางสู่ Data Champion สำหรับธนาคารสาขา

ธนาคารออกแบบเส้นทางการเรียนรู้ (Development Roadmap) ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละหน่วยงาน โดยนำกระบวนการ FRAME-PREPARE-ANALYZE-INTERPRET-COMMUNICATE มาใช้ในการพัฒนาทักษะ ผ่านการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐาน (Project-based Learning) และการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended-Learning) ซึ่งครอบคลุมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-paced Learning) การอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติจริง และการนำเสนอผลงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้และประยุกต์ใช้แนวคิดและเครื่องมือด้านข้อมูลในการวิเคราะห์ นำเสนอ และประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบการพัฒนาทักษะสู่การเป็น Data Champion

Data Analytics for Upskilling



- ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) จัดอบรมในรูปแบบออนไลน์
- พื้นฐานการวิเคราะห์ข้อมูลและ Data Science
- การคิดเชิงวิพากษ์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล
- Power BI
- Data Visualization
- การเล่าเรื่องด้วยข้อมูล

Data Group Coaching



พบปะพูดคุยกับโค้ชด้านธุรกิจและด้านข้อมูล โดยใช้ข้อมูลการวิเคราะห์ของตนเองสำหรับการเรียนรู้ ตัดสินใจ และวางแผน

Data Analytics for Tools



แนะนำเครื่องมือด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย Excel, Power BI, SQL และ Python

Data Showcase



- นำเสนอผลงานที่แสดงให้เห็นถึง
- ประโยชน์เชิงธุรกิจ
 - ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้งานได้
 - การนำเสนอข้อมูลด้วยภาพ
 - การเล่าเรื่องด้วยข้อมูล
 - ความคิดสร้างสรรค์

I Know Our (Data) Tools

ในปี 2564 ธนาคารได้พัฒนาแหล่งความรู้ "I Know" บนระบบ Microsoft SharePoint ของธนาคาร เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและบริหารองค์ความรู้ด้านข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ เทคนิค วิธีการใช้ และเครื่องมือต่าง ๆ อาทิ Microsoft Power BI, Microsoft Power Platform, SQL ที่คัดสรรมาให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองในที่เดียว

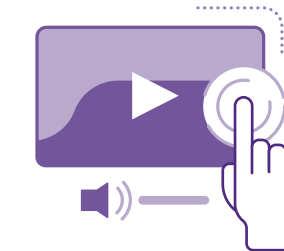


นำเสนอความ
เพื่อการเรียนรู้



พอดแคสต์และ
คลิปวิดีโอมากกว่า

15 ตอน



การเข้าถึง
มากกว่า

6,100 ครั้ง



จากพนักงาน
กว่า

1,900 คน

Strategic Platform and Partnerships

การพัฒนาศักยภาพและทักษะดิจิทัลไม่เพียงมีความสำคัญต่อบุคลากรของธนาคาร หากเป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในยุคปัจจุบันที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ธนาคารจึงมุ่งนำเสนอประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ มาใช้ในการสร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้สาธารณะ เพื่อสร้างเสริมทักษะแห่งอนาคตสำหรับการทำงานในยุคดิจิทัล

ทั้งนี้ ธนาคารได้ร่วมกับพันธมิตรหลายภาคส่วนในการสร้างโอกาสทางอาชีพและความสำเร็จในชีวิตผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์หลากหลายรูปแบบ

กลุ่มเป้าหมาย:

 **คนไทยและผู้สนใจทั่วไป**

2561 

Website: Phonlamuangdee.com

แหล่งความรู้เรื่องการ Reskill และ Upskill เพื่อสร้างความพร้อมและโอกาสสำหรับงานในยุคดิจิทัล
ผู้ใช้งานมากกว่า 273,960 คน

Facebook: Phonlamuangdee

ชุมชนออนไลน์สำหรับพันธมิตรของธนาคารและผู้สนใจเทรนด์ดิจิทัลและกำลังมองหาโอกาสในการพัฒนาตนเอง
ผู้ติดตามมากกว่า 50,000 คน
เข้าถึงข้อมูลความรู้มากกว่า 5.7 ล้านครั้ง

2564

Website: pmd.academy.com

แหล่งเรียนรู้สำหรับผู้ที่ต้องการเพิ่มทักษะการทำงานในโลกยุคใหม่ และสำหรับผู้ที่ต้องการแบ่งปันความรู้แบบไม่คิดค่าตอบแทน
ผู้เรียนมากกว่า 14,000 คน
สำเร็จการอบรมมากกว่า 50,000 หลักสูตร

Facebook: LBL Brainery

ชุมชนสำหรับผู้สนใจด้าน Learning How to Learn เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสมอง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนรู้ทักษะด้านอื่น ๆ ต่อไป
ผู้ติดตามมากกว่า 20,000 คน
เข้าถึงการเรียนรู้มากกว่า 404,000 ครั้ง

กลุ่มเป้าหมาย:

 **คนไทยและผู้สนใจทั่วไป** |  **ลูกค้าธนาคาร**

2564 

Website: kaorag.com

พื้นที่ที่จะทำให้รู้จักตัวตน ค้นหางานที่ใช้ แนะนำแหล่งสมัครงาน พร้อมพัฒนาทักษะสู่อาชีพที่ใช้ และเปิดโอกาสการเรียนรู้เพื่อสร้างอาชีพใหม่

ก้าวแรก แอป

นำเทคโนโลยีมาสร้างโอกาสทางอาชีพ

ความร่วมมือระหว่าง



ผู้ที่วางใจใช้ระบบของเรา

4,881 บริษัท
296,605 ผู้สมัคร
115,385 ตำแหน่งงาน

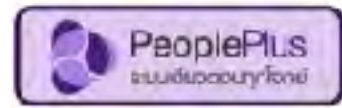
Website: learning.kaorag.com

แพลตฟอร์มการเรียนรู้สำหรับพันธมิตรของธนาคารในการพัฒนาทักษะและสร้างโอกาสทางอาชีพ
ผู้ใช้งานมากกว่า 20,000 คน

แหล่งการเรียนรู้ภายในและนอกองค์กร



ระบบการเรียนรู้ภายในองค์กร



หลักสูตรอบรม **1,772 หลักสูตร**
จำนวนชั่วโมงอบรม
857,974 ชั่วโมง



คลิปวิดีโอเพื่อการเรียนรู้ **2,402 คลิป**
มีการเปิดดูคลิปมากกว่า **632,000 ครั้ง**
และเข้าเรียนรู้มากกว่า **119,000 ชั่วโมง**



พนักงานเข้าใช้งานมากกว่า **8,500 คน**
และเข้าเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่า
300,000 ครั้ง



แหล่งการเรียนรู้ภายนอกองค์กร



พนักงาน **2,046 คน**
เข้าเรียนและสำเร็จหลักสูตร
มากกว่า **9,655 การเรียนรู้**



ผู้ใช้งานมากกว่า **273,960 คน**
และเข้าถึงข้อมูลความรู้มากกว่า
5.7 ล้านครั้ง



ผลการดำเนินงานด้านการอบรมบุคลากร

ค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาบุคลากรรวมกว่า 115 ล้านบาท

ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2561	2562	2563	2564
ผลตอบแทนจากการลงทุน ในพนักงาน	3.50	3.87	3.84	4.25

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2561	2562	2563	2564	เป้าหมาย
จำนวนการฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคน)	71	68	49	45	2564

05

สนับสนุน ผู้ประกอบการ ขนาดเล็ก



ร้านอาหาร ร้านค้า ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ยังคงมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจประเทศ และผูกพันกับวิถีชีวิตคนไทยมาช้านาน ธนาคารจึงมุ่งสนับสนุนความรู้และทักษะทางธุรกิจ รวมถึงเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันและเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ



'Robinhood' แพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรีสัญชาติไทย เพื่อคนไทย รายแรกที่ไม่คิด GP

ด้วยเจตนารมณ์ที่ต้องการช่วยเหลือร้านอาหารเล็ก ๆ ให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตในช่วงโควิด-19 และดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้ผสานความเชี่ยวชาญด้านการเงินและศักยภาพด้านเทคโนโลยีพัฒนาแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรีภายใต้ชื่อ 'โรบินฮู้ด (Robinhood)' พร้อมประยุกต์ใช้โมเดล 'Social Enterprise' ที่มุ่งแก้ปัญหาและเพิ่มโอกาสการขายทางออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการร้านอาหาร สร้างงานให้กับไรเดอร์ และเกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภครวมกัน เพื่อให้เกิดเป็น Ecosystem ที่แข็งแกร่งและยั่งยืน ก่อนมุ่งพัฒนาสู่การเป็น Digital Fulfillment and Lifestyle Platform ต่อไป

ในปี 2564 Robinhood มีโอกาสได้เป็นสะพานเชื่อมความสุขระหว่างร้านอาหารมากกว่า 185,000 แห่ง ไรเดอร์มากกว่า 28,000 คน และลูกค้ากว่า 2.45 ล้านคน นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มบริการ Online Travel Agent, Mart Service และ Express Service ในแพลตฟอร์มที่พร้อมเริ่มทยอยให้บริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2565

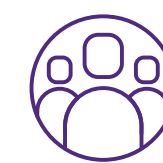
[ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ 'Robinhood' ใน 'รายงานพิเศษ' หน้า 24-28](#)



185,000
ร้านค้า



28,000
ไรเดอร์



2,450,000
ผู้ใช้งาน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

06

พัฒนาการศึกษา และเยาวชน



เพราะเยาวชนในวันนี้คือกำลังสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนประเทศให้พัฒนาได้อย่างมั่นคงในวันข้างหน้าและการศึกษาคืออาวุธที่ทรงพลังในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงริเริ่มและสนับสนุนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้เยาวชนได้มีโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ควบคู่ไปกับการส่งเสริมสถาบันการศึกษาและครูอาจารย์ ผู้เป็นทั้งต้นแบบและผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเยาวชนโดยตรง เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป



ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ในทุกระดับ



โครงการ
กล้าใหม่...ไม่กลัว

สร้างคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับเยาวชนในศตวรรษที่ 21 ได้แก่

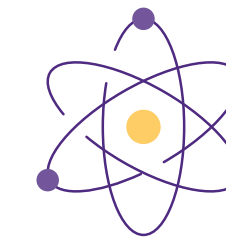
- ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
- การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking)
- การรู้จักทำงานร่วมกัน (Collaboration)
- การสื่อสาร (Communication)

ผ่านกิจกรรมการแข่งขันแบบทีมที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัยของเยาวชน



โครงการ
CONNEXT ED

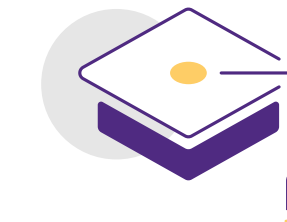
นำองค์ความรู้และเครื่องมือพัฒนาการเรียนการสอนจากโครงการ CONNEXT ED มาขยายผลบนแพลตฟอร์มออนไลน์ 'โครงการระบบการเรียนรู้ Online ครูดิจิทัล' www.khrudeegital.com



โครงการทุนการศึกษา
ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ส่งเสริมและพัฒนาเยาวชนที่มีศักยภาพสูงทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาจนถึงอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาเป็นนักวิทยาศาสตร์และนักวิจัยที่มีคุณภาพ และเป็นบุคลากรที่มีคุณค่าของประเทศ โดยสนับสนุนทุนให้แก่

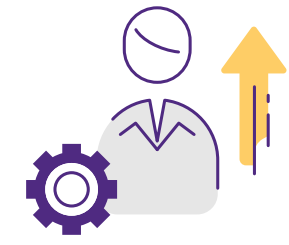
- สถาบันวิทยสิริเมธี (VISTEC)
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการ Junior Science Talent Program (JSTP-SCB) โครงการ Young Scientist Competition (YSC)



โครงการ
ทุนการศึกษาทั่วไป

ให้โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาจนถึงอุดมศึกษาที่เรียนดีประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อให้เยาวชนได้มีโอกาสที่จะมีคุณภาพชีวิตในสังคมที่ดีขึ้น อาทิ

- โครงการทุนเศรษฐกิจพอเพียง
- โครงการทุนการศึกษาศิษย์เก่าโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน
- โครงการทุนการศึกษาภายใต้มูลนิธิสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา และ
- ทุนการศึกษาที่มอบผ่านสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ



โครงการ
พัฒนาอาชีพ

ยกระดับสมรรถนะและทักษะดิจิทัลของนักศึกษา รวมถึงผู้อำนวยการ คณะผู้บริหาร และบุคลากรสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

ผลการดำเนินงานปี 2564

สร้างการมีส่วนร่วม
ของครู
จำนวน 414 คน

สร้างการมีส่วนร่วม
ของครู
จำนวน 380 คน

สนับสนุนทุนการศึกษา
จำนวน 106 ทุน

สนับสนุนทุนการศึกษา
จำนวน 582 ทุน

ครูและนักศึกษา
1,000 คน ได้ใช้อุปกรณ์
คอมพิวเตอร์และโปรแกรม
การสอนภาคอุตสาหกรรม

โครงการพัฒนาอาชีพ:

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ภาคอุตสาหกรรมในประเทศเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปัจจัยที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ คือ การพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะการพัฒนานักศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อรองรับการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและให้เท่าทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรม

ในปี 2564 ธนาคารจึงได้ริเริ่ม ‘โครงการพัฒนาอาชีพ: ด้านทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล’ ด้วยความมุ่งหมายที่จะยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาให้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมและเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ให้แก่ครู บุคลากร และนักศึกษาในสถาบันอาชีวศึกษ่นำร่อง 2 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จังหวัดระยอง และวิทยาลัยเทคนิคชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผ่านการสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์โปรแกรมอุตสาหกรรม การสอบวัดระดับทักษะดิจิทัลตามมาตรฐานสากล ICDL และมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความรู้ของครูและนักศึกษา โดยมีเป้าหมายให้เกิด Digital Transformation ในวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของนักศึกษาที่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ

กรอบการพัฒนาโครงการพัฒนาอาชีพ: ด้านทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)



ระยะที่ 1 2564 สนับสนุนอุปกรณ์และ ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

- คอมพิวเตอร์ทั่วไป 100 เครื่อง
- คอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานโปรแกรมเฉพาะด้านอุตสาหกรรม 20 เครื่อง
- กล้อง Logitech 4 ชุด สำหรับใช้ในการประชุมและการสอนออนไลน์
- ปรับปรุงระบบการกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- ซอฟต์แวร์โปรแกรมอุตสาหกรรม



ระยะที่ 2 2564 - 2565 ดำเนินการปรับเปลี่ยน วิธีการทำงานให้เข้าสู่ระบบดิจิทัล

- พัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ICDL
- ทักษะด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์
- ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- ทักษะการใช้งานโปรแกรมออฟฟิศ
- ทักษะด้านการสืบค้น จัดเก็บ ส่งผ่าน และจัดการข้อมูลสารสนเทศ
- ทักษะการเขียนโค้ด (Coding) รวมถึงการใช้งาน IoT และ A.I.
- ทักษะการใช้งานโปรแกรมเฉพาะสำหรับงานอุตสาหกรรม อาทิ SAP, PLC และ ROBOTIC
- ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนรู้และการสื่อสาร



ระยะที่ 3 2564 - 2566 ติดตามและ วัดประเมินผล

- วัดสมรรถนะของผู้เรียนก่อนและหลังเข้าโครงการ โดยใช้วิธีการทดสอบของ ICDL
- ในปี 2564 นักศึกษา
 - 70-80% สามารถใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลได้ตามระดับที่คาดหวัง
 - 100% มีสมรรถนะในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - 80% สามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft ได้อย่างคล่องแคล่ว และโปรแกรมเฉพาะสำหรับงานอุตสาหกรรม
 - 70% ใช้เทคนิคและเครื่องมือในการสืบค้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้
 - 20-40% มีสมรรถนะในการเขียน Coding เนื่องจากเป็นองค์ความรู้ใหม่ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ

07

ส่งเสริม คุณภาพชีวิตชุมชน



ธนาคารเชื่อว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดีช่วยให้ชุมชนสามารถสร้างสรรค์และประกอบกิจการตามบทบาทหน้าที่ในฐานะพันธมิตรของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงส่งเสริมการเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ การบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่เหมาะสม เพื่อร่วมสร้างเศรษฐกิจที่เข้มแข็งจากฐานรากและส่งเสริมชุมชนพึ่งพาตนเอง

การบริหารจัดการน้ำและพัฒนาแหล่งน้ำ ในประเทศไทย

ด้วยทรัพยากรน้ำมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของทุกชีวิต ธนาคารจึงสนับสนุนการดำเนินโครงการที่ช่วยให้ชุมชนมีแหล่งน้ำคุณภาพสำหรับการอุปโภค การบริโภค และการเกษตรอย่างเพียงพอ รวมถึงการป้องกันภัยจากน้ำท่วม น้ำแล้ง และการพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนด้วย



โครงการจัดการและพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่ออุปโภคบริโภค

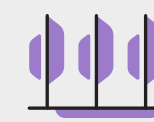
นับตั้งแต่ปี 2551 ธนาคารร่วมสนับสนุนมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์และสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ในการบริหารจัดการน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริ ด้วยการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการจัดทำแผนที่ผังน้ำสู่การเชื่อมโยงโครงข่ายแหล่งน้ำ เพื่อให้มีแหล่งกักเก็บน้ำที่จะช่วยป้องกันหรือบรรเทาปัญหาน้ำท่วม-น้ำแล้งอย่างยั่งยืน รวมถึงการฟื้นฟูแหล่งน้ำเดิม เพิ่มพื้นที่กักเก็บน้ำสำหรับใช้ในการเกษตรและการพัฒนาระบบน้ำดื่ม เป็นต้น



ในปี 2564
ขยายการสนับสนุน
โครงการเพิ่มเติมให้กับ
15 ชุมชน
ใน 12 จังหวัด



ผู้รับประโยชน์
6,100
ครัวเรือน



สร้างประโยชน์ให้พื้นที่เกษตร
12,400 ไร่
จากการบริหารน้ำ
300,000
ลูกบาศก์เมตร




มีน้ำสะอาดบริโภค
28,250 ลิตร
ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายได้
2.3
ล้านบาท/ ปี

 **โครงการจัดหาน้ำอุปโภคบริโภค
เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต**


นับตั้งแต่ปี 2557 ธนาคารร่วมกับศูนย์บรรเทา
สาธารณภัยกองทัพอากาศ ดำเนินโครงการ 'จัดหา
น้ำอุปโภคบริโภคเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต' ให้กับ
โรงเรียนและชุมชนที่ประสบปัญหาขาดแคลนน้ำ
ทั่วประเทศ ด้วยการสนับสนุนถังบรรจุน้ำ เครื่อง
กรองน้ำ และสิ่งปลูกสร้างที่จำเป็น พร้อมจัดทำ
ระบบกรองน้ำดื่มโดยใช้โซลาร์เซลล์ ทั้งนี้ ในการ
ดำเนินโครงการได้กำหนดให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม
ในรูปแบบคณะกรรมการชุมชนตั้งแต่ต้น เพื่อให้เกิด
การดูแลรักษาอย่างยั่งยืนภายหลังการส่งมอบ

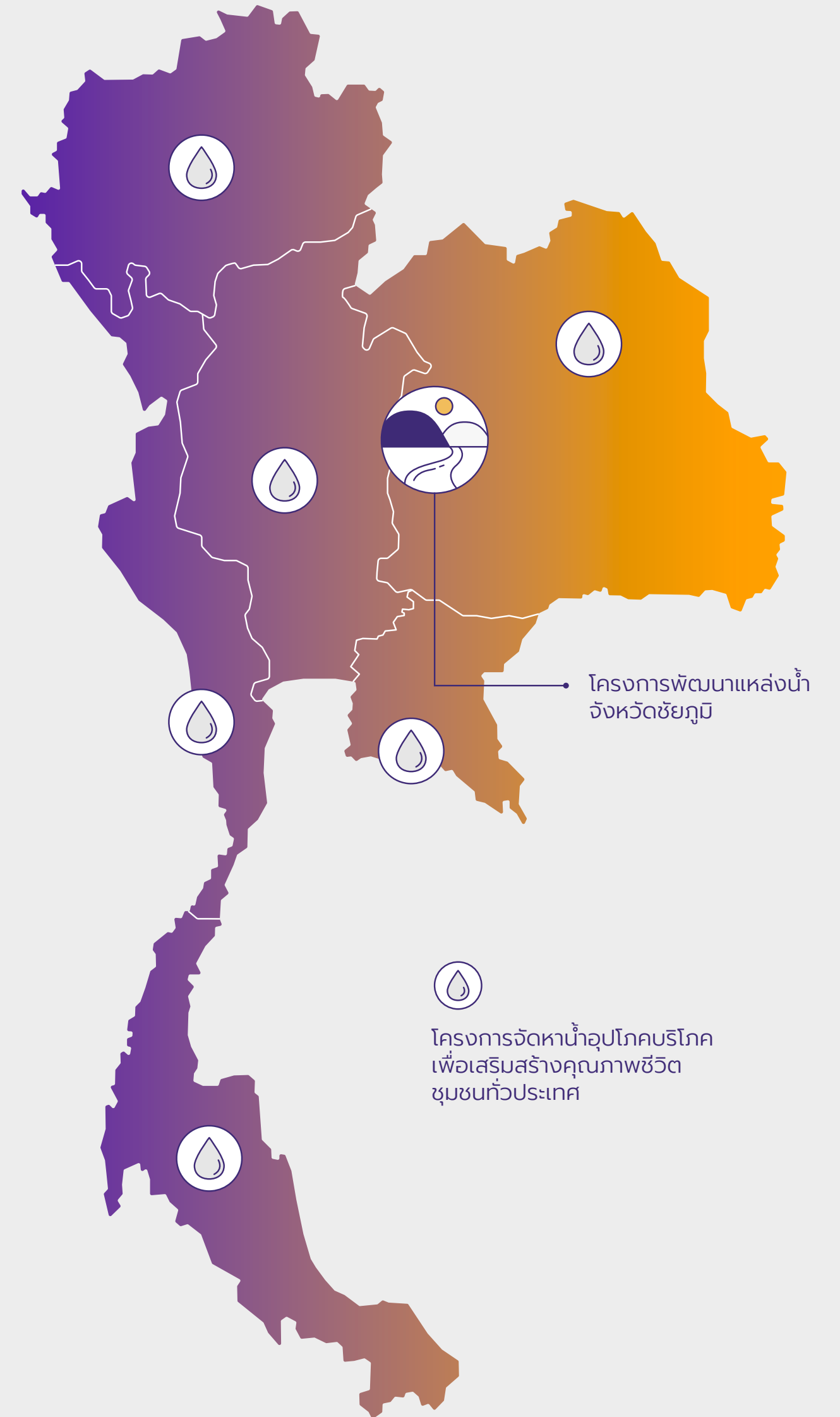
 **โครงการเครือข่าย
เตือนภัยพิบัติชุมชน**

ร่วมสนับสนุนมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก
สภาชาดไทย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้าน
การบริหารจัดการ การเฝ้าระวังภัยพิบัติทางน้ำที่จะ
เกิดขึ้นต่อชุมชน และการเตรียมความพร้อมรับมือ
กับภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 ในปี 2564 ช่วยให้นักเรียน
และชุมชนใน 5 จังหวัด ได้แก่
นครราชสีมา นครสวรรค์
สระแก้ว ประจวบคีรีขันธ์
และสุราษฎร์ธานี
มีน้ำสะอาดบริโภคประมาณ
4,500 คน

 รวมกว่า
50,000 คน
ใน
48 ชุมชน
นับตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการ

 ประหยัดค่าใช้จ่าย
ในการซื้อน้ำดื่มและ
ค่าไฟฟ้าจากการ
ผลิตน้ำประปาชุมชน
ได้อย่างน้อย
3.4 ล้านบาท/ ปี



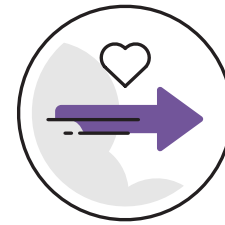
การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

โครงการช่วยผู้ประสบภัยกับไทยพาณิชย์

ธนาคารร่วมกับหน่วยงาน จังหวัด องค์กร และภาคี
เครือข่ายพันธมิตรในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบ
ภัยพิบัติ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและสร้างกำลังใจ
ให้ประชาชนที่เดือดร้อนผ่านพันธมิตรทุกภาคส่วนและ
กลับมาดำเนินชีวิตตามปกติได้โดยเร็ว



การช่วยเหลือแบบเร่งด่วน ส่งมอบถุงยังชีพ 'น้ำใจไทยพาณิชย์'

รวมจำนวน **10,000** ชุด
ผ่านเครือข่ายภาคีพันธมิตร ให้แก่ผู้ประสบอุทกภัย
ในจังหวัดต่าง ๆ อาทิ พระนครศรีอยุธยา สุโขทัย
นครราชสีมา ขอนแก่น สิงห์บุรี สุราษฎร์ธานี ชัยภูมิ

ส่งมอบผ้าห่มกันหนาว

จำนวน **4,000** ผืน
ผ่านกองทัพอากาศ เพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนใน
พื้นที่ประสบภัยหนาวในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ ซึ่งเป็นการดำเนินการต่อเนื่อง
ทุกปีเป็นปีที่ 9



การช่วยเหลือฟื้นฟู

จากเหตุการณ์พายุโซนร้อน 'เตี้ยนหมู่' ในช่วงกลางปี
2564 ส่งผลให้พื้นที่มากกว่า 3,500 ไร่ ของกลุ่ม
เกษตรกรในชุมชนบ้านโนนแต้ อำเภอกอนสวรรค์
จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเป็นชุมชนที่ธนาคารสนับสนุน
ในโครงการบริหารจัดการน้ำ จำนวน 215 ครัวเรือน
ได้รับความเสียหาย ธนาคารจึงได้สนับสนุนเมล็ดพันธุ์
ข้าว จำนวน 20,000 กิโลกรัม ให้แก่เกษตรกรที่ได้รับ
ผลกระทบ เพื่อการฟื้นฟูอาชีพและสามารถยืนหยัด
ต่อไปได้ในระยะยาว

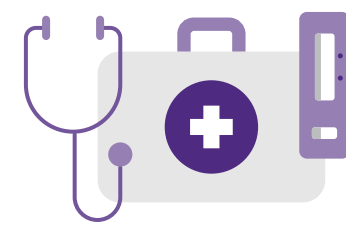


โครงการไทยพาณิชย์รวมใจสู้ภัยโควิด-19

สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ไม่เพียงส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจไปทั่วโลก หากยังส่งผลกระทบต่อชีวิตของผู้คนในสังคมในทุกด้าน ธนาคารจึงได้ผนึกกำลังและสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และประชาชนทุกภาคส่วน ดำเนินกิจกรรมที่จะมีส่วนบรรเทาผลกระทบทางสังคมและร่วมสร้างภูมิคุ้มกันหมู่ เพื่อให้ผู้คนสามารถดำเนินชีวิตตามปกติได้มากที่สุด

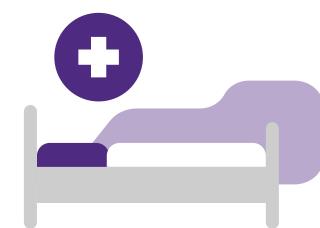
ศูนย์กระจายวัคซีน

จัดตั้งหน่วยความร่วมมือบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 นอกโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยสามารถให้บริการประชาชนมากกว่า 2 แสนคน



อุปกรณ์ทางการแพทย์

มอบเงินสนับสนุนและอุปกรณ์ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบรรเทาสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อาทิ ก่อสร้างหอผู้ป่วยสนาม จัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ สนับสนุน ชุดตรวจโควิด-19



โรงพยาบาลสนาม

สนับสนุนทรัพย์สินของธนาคารเพื่อจัดสร้างโรงพยาบาลสนามจำนวน 2 แห่ง ที่จังหวัดสมุทรสงครามและจังหวัดบุรีรัมย์ รวม 3,500 เตียง

[ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม 'เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤตโควิด-19' ใน 'รายงานพิเศษ' หน้า 29-35](#)



โครงการไทยพาณิชย์รวมใจไทยให้โลहित

ธนาคารร่วมกับศูนย์บริการโลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย รณรงค์และอำนวยความสะดวกในการบริจาคโลหิตมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 25 ด้วยการสนับสนุนกิจกรรมออกหน่วยบริจาคโลหิต การสนับสนุนกิจกรรมบริจาคโลหิตร่วมกับภาคบริการโลหิตแห่งชาติ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เพื่อขยายเครือข่ายผู้บริจาคไปยังพนักงานและประชาชนทั่วไป

 ในปี 2564

ธนาคารได้ร่วมจัด
กิจกรรมบริจาคโลหิต
จำนวน

26 ครั้ง

ส่งมอบยอด
บริจาคโลหิต
เป็นจำนวน

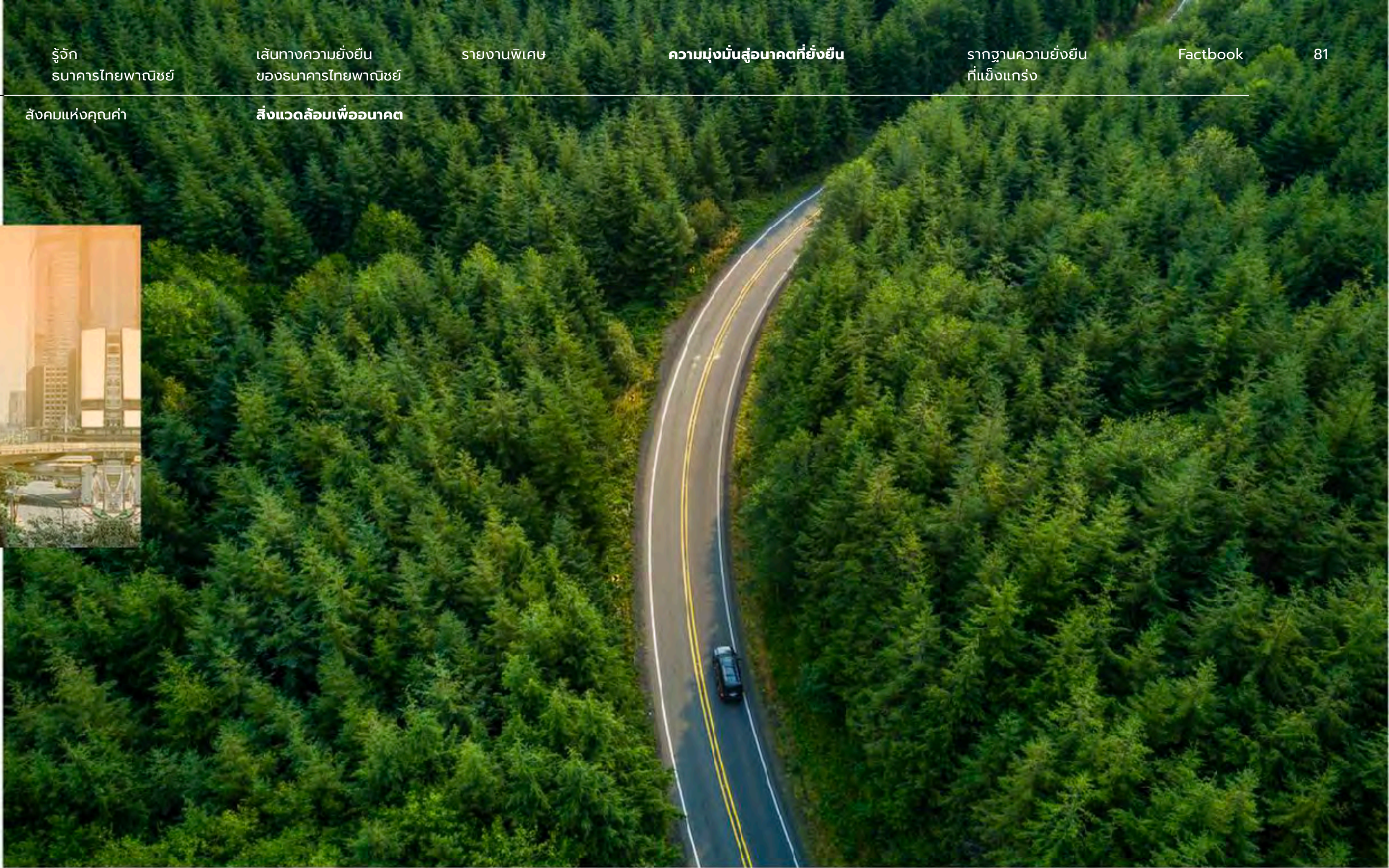
25 ล้านซีซี

สามารถช่วยชีวิต
ผู้ป่วยได้มากกว่า

188,160 คน

จากผู้บริจาคโลหิต
จำนวน

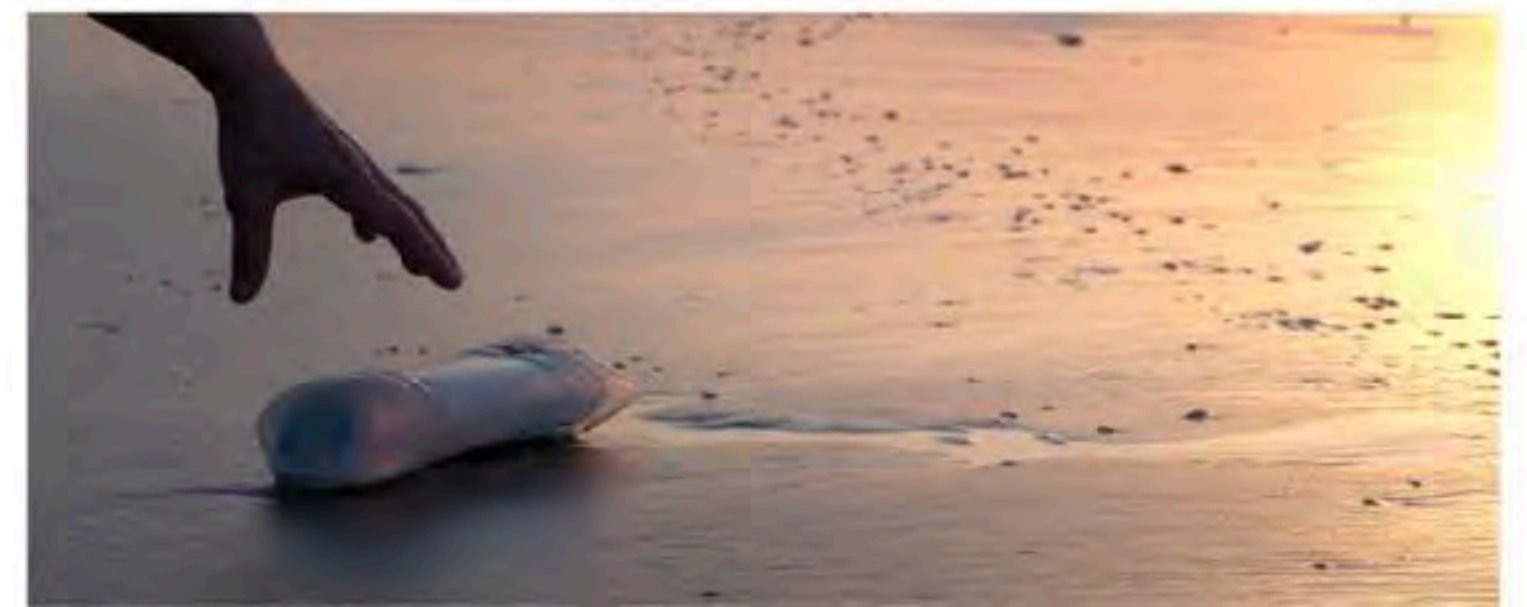
62,720 คน



B

Better
Environmental Future

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

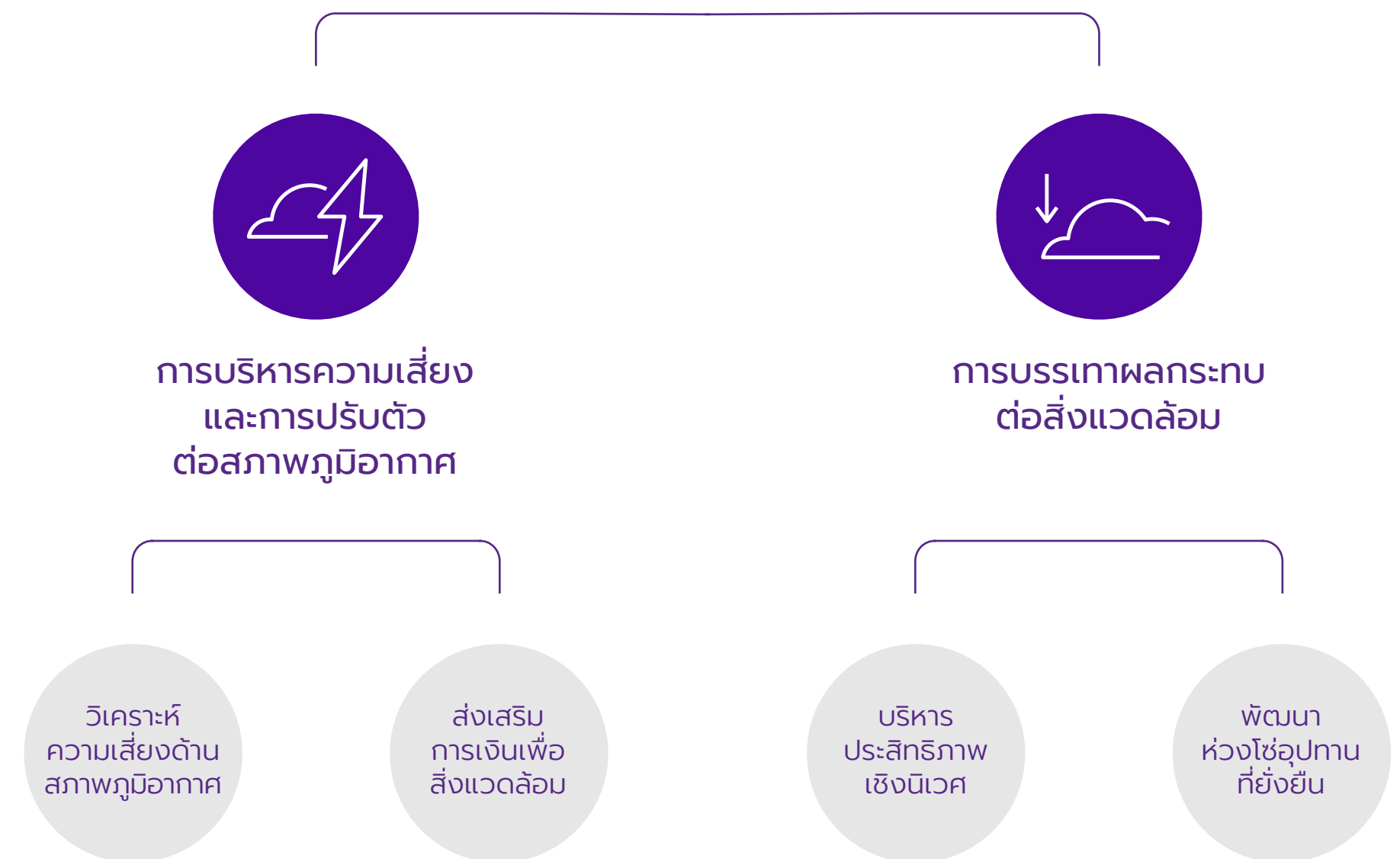
ความเชื่อมโยงของทรัพยากรธรรมชาติและปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ เนื่องจากทวีความรุนแรงมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ของมนุษย์ ตลอดจนระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ

ความมุ่งมั่น

ธนาคารพยายามใช้ศักยภาพและความสามารถในการบริหารความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจ-สังคมคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Economy/Society) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ขณะเดียวกันยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในกิจกรรมของธนาคารและห่วงโซ่คุณค่าของการดำเนินธุรกิจเพื่อร่วมปกป้องดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อันเป็นต้นทุนสำคัญต่อการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการดำรงอยู่อย่างมีคุณภาพของคนในสังคม



สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

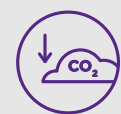
สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



เป้าหมาย 2566



บูรณาการประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร
ตามข้อเสนอแนะของ TCFD



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) จากการใช้พลังงานไฟฟ้า
ณ สำนักงานใหญ่ ร้อยละ 10 โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2562

ผลการดำเนินงานปี 2564

กำหนดให้การประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาการให้สินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่
ที่มีความเสี่ยงสูง

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) จากการใช้พลังงานไฟฟ้า
ณ สำนักงานใหญ่ **ร้อยละ 37** โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2562

การดำเนินงานที่สำคัญ/ ความคิดริเริ่มในปี 2564

01

ประเมินความเสี่ยง จากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ



การบริหารความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นอีกหนึ่งความมุ่งมั่นที่ธนาคารได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการไว้อย่างชัดเจนในนโยบายความยั่งยืนของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินงานสอดคล้องตามนโยบายและทิศทางกลยุทธ์ คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ซึ่งมีผู้จัดการใหญ่เป็นประธาน ทำหน้าที่สนับสนุนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และมีผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องร่วมผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบนโยบายและแผนงาน

พัฒนาการที่สำคัญ

2563 แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อระบุแนวทางการศึกษาและประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อพอร์ตสินเชื่อบริการธุรกิจ ตลอดจนผนวกแนวทางการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการทดสอบภาวะวิกฤติของธนาคาร (Stress Testing)

ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกในการศึกษาและพิจารณาความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) โดยอ้างอิงกรอบแนวทางและเครื่องมือการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ (Climate Change Risks and Scenario Analysis) ตามคำแนะนำของคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (The Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)

2564 กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อทั้งในด้านความเสี่ยงทางกายภาพสำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่มีความเสี่ยงสูง และความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบของการออกกฎระเบียบของทางการ เพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้าความเสี่ยงสูงสำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่อาจก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกเกินกว่าค่าที่กำหนด

2565 พัฒนาแผนกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมกำหนดเป้าหมายระยะยาวและตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการลดก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การรายงานผลการดำเนินงานที่สอดคล้องตามคำแนะนำของ TCFD ต่อไป

02

ส่งเสริมการเงิน เพื่อสิ่งแวดล้อม



ในฐานะผู้สนับสนุนทางการเงินและสรรหาเงินทุน เพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืน ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงได้สนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจและกิจการที่มีส่วนช่วยบรรเทาผลกระทบหรือเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านเครื่องมือทางการเงิน (Financial Instrument) ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อรักษ์โลก (Green Loan) ตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond) ที่สอดคล้องตามมาตรฐาน Green Bond Principles หรืออนุพันธ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินที่อ้างอิงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG-linked Interest Rate Swap) เป็นต้น

เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ธนาคารได้บูรณาการแนวคิดและแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์องค์กรผ่านเครื่องมือ Balanced Scorecard พร้อมให้แต่ละกลุ่มธุรกิจกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ช่วยป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

[ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่บท 'การเงินที่ยั่งยืน' หน้า 40-48](#)



03

ได้รับรองมาตรฐาน สิ่งแวดล้อม ISO 14001



ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงได้บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนการดำเนินงาน

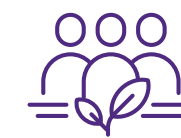
ธนาคารยังมุ่งยกระดับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเตรียมความพร้อมในการขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015 มาตั้งแต่ปี 2563 และประสบความสำเร็จเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวในปี 2564 จากการปฏิบัติที่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความชัดเจน
- มีแผนงานและเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบาย
- ส่งเสริมการปฏิบัติตามแผนงาน โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ พร้อมจัดฝึกอบรมและสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
- ติดตาม ตรวจสอบ และวัดผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับแผนงาน
- ทบทวนและปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



ปฏิบัติตามนโยบาย
และมาตรฐาน
การบริหารจัดการ
สิ่งแวดล้อม



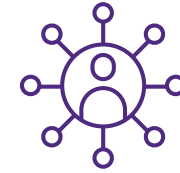
กำกับดูแล
โดยคณะกรรมการ
สิ่งแวดล้อม



กำหนดให้ประเด็น
ด้านสิ่งแวดล้อม
เป็นส่วนหนึ่ง
ของการประเมิน
ความเสี่ยง



สร้างความตระหนัก
รู้ให้กับพนักงาน
ผ่านการฝึกอบรม
กิจกรรม
และการสื่อสาร



สร้างการมีส่วนร่วม
ตลอดห่วงโซ่
คุณค่าของธนาคาร



ร้อยละ

89

ของพนักงานทั้งหมด
ผ่านหลักสูตร
การบริหารจัดการ
สิ่งแวดล้อมของธนาคาร



ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย
ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล
สำหรับระบบการจัดการ
สิ่งแวดล้อม ISO 14001: 2015

04

บริหารประสิทธิภาพ เชิงนิเวศ

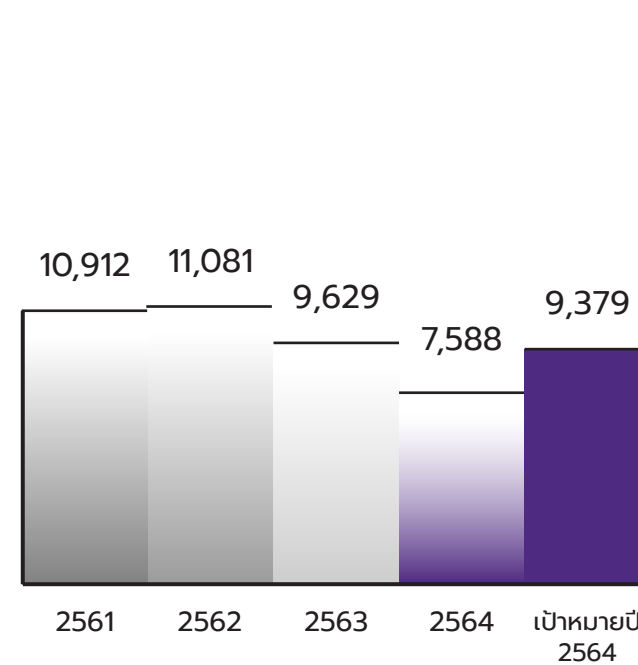


เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานของธนาคาร จะมีส่วนช่วยบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและบุคลากรรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงไม่เพียงปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด หากยังส่งเสริมการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นประธานและมีหน้าที่กำหนดทิศทางและกลยุทธ์การดำเนินงาน รวมถึงผลักดันและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้

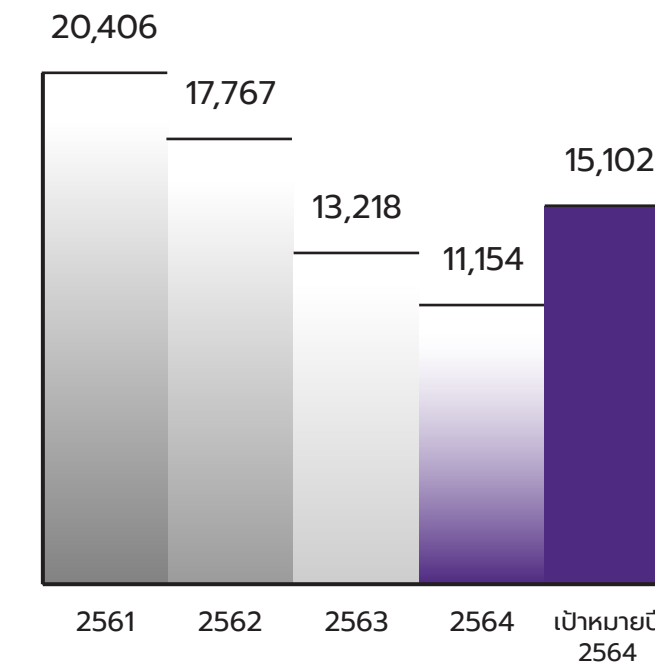
ในปี 2564 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรตามหลักประสิทธิภาพเชิงนิเวศ โดยส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า และการจัดการของเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามหลัก 3Rs ได้แก่ ลดการใช้ (Reduce) นำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ประกอบกับการดำเนินนโยบาย Work from Anywhere จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารสามารถลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) และทางอ้อม (Scope 2) ลดการใช้น้ำ และลดปริมาณของเสียได้อย่างต่อเนื่อง

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

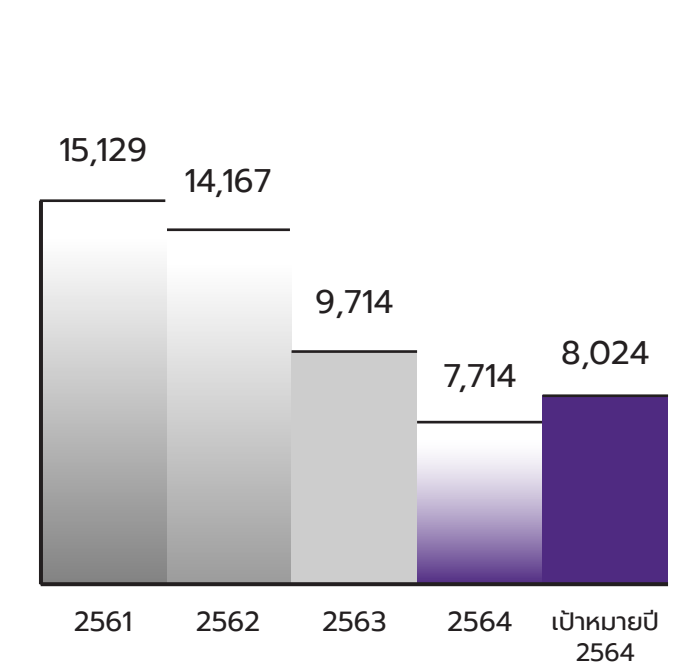
Scope 1
(ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



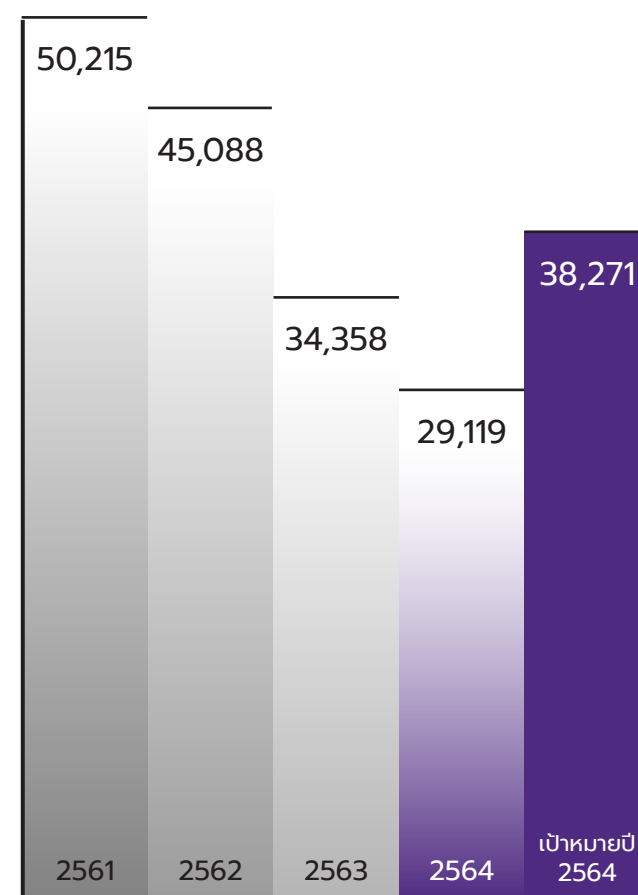
Scope 2
(ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



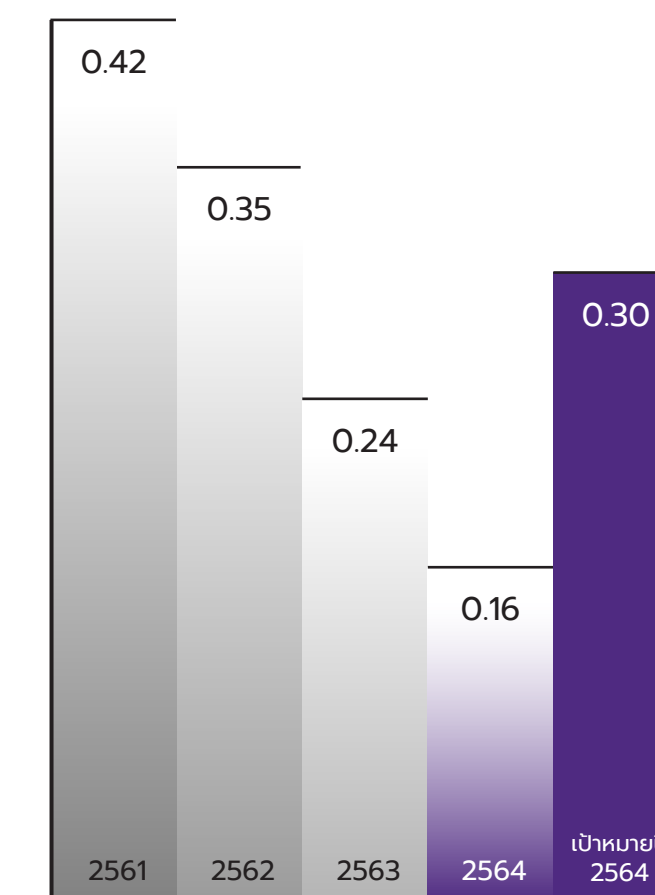
การเดินทางเพื่อธุรกิจโดยเครื่องบินและรถยนต์
(ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



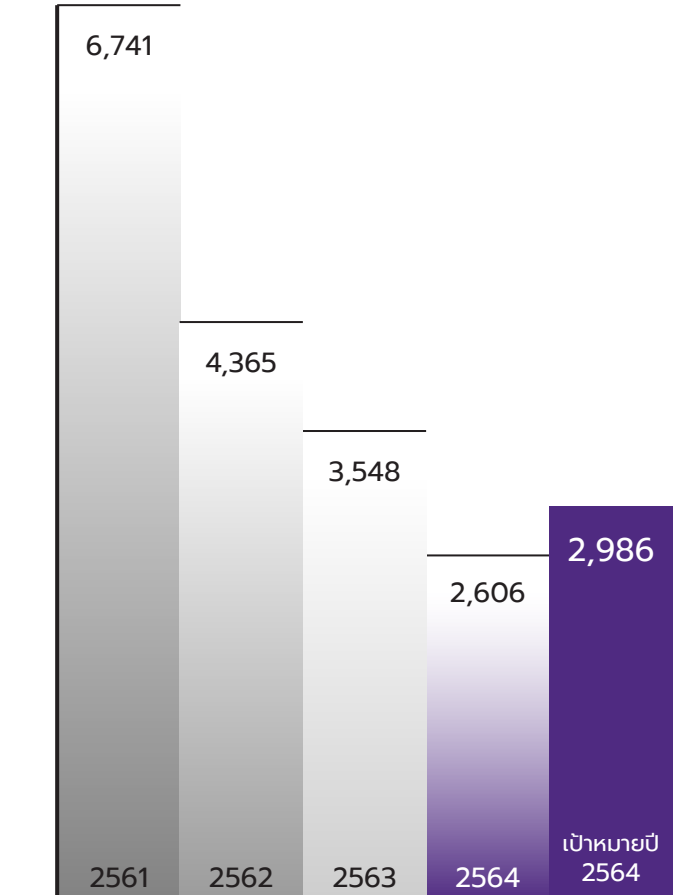
การใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



การใช้น้ำ (ล้านลูกบาศก์เมตร)



การเกิดของเสีย ไม่อันตราย (ตัน)



05

พัฒนา ห่วงโซ่อุปทานยั่งยืน



ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของห่วงโซ่อุปทานในการบริหารผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยทุก ๆ ปี ธนาคารจะสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติให้คู่ค้ารับทราบผ่านกิจกรรม Vendor Communication Day ตลอดจนกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกรายต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ SCB (SCB Supplier Code of Conduct) ก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวระบุแนวปฏิบัติที่ดีที่สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่บนพื้นฐานการเคารพสิทธิมนุษยชน และคำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้มีการประเมินด้านสิ่งแวดล้อมในการคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจ ซึ่งผลการประเมินได้นำไปใช้ประกอบการพิจารณาการดำเนินธุรกิจร่วมกันด้วย

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว



คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ SCB



การแบ่งประเภทคู่ค้าธุรกิจตามความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร



การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจตามหลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การตรวจสอบและติดตามแนวปฏิบัติของคู่ค้าธุรกิจในด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการปฏิบัติตามแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด



การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของคู่ค้าธุรกิจ

ในปี 2564



100%

ของคู่ค้าธุรกิจลงนามรับทราบ SCB Supplier Code of Conduct

คู่ค้าธุรกิจจำนวน

332

 ราย

ผ่านการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงคู่ค้าธุรกิจรายใหม่ทั้งหมดที่เข้าหลักเกณฑ์ต้องได้รับการประเมินตามข้อกำหนดของธนาคาร

คู่ค้าธุรกิจจำนวน

199

 ราย

ร่วมรับฟังนโยบายและแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างที่ยั่งยืนในงาน Vendor Communication Day 2021 ซึ่งจัดขึ้นในเดือนพฤศจิกายน 2564

รากฐานความยั่งยืน ที่แข็งแกร่ง



บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

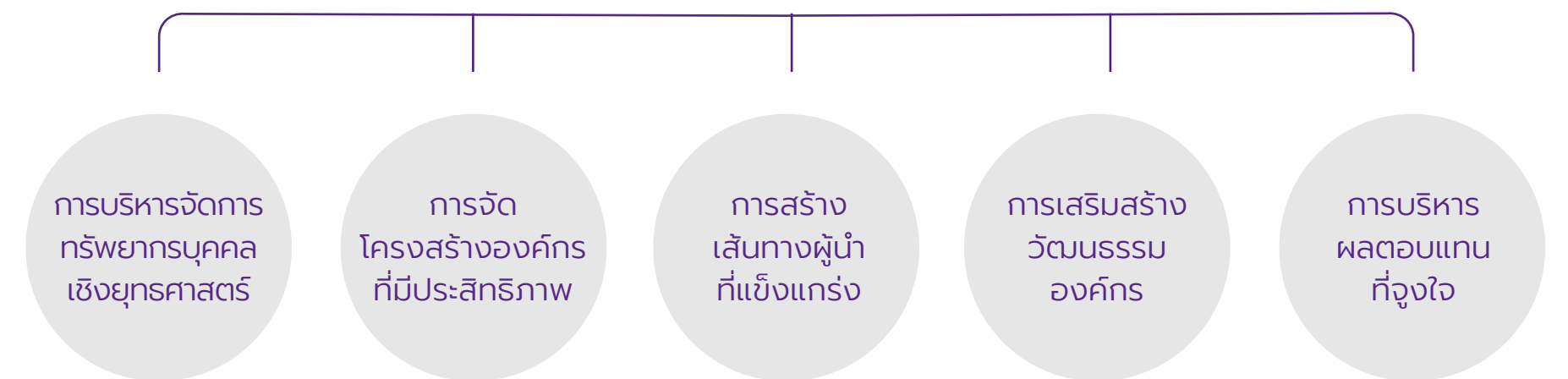
‘คนและวัฒนธรรม’ คือ หัวใจของการขับเคลื่อนความสำเร็จทางธุรกิจ ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมการบริหารจัดการความหลากหลายของบุคลากรบนพื้นฐานความเท่าเทียม เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดค่านิยมหลักของธนาคาร

ความมุ่งมั่น

ธนาคารบริหารจัดการบุคลากรภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งบริหารศักยภาพของบุคลากรและองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนฐานความสามารถที่จำเป็นและภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ พร้อมสร้างผู้นำที่ดีและแข็งแกร่ง เพื่อการก้าวสู่ธนาคารแห่งอนาคต



บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร



บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



เป้าหมายปี 2566

ร้อยละ 50
ของพนักงานระดับผู้บริหารเป็นเพศหญิง

พนักงานมีความผูกพันต่อธนาคาร
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ผลการดำเนินงานปี 2564

56%
ของพนักงานระดับผู้บริหารเป็นเพศหญิง

ร้อยละ 89
ของพนักงานมีความพึงพอใจและผูกพันกับธนาคาร

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารกำลังคนให้เพียงพอ จัดวางหน้าที่ให้เหมาะสม และเพิ่มขีดความสามารถเพื่อการเติบโต (Career Mobility) ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติ เพื่อนำไปสู่การบริหารต้นทุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการมีขนาดองค์กรที่กระชับสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และก้าวไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ



การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ธนาคารมุ่งจัดองค์กรให้มีทักษะแบบผสมผสานภายใต้โครงสร้างองค์กรแบบแนวราบที่ได้นำแนวคิดผลิตภาพงาน (Productivity Index) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และประยุกต์ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (People Analytics) ในการออกแบบอัตรากำลัง พร้อมติดตามการดำเนินงานด้วย Real-time Dashboard ที่ช่วยให้ผู้บริหารและธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูล ประเมิน และตัดสินใจด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ



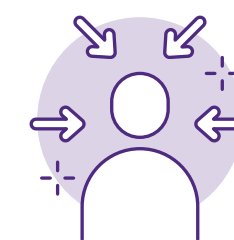
การสร้างเส้นทางผู้นำที่แข็งแกร่ง

การบริหารบุคลากรที่มีศักยภาพ (Talent Management) และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) เป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารในการบริหารเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพและการเติบโตไปพร้อมกับองค์กร โดยธนาคารได้ประเมินตำแหน่งงานที่สำคัญและพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership) ให้กับผู้บริหารและบุคลากรที่จะเป็นผู้นำรุ่นต่อไปอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะมีบุคลากรที่พร้อมสืบทอดตำแหน่งสำคัญ ๆ ตลอดจนรองรับการเติบโตและตอบโจทย์ในอนาคต



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

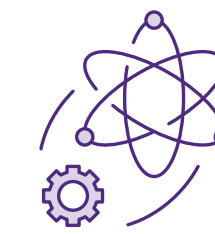
ธนาคารส่งเสริมคุณค่าหลัก (Core Value) 4 ประการ ในวิถีการทำงานแต่ละวันของพนักงาน โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม สร้างสรรค์นวัตกรรม ด้วยวิถีการทำงานที่รวดเร็วและปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ การประกาศใช้นโยบายการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) นับว่ามีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างคุณค่าหลักของธนาคาร และก่อเกิดวัฒนธรรมในการ 'ฟัง' ที่ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการผลักดันความสำเร็จของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร สู่การสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าและสังคม



Customer Centric



Risk Culture



Innovation



Speed



การบริหารผลตอบแทนที่จูงใจ

เพื่อบริหารและจูงใจให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานและปรับปรุงการทำงานที่สนับสนุนเป้าหมายของธนาคาร ตลอดจนขับเคลื่อนการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ธนาคารจึงมีนโยบายและระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้กับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม สอดคล้องตามประเภทงานและผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีความเท่าเทียมกันในทุกเพศและทุกระดับ โดยธนาคารได้ทำการประเมินค่างาน (Job Evaluation) และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ทำให้พนักงานทุกคนประเมินตนเอง (Self Evaluation) รวมถึงมีการประเมินโดยคนรอบด้าน (360 Degree Feedback) ก่อนยืนยันผลการประเมินโดยหัวหน้างานผ่านกระบวนการ Calibration ในสายงาน

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

การดำเนินงานที่สำคัญ/ ความคิดริเริ่มในปี 2564

01

มุ่งสู่ Digital HR



การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจสู่การเป็น “องค์กรดิจิทัล” เพื่อให้ทันรับมือและเติบโตไปพร้อมกับดิจิทัลดิสรุปชั้น รวมถึงการก้าวสู่วิถี Work from Anywhere (WFA) อย่างเต็มรูปแบบเป็นที่มาให้ธนาคารทบทวนบทบาท แนวทาง และรูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับบริบทที่กำลังเปลี่ยนไป โดยธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์ วางแผน และบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ที่ไม่เพียงนำมาซึ่งการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลขององค์กร แต่ยังช่วยเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานดิจิทัล (Digital Mindset and Culture) ผ่านการใช้โปรแกรม เครื่องมือ และเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น โดยพนักงานทุกคนภายใต้กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้รับการพัฒนาทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์และดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

สรรหาและพัฒนาทักษะ STEM

เพื่อให้ธนาคารสามารถก้าวทันและรองรับการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัล พนักงานสามารถปรับตัวและปรับปรุงวิธีการทำงานตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารจึงมุ่งยกระดับความรู้ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านโครงการพัฒนาทักษะและฝึกอบรม รวมถึงการสรรหาบุคลากรที่มีทักษะ STEM ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มเทคโนโลยีและข้อมูล ควบคู่ไปกับการสร้าง Digital Mindset and Culture ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

พัฒนาโครงสร้าง Data Mart

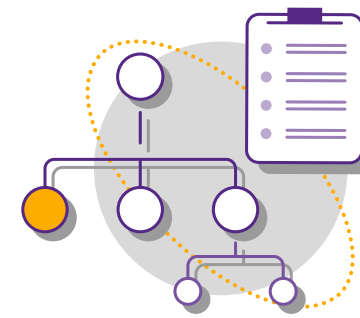
ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาโครงสร้างและฐานข้อมูลพนักงาน (Data Architecture) เนื่องจากปริมาณข้อมูลที่มีจำนวนมากและมาจากหลายแหล่ง (Data Source) การพัฒนา Data Mart เพื่อให้เกิดแหล่งที่มาหนึ่งเดียวของข้อมูล (Single Source) รวมถึงการมีข้อมูลที่ถูกต้อง ได้รับการอัปเดต และพร้อมสำหรับนำไปใช้งานผ่านช่องทางและแพลตฟอร์มต่างๆ ทั้งในรูปแบบข้อมูลดิบ (Raw Data) รายงาน Power BI Dashboard เป็นต้น โดยธนาคารกำหนดให้มีการควบคุมสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลพนักงานตามบทบาทหน้าที่และความจำเป็นที่จะต้องใช้อ้างอิงข้อมูลเท่านั้น

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

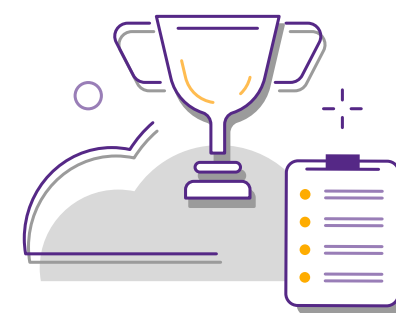
การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ประยุกต์ใช้ People Analytics (PA)

ธนาคารพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหาร ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลมาอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลเชิงลึก ในการวิเคราะห์และตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร สู่การกำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการงาน ด้านทรัพยากรบุคคลอย่างครอบคลุม ทั้งการจัดเก็บข้อมูลอย่างสะอาดและเป็นระบบ การปรับใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือในการดำเนินงาน การพัฒนาโมเดลภายใต้สถานการณ์สมมุติต่าง ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้าน ทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการจัดทำ Dashboard เพื่อการเข้าถึงและรายงานข้อมูลได้อย่างเรียลไทม์



การวิเคราะห์
เครือข่าย
ขององค์กร



การประเมิน
ความสามารถ
ทางการแข่งขัน

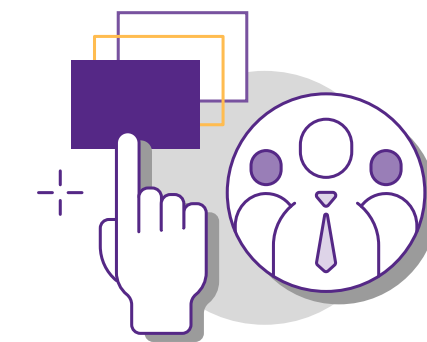


การประเมิน
ผลการปฏิบัติหน้าที่
ของพนักงาน

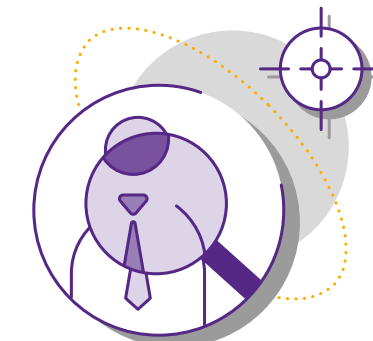
**SCB's
People
Analytics**



การรักษา
บุคลากรที่มีศักยภาพ



การวางแผน
กำลังคน
เชิงกลยุทธ์



การสรรหาและ
การจ้างงาน

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



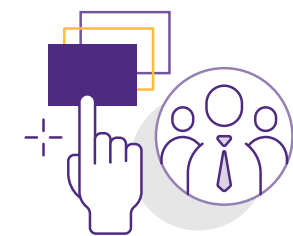
**การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่
ของพนักงาน**

ทั้งสำหรับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ทั่วไปและให้บริการ
ดูแลลูกค้าโดยตรง อาทิ หน่วยงานศูนย์บริการลูกค้า
เครือข่ายบริการสาขา



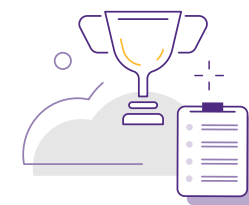
การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ

ด้วยการพัฒนาโมเดลจำลองเชิงคาดการณ์ (Prediction
Model) เพื่อประเมินและป้องกันการสูญเสียบุคลากร
ที่มีศักยภาพ (Regrettable Loss) หรือระบุกลุ่ม
พนักงานที่มีทักษะเสริมการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
ธนาคาร เป็นต้น



**การวางแผนกำลังคนเชิง
ยุทธศาสตร์**

ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคารโดยดำเนินการ
ทั้งในลักษณะ Bottom-up และ Top-down ครอบคลุม
ทักษะเฉพาะด้านและทั่วไป



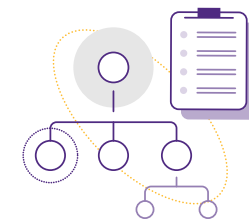
**การประเมินข้อมูลองค์กร
เทียบเคียงกับคู่แข่ง**

อย่างเป็นระบบและครอบคลุมจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย
เพื่อเข้าใจบริบทการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนความเสี่ยง
และโอกาสในการพัฒนาขององค์กร



การสรรหาและการจ้าง

สรรหาและจ้างงานพนักงานที่มีศักยภาพตามคุณสมบัติ
ที่ธนาคารต้องการ ประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง
การรับสมัครพนักงานใหม่ รวมถึงคาดการณ์ความสำเร็จ
ของสรรหา



การวิเคราะห์เครือข่ายขององค์กร

เพื่อประเมินศักยภาพของเครือข่ายภายในองค์กรที่
ส่งผลต่อการยกระดับประสิทธิภาพและผลผลิตจาก
การทำงาน

การบริหารจัดการและตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ด้วยข้อมูล

ธนาคารประยุกต์ใช้ Microsoft Power BI ในการจัดเก็บและบริหารจัดการ
ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาความ
สามารถของธนาคารในการตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data Driven Decision-
Making) ครอบคลุมการวางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในระดับ
องค์กรและระดับกลุ่มธุรกิจ (Top down and Bottom up) อาทิ

- การย้ายและทดแทนพนักงาน (Headcount Movement)
- การเปรียบเทียบสรรณะกับองค์กรคู่แข่ง (Peer Benchmarking Comparison)
- การจัดการภายในองค์กร (Span of Control)
- การจ้างงานใหม่ (New Hire)
- การลาออก (Resignation Attention)
- การเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development)
- การลาหยุดงานและพักผ่อน (Vacation Balance)
- การประเมินความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร (Employee Engagement)
- การพิจารณาข้อมูลและจัดการด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation & Benefits Data Mart)
- การติดตามและวิเคราะห์การสรรหาพนักงาน (Recruitment) ในมิติต่าง ๆ
- การวิเคราะห์ประสิทธิภาพองค์กร (Organization Efficiency) ในเชิงโครงสร้างตำแหน่งงาน จำนวนตำแหน่งงาน จำนวนพนักงานตามลักษณะกลุ่มงาน รวมถึงตาม Job Family และ Sub-job Family
- การควบคุมและติดตามสถานการณ์โรคระบาดในด้านต่าง ๆ (Covid Dashboard)

โดยธนาคารพัฒนา Dashboard ในการติดตามข้อมูลแบบเรียลไทม์
ที่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา ซึ่งช่วย
เพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น
เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ทันต่อเวลาที่ มีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลสูงสุด

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ

ธนาคารมุ่งสร้างสรรคคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีในการทำงานให้พนักงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับปรุงและยกระดับกระบวนการทำงานสู่รูปแบบแบบอัตโนมัติ เพื่อความคล่องตัวและการปรับตัวสู่องค์กรที่มีวิธีและกระบวนการทำงานในรูปแบบออนไลน์ให้ได้มากที่สุด

ตั้งแต่ปี 2560 ธนาคารประยุกต์ใช้ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management System: HRMS) ระดับสากลในการรองรับความต้องการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรอย่างครบวงจร มีความยืดหยุ่นด้านการใช้งาน อีกทั้งเป็นแพลตฟอร์มหลักในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ตอบโจทย์ความต้องการขององค์กรและพนักงานผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

แหล่งข้อมูลหนึ่งเดียวด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

การจ้างงาน
ประกาศสรรหา จ้างงาน และติดตามผล

การปฏิบัติหน้าที่
ตั้งเป้าหมายและตัวชี้วัดของงาน ติดตามและให้คำแนะนำ ตลอดจน ทบทวนผลการดำเนินงานและ ประเมินผลประจำปี

การอบรม และส่งเสริมความรู้
เข้าถึงแหล่งความรู้ ที่ถูกออกแบบและ คัดสรรมาอย่างดี

การลาออก
สามารถทำได้ผ่านระบบ รวมถึงการสัมภาษณ์ พนักงานที่ตัดสินใจลาออก (Exit Interview)

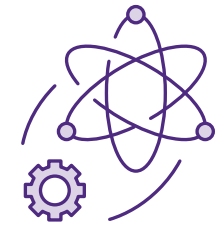


บริการออนไลน์ สำหรับพนักงานทุกระดับ

- เข้าถึงข้อมูลส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็น ประวัติการทำงาน วันลา หรือค่าตอบแทน
- ค้นหาข้อมูลการติดต่อพนักงาน (Employee Directory)
- แจ้งขอและอนุมัติวันลา
- สมัครตำแหน่งงานภายในองค์กร
- ขอเอกสารรับรองด้านค่าตอบแทนและบริการด้านภาษี
- เข้าถึงแพลตฟอร์มการเรียนรู้
- สืบรวจความผูกพันของพนักงาน

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

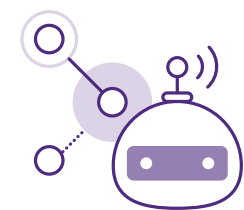
การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Automated Workflows)

อาทิ การเบิกค่าใช้จ่ายและค่ารักษาพยาบาล การยื่นขอทุนการศึกษา บริการทางภาษี หรือการขอบัตรพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นมาตรฐานรวดเร็ว ส่งมอบบริการที่ดีกว่าให้พนักงาน

นอกจากนี้ ธนาคารยังนำระบบ KNIME ซึ่งเป็น Analytic Platform ที่ได้รับการจัดอันดับจาก Gartner ในกลุ่ม Leader ด้าน Data Science และ Machine Learning มาปรับใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งลดขั้นตอนและปริมาณงานที่ต้องทำด้วยมือ (Manual) ทั้งนี้ ยังคงขั้นตอนสำคัญที่จำเป็นต่อการตรวจสอบและควบคุมไว้เช่นเดิม



**ประยุกต์ใช้
Robotic Process Automation**

เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานพื้นฐาน อาทิ การใช้เทคโนโลยีโรบอตในการป้อน แก๊ซ และทวนสอบข้อมูลที่ไม่เป็นความลับของพนักงาน

สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าร้อยละ **68**

และเพิ่มผลิตภาพได้มากกว่าร้อยละ **56** ต่อหนึ่งธุรกรรม



**พัฒนา
แอปพลิเคชัน HR on Mobile**

ยกบริการด้านทรัพยากรบุคคลมาไว้ในโทรศัพท์มือถือเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยริเริ่มในปี 2563 และเพิ่มบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องในปี 2564

แจ้งและ
ขออนุมัติวันลา



ตั้งเป้าหมายและ
ตัวชี้วัดการทำงาน



ดูสลิปเงินเดือน



ค้นหาชื่อและ
เบอร์โทรศัพท์



ค้นหาหรือ
สมัครงานภายใน



อัปเดตข้อมูลส่วนตัว
และแจ้งเปลี่ยนแปลง
ตำแหน่งงาน

พนักงานมากกว่า

ร้อยละ 99

ใช้งานแอปพลิเคชัน HR on Mobile

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

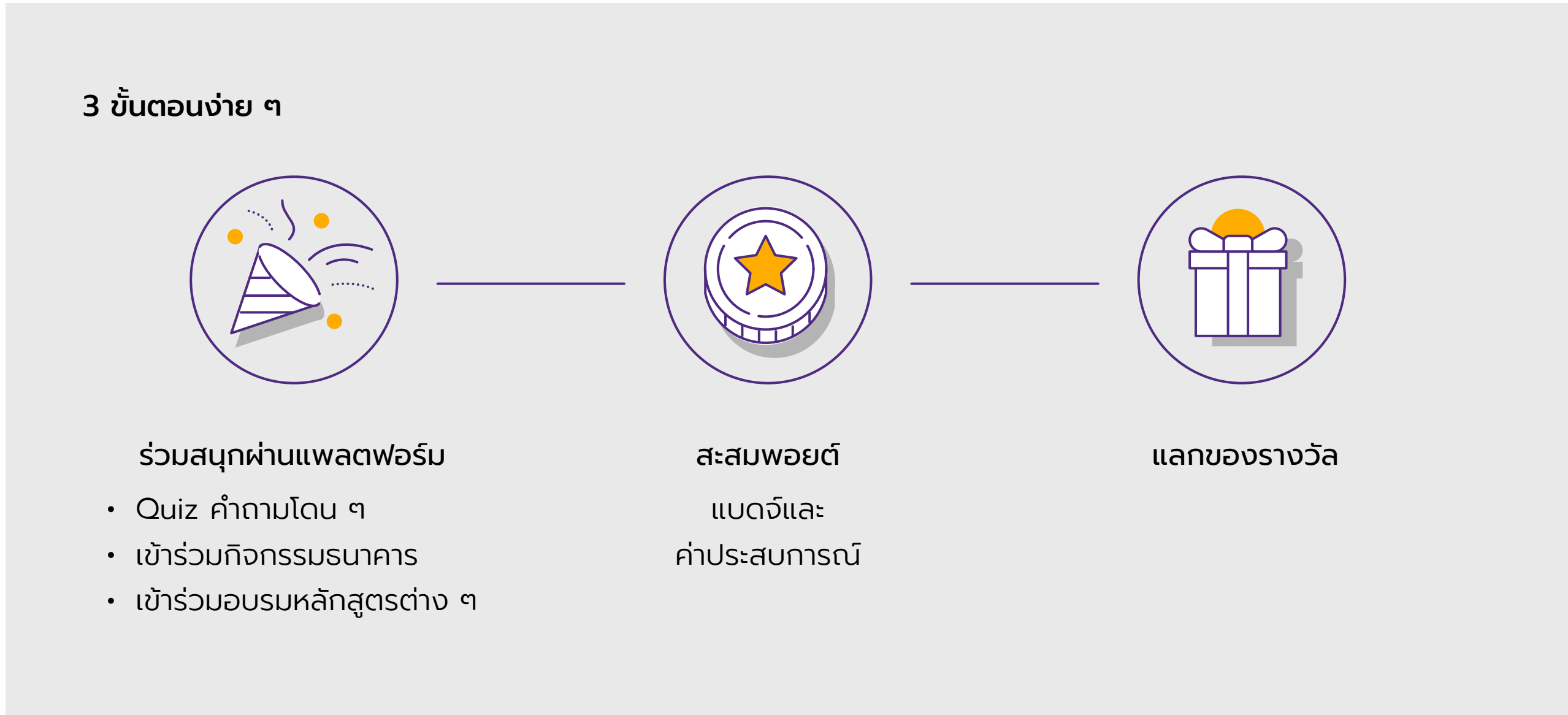
**สร้างประสบการณ์ที่ดี
เพื่อพัฒนาความผูกพันของพนักงาน**

การทำงานในยุคดิจิทัลและการดำเนินนโยบาย Work from Anywhere อย่างเต็มรูปแบบ ส่งผลให้แนวทางการสร้างและรักษาความผูกพันกับพนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม ธนาคารจึงพัฒนาและประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมแห่งการชื่นชมและความผูกพันในระยะยาว โดยในปี 2564 ได้ต่อยอดแพลตฟอร์ม 'วันละนิด' ของธนาคาร ด้วยการนำเทคนิคเกมิฟิเคชันมาใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งครอบคลุมทั้งการเรียนรู้ (Learning) กิจกรรมภายในองค์กร (Internal Activities) กิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน (Engagement Activities) และการบริหารจัดการทั่วไป (General Management) ซึ่งธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนารูปแบบและกิจกรรมให้ครอบคลุมและสามารถเสริมสร้างความผูกพันกับพนักงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



วันละนิด
วันละนิด

พื้นที่ความสุข สนุกได้ทุกวัน



บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

02

ส่งเสริม
การมีส่วนร่วม
...
เสริมสร้าง
ความผูกพัน



ด้วยเชื่อว่าการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารจัดการองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานที่เชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน ธนาคารจึงได้ดำเนินการประเมินสภาพองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงหรือออกแบบกระบวนการและระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงานที่มีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความหลากหลายทั้งด้านระดับ สายงาน อายุ และเพศ

ในปี 2564 ธนาคารได้ประเมินระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารผ่าน SCB Employee Survey ที่ประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินศักยภาพของธนาคารในการดำเนินงานในปัจจุบันและความพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในอนาคต โดย SCB Employee Survey ให้ความสำคัญกับการประเมินวัฒนธรรมองค์กร (SCB Cultures) ความผูกพันของพนักงานและรูปแบบการทำงาน (Engagement and Work Model) และสุขภาพขององค์กร (Organisational Health) ที่จะส่งผลต่อศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

นอกเหนือจากการสำรวจความเข้าใจในเป้าหมายร่วมขององค์กร ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามคุณค่าหลักและความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมเหมือนทุกครั้งที่ผ่านมา การสำรวจในครั้งนี้ยังได้เพิ่มคำถามที่ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานจากที่ไหนก็ได้ หรือ Work from Anywhere (WFA) ซึ่งเป็นนโยบายที่ธนาคารได้ปรับใช้อย่างเป็นทางการเมื่อเดือนสิงหาคม 2563 ด้วย

สำหรับผลการประเมินระดับความผูกพันของพนักงานในปี 2564 อยู่ในระดับที่ดีขึ้นและเป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะวิถีการทำงานแบบใหม่ WFA ที่พนักงานมีความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 80 ทั้งนี้ ธนาคารจะมุ่งปรับปรุงและพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไป โดยให้ความสำคัญกับผลิตภาพ (Productivity) และประสิทธิภาพพร้อมตอบโจทย์การใช้ชีวิตของพนักงาน



ระดับความผูกพัน
ของพนักงาน
ต่อธนาคารอยู่ที่

89%

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ผลการประเมิน	2561	2562	2563	2564	เป้าหมาย 2564
ร้อยละของพนักงานที่ผูกพันกับธนาคาร (Engaged Employee)	85	83	83	89	85
ร้อยละของพนักงาน ที่ร่วมตอบแบบประเมิน	98	99	99	98	

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานและมีคณะทำงานส่งเสริมและพัฒนากิจการสัมพันธ์ ทำหน้าที่รับฟังปัญหา ข้อกังวล และข้อเสนอแนะ รวมถึงประสานการทำงานระหว่างธนาคาร พนักงาน และสหภาพแรงงานด้วย ณ สิ้นปี 2564 สหภาพแรงงานของธนาคารมีจำนวนสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 63 ของพนักงานทั้งหมด



**ธนาคารไทยพาณิชย์
ได้รับการโหวตเป็น
1 ใน 50 องค์กรชั้นนำ
ที่คนรุ่นใหม่อยาก
ร่วมงานด้วยมากที่สุด**

จากผลการสำรวจความคิดเห็นแบบออนไลน์ ซึ่งจัดโดย Work Venture ที่ปรึกษาและผู้นำด้านการสร้างแบรนด์ให้แก่องค์กรชั้นนำในไทยและผู้ให้บริการแพลตฟอร์มค้นหางาน โดยผลสำรวจสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของธนาคารในการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์การทำงานในปัจจุบันที่ให้ 'อิสระในการทำงาน' ผ่านนโยบายการทำงานแบบ Work from Anywhere ควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกในการทำงานและเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน ทั้งนี้ธนาคารก้าวขึ้นมาเป็นองค์กรที่น่าร่วมงานด้วยมากที่สุดลำดับที่ 14 ในปี 2565 จากลำดับที่ 29 ในปี 2564

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

03

ส่งเสริม
ความเป็นอยู่ที่ดี

...
พร้อมดูแล
ไม่ว่าทำงานที่ไหน



การปรับรูปแบบการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สำนักงานสู่การทำงานจากที่ไหนก็ได้ หรือ Work from Anywhere (WFA) มิได้เป็นอุปสรรคในการดูแลความความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หากเป็นโอกาสให้ธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาและขยายโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพกายและดูแลสุขภาพจิตผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งตอบโจทย์การทำงานในยุคดิจิทัลและท่ามกลางการแพร่ระบาดของโควิด-19



SCB We Share

ชุมชนดิจิทัลเพื่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และแบ่งปันในเรื่องที่พนักงานสนใจ โดยธนาคารจัดประเภทการเรียนรู้ออกเป็นหมวดการทำงานและความรู้ หมวดการเงินและสวัสดิการ และหมวดเสริมสร้างแรงบันดาลใจและดูแลสุขภาพ โดยตลอดปี 2564 มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่า 8,800 คน ผ่านกิจกรรมซึ่งจัดขึ้นมากกว่า 130 ครั้ง



Work and Knowledge

แบ่งปันความรู้และเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



Money, Financials, and Benefits

พูดคุยเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานและมุมมองหรือวิธีการบริหารเงินที่ช่วยให้พนักงานสามารถสร้างและรักษาความเป็นอยู่ที่ดีได้



Inspiration, Health, and Fun

ชั่วโมงแบ่งปันและสร้างแรงบันดาลใจตลอดจนความสุขทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิต

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ส่วนหนึ่งของโครงการความคิดริเริ่มในปี 2564



SCB Telecare

บริการห้องพยาบาลออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ @scbtelecare ที่ให้บริการทางการแพทย์แบบเรียลไทม์ ผ่านวิดีโอคอล ซึ่งรวมถึงการนัดหมายเพื่อปรึกษาแพทย์ และจัดส่งยาถึงบ้านของพนักงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

SCB Call for Care

บริการติดตามดูแลทั้งสภาวะร่างกายและจิตใจของพนักงานที่ติด COVID-19 ที่ได้รับการรักษาและกลับมาอยู่ที่บ้าน โดยพยาบาลวิชาชีพประจำห้องพยาบาลของธนาคารจะคอยติดตามอาการของพนักงานและให้คำแนะนำในการดูแลรักษาจนพนักงานหายเป็นปกติ



Good Doctor

แอปพลิเคชันเพื่อแชตปรึกษาด้านสุขภาพ ที่ช่วยให้พนักงานสามารถปรึกษาคุณหมอได้ทุกที่ สะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานพยาบาล



คู่มือใส่ใจ

บริการให้คำปรึกษาโดยแพลตฟอร์มภายนอกที่ได้รับใบอนุญาตและปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้านจิตวิทยา เพื่อรับฟังปัญหาและร่วมหาทางออกไปพร้อมกับพนักงาน

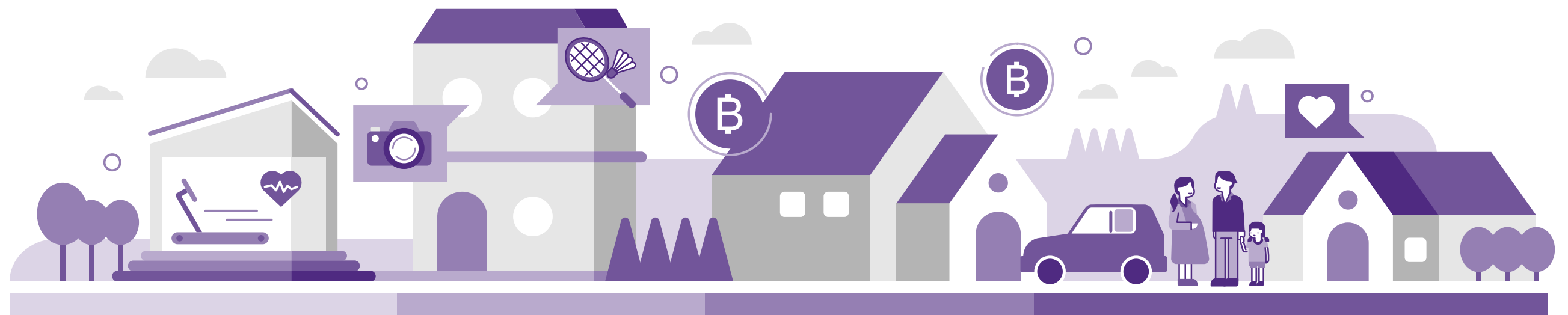
นอกเหนือจากโครงการความคิดริเริ่มใหม่ ๆ แล้ว ธนาคารยังคงสานต่อโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีพื้นฐานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ

ศูนย์บริการ
สถานเลี้ยงดูเด็กเล็ก
สำหรับพนักงาน

สิทธิลาคลอดสำหรับ
พนักงานหญิง 98 วัน โดย
ไม่หักค่าตอบแทน ซึ่งสูงกว่า
สิทธิประโยชน์ที่กฎหมายกำหนด

สิทธิลาหยุดสำหรับพนักงานชาย
เพื่อดูแลบุตรและภรรยาหลังคลอด
5 วัน โดยไม่หักค่าตอบแทน
ซึ่งยังไม่มียกกฎหมายบังคับใช้

สิทธิลาหยุดสำหรับพนักงานเพื่อ
ดูแลบุคคลในครอบครัว โดยไม่หัก
ค่าตอบแทน ซึ่งผู้บังคับบัญชา
สามารถพิจารณาอนุมัติจำนวน
วันหยุดได้ตามเหมาะสม



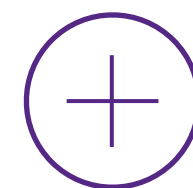
การให้บริการ
ฟิตเนสและสถานที่
ออกกำลังกาย

สมาคมและชมรมต่าง ๆ
ภายในธนาคาร เช่น
ชมรมปฏิบัติธรรม
ชมรมถ่ายภาพ
ชมรมแบดมินตัน

สหกรณ์ออมทรัพย์
พนักงาน ธนาคารไทย
พาณิชย์ เพื่อส่งเสริมการ
ออมและสนับสนุนความ
ช่วยเหลือทางการเงิน

สิทธิประโยชน์ด้านการ
เงิน เช่น อัตราดอกเบี้ย
พิเศษในการกู้เงินเพื่อ
ชำระหนี้ส่วนบุคคลเพื่อ
แก้ปัญหานี้สิน

สวัสดิการทุนการศึกษา
ให้แก่บุตรของพนักงาน
ตั้งแต่ระดับประถมถึง
ปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น
2,332 ทุน



SCB Good Health

กิจกรรมและการสัมมนาทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ครอบคลุมประเด็นด้านสุขภาพที่พนักงานสนใจ เช่น ความรู้ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 การรักษาอาการปวดจาก Office Syndrome ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่า 4,400 คน

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

**ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน**

ธนาคารเคร่งครัดกับการดำเนินนโยบายและมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า ผู้รับเหมา และผู้ที่เข้ามาใช้พื้นที่ของธนาคารอยู่เสมอ โดยในปี 2564 ยังมุ่งมั่นการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 ตามมาตรการที่หน่วยงานภาครัฐกำหนดและสอดคล้องตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) ควบคู่ไปกับการสื่อสารให้ความรู้และแนะนำวิธีการดูแลรักษา ทั้งสุขภาพกายและใจให้ได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดหาอุปกรณ์ตรวจหาเชื้อ COVID-19 (Antigen Test Kit) และวัคซีนทางเลือก ตลอดจนการประสานหาสถานพยาบาลและ Hospitel สำหรับพนักงานหรือสมาชิกในครอบครัวที่ติดเชื้อ COVID-19 อีกด้วย



ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2561	2562	2563	2564
การอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเบื้องต้น	ชั่วโมง	2,682	2,080	223	2,215
การอบรมหลักสูตรอบรมความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผ่านระบบ e-Learning	ชั่วโมง	23,717	40,819	64,305	29,256
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	0.32	0.23	0.23	0
จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	0	0	0	0



อัตราการขาดงานที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561	2562	2563	2564	เป้าหมายปี 2564
อัตราวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	ร้อยละ	0.90	0.87	0.72	0.80	1.00

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



รายการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในอาคารสำนักงานใหญ่รัชโยธินในปี 2564

คุณภาพอากาศภายในอาคาร¹

- จำนวนแบคทีเรียรวมในอากาศ: อยู่ที่ 206.1 (cfu/m³) ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน < 500 cfu/m³)
- คาร์บอนไดออกไซด์: อยู่ที่ 647 ppm ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน > 1,100 ppm)

ความเข้มของแสงสว่างในพื้นที่ทำงาน²

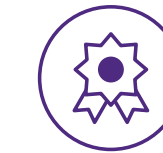
อยู่ที่ 499 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน > 400 ลักซ์)

อุณหภูมิภายในอาคาร²

อยู่ที่ 26.8 องศาเซลเซียส (มาตรฐาน อยู่ระหว่าง 24 - 26 องศาเซลเซียส)

1 อ้างอิงตามมาตรฐาน Singapore Standard SS 554: 2009 (Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings incorporating Erratum No.1, November 2009)

2 กฎกระทรวงแรงงาน เรื่อง กำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง พ.ศ. 2561



รางวัลด้านความปลอดภัยและการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19



รางวัล BSA Building Safety Award 2021

จากสมาคมผู้ตรวจสอบอาคารแห่งประเทศไทย อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารพลาซ่าอีสต์ และอาคารพลาซ่าเวสต์ ได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณระดับ Platinum ทั้ง 3 อาคาร สะท้อนถึงการบริหารจัดการอาคารตามมาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูงสุดระดับประเทศ ตลอดจนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อัคคีภัย และสุขอนามัยจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19



รางวัลโครงการลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นศูนย์ (Zero Accident) ระดับ Gold Label

จากกระทรวงแรงงาน ด้วยจำนวนชั่วโมงสะสมที่ไม่เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานรวมกว่า 46 ล้านชั่วโมง



รางวัลบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในระดับเอเชีย

จากเวที Asian Leadership Awards 2021 ประกอบด้วยรางวัล Best COVID-19 Solution for Workforce Management รางวัล Best COVID-19 Remote Monitoring Solution และรางวัล Most Innovative Solution for COVID-19 สะท้อนถึงการบริหารองค์กรในภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง

การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารเชื่อว่าความพยายามและความมุ่งมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของการสร้างรากฐานที่มั่นคงและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

การกำกับดูแลกิจการ

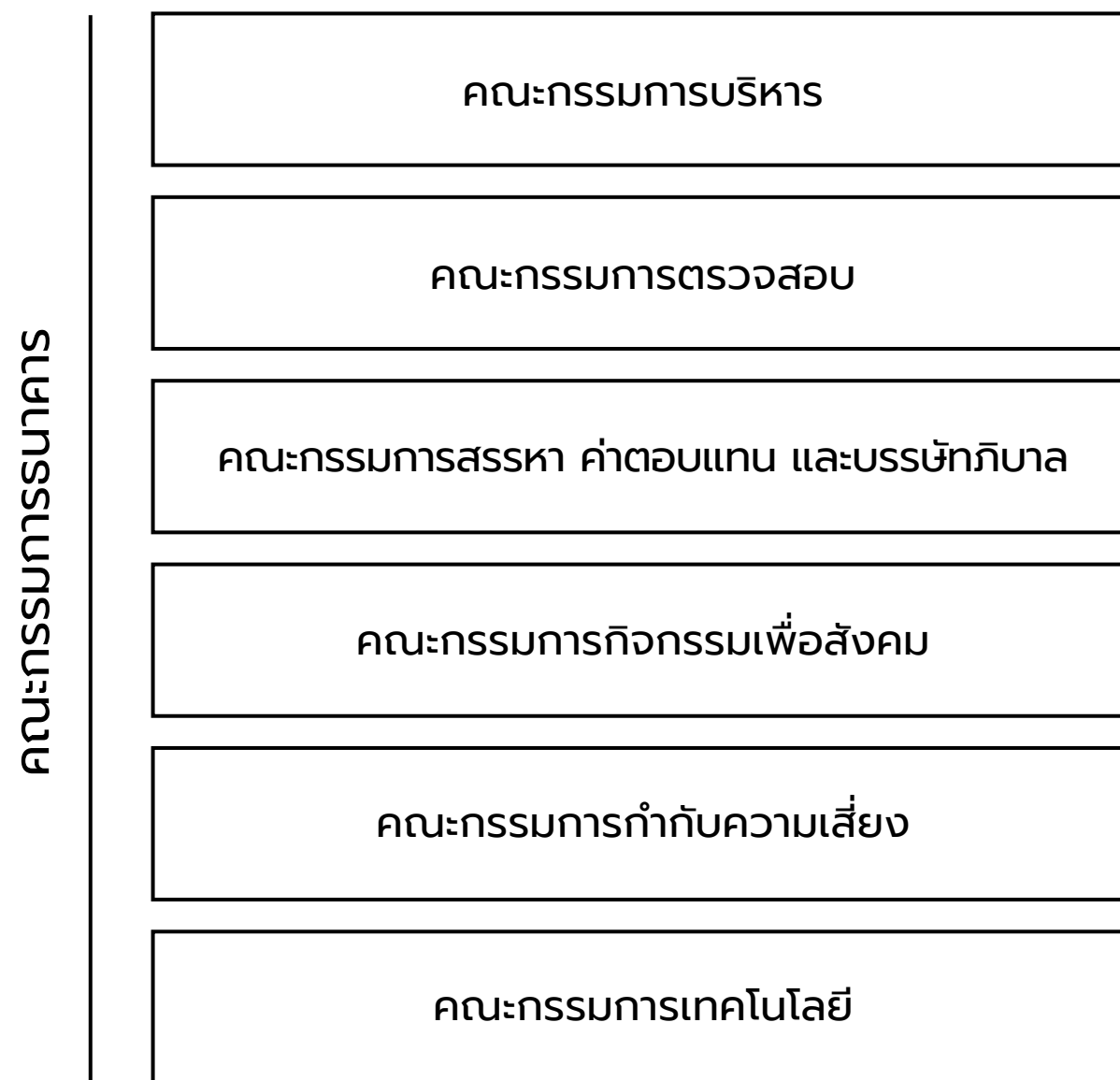
ธนาคารเชื่อมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการองค์กร ภายใต้กรอบจริยธรรมและความรับผิดชอบ ต่อสังคม อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจจาก ผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย พร้อมทั้งทบทวน และปรับปรุงนโยบายให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารและแนวปฏิบัติสากล

01

โครงสร้าง คณะกรรมการธนาคาร



คณะกรรมการธนาคารรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ ดูแลให้ธนาคารมีกลไกในการควบคุมกำกับและตรวจสอบที่มีประสิทธิผล ตลอดจนติดตามดูแลการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสร้างคุณค่าให้แก่ธนาคารในระยะยาว



บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การทำกับดักแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**

02

ส่งเสริม ความหลากหลาย



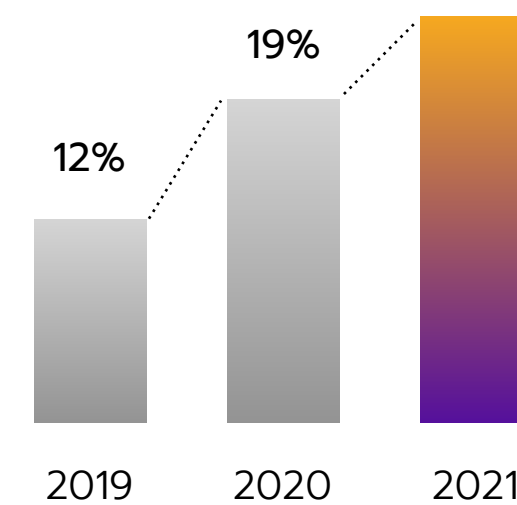
ด้วยตระหนักถึงความสมดุลและความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการว่าเป็นหนึ่งในโลกที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลง ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการสรรหาและคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร โดยมุ่งส่งเสริมและนำเรื่องความหลากหลายของบุคคลทั้งด้านเพศ สัญชาติ เชื้อชาติ อายุ ประวัติการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ทักษะ หรือความรู้ ตลอดจนความแตกต่างอื่นใดที่สอดคล้องตามกฎหมายและบริบททางสังคม มาเป็นปัจจัยประกอบการพิจารณาสรรหากรรมการธนาคาร เพื่อให้คณะกรรมการมีความหลากหลาย ก่อให้เกิดการแสดงความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ในการสรรหากรรมการ ธนาคารจะพิจารณารายชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมจากการเสนอชื่อของผู้ถือหุ้นและกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณาจาก Director Pool โดยประเมินทักษะความรู้ ความชำนาญตาม Board Skill Matrix เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับทิศทางกลยุทธ์ รวมถึงมุ่งส่งเสริมและนำเรื่องความหลากหลายมาเป็นปัจจัยประกอบการพิจารณาสรรหากรรมการธนาคารตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นด้วย



สัดส่วนของกรรมการ
ที่เป็นผู้หญิง
คิดเป็นร้อยละ

24%



03

เสริมสร้างประสิทธิภาพ ของคณะกรรมการธนาคาร



เพื่อให้การกำกับดูแลธนาคารของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกเหนือจากการกำหนดโครงสร้าง การสรรหาและคัดเลือก รวมถึงการพิจารณาอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการที่เหมาะสมและนำพารธนาคารไปสู่เป้าหมายแล้ว ธนาคารยังส่งเสริมให้กรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ โดยกำหนดให้คณะกรรมการจะต้องจัดประชุมคณะกรรมการไม่น้อยกว่า 6 ครั้งต่อปี และอย่างน้อย 3 เดือนต่อหนึ่งครั้ง โดยกรรมการแต่ละท่านต้องเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้นในแต่ละปี

นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี โดยการประเมินแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร ทั้งคณะ 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล และ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของนายกรรมการ ทั้งด้วยวิธีการประเมินตนเอง (Self-evaluation) และ/หรือวิธีการประเมินแบบไขว้ (Cross-evaluation) ที่ดำเนินการโดยธนาคารเองเป็นประจำทุกปี และการประเมินโดยผู้ประเมินอิสระ (Third-party Evaluation) เป็นประจำทุก 3 ปี หรือตามความเหมาะสม



ในปี 2564 ธนาคารจัดการประชุมคณะกรรมการธนาคารจำนวน 13 ครั้ง โดยมีการเข้าร่วมประชุมคิดเป็นร้อยละ 99.1 ของจำนวนการประชุมทั้งหมด นอกจากนี้กรรมการทั้ง 17 คน เข้าร่วมประชุมเกินร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร



ผลประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารประจำปี 2564 ทั้ง 4 ส่วน ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ 'ดีมาก' ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

หมายเหตุ: ข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการประจำปี 2564 ได้แสดงรายละเอียดไว้ใน One Report 2564



การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมุ่งพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีความแข็งแกร่งและเป็นระบบผ่านนโยบาย กรอบการจัดการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนควบคู่ไปกับการส่งเสริมวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ภายใต้การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

01

การกำกับดูแลความเสี่ยง



ธนาคารกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ โดยมีโครงสร้างการบริหารและกำกับดูแลความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกรรมการ ระดับฝ่ายจัดการ และระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทหลักในการตรวจสอบและอนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร และมอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อยมีหน้าที่บริหารความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่วางกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยง รวมถึงกลั่นกรอง สอบทานความเพียงพอของนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยง ควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ ตลอดจนบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้กำหนดให้ทุกกลุ่มธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบในการระบุและควบคุมความเสี่ยง รวมถึงประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเพื่อการร่วมบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

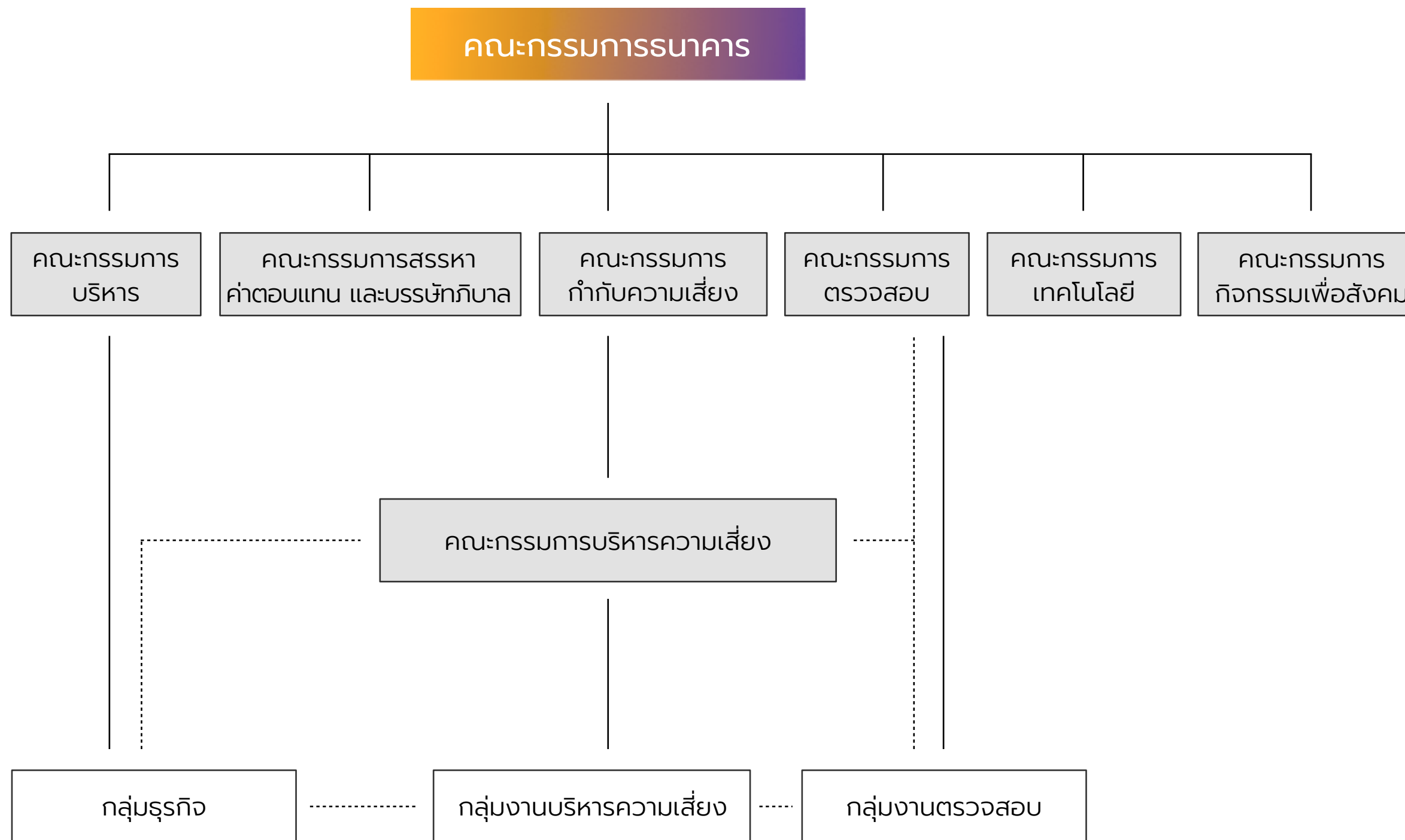
บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การทำกับดักแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**


ระดับกรรมการ


ระดับฝ่ายจัดการ


ระดับปฏิบัติการ



นายเกรียง วงศ์หนองเตย
รองผู้จัดการใหญ่อาวุโส
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารความเสี่ยงของคณะกรรมการธนาคาร โดยได้จัดทำรายงานประจำเดือนที่แสดงข้อมูลแนวโน้มความเสี่ยงที่สำคัญ เหตุการณ์ความเสี่ยง และแนวทางการจัดการ ควบคู่ไปกับการจัดฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับปี 2564 คณะกรรมการธนาคารมีโอกาสร่วมการฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร อาทิ Cyber Armor: Capital Market Board Awareness หัวข้อ Capital Market Threat Landscape และหัวข้อ Cybersecurity and Intelligence Threats Assessment ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และ Cyber Resilience Leadership: Herd Immunity ซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

02

ความเสี่ยง ที่เกิดขึ้นใหม่



ธนาคารวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ อันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนิน ธุรกิจในระยะยาวเป็นประจำทุกปี พร้อม กำหนดมาตรการในการบรรเทาและ บริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อย่าง เหมาะสม

4 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ในปี 2564

- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงาน ตามเป้าหมายความเป็นกลางทาง คาร์บอน (Carbon Neutrality)
- ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย ทางไซเบอร์จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การดำเนินธุรกิจและการดำเนินงาน ที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น
- ความเสี่ยงจากโรคระบาดและโรคติดต่อ อันตราย
- ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์



ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงาน ตามเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality)

ความสำคัญ

การประกาศเป้าหมายการปล่อยก๊าซ เรือนกระจกของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงเป้าหมายความเป็นกลางทาง คาร์บอน (Carbon Neutrality) ของ ประเทศไทยในปี 2593 และองค์กร ธุรกิจในการจัดการธนาคาร ซึ่ง ธนาคารติดตามมาโดยตลอดและ เห็นความท้าทายชัดเจนอย่างเป็น รูปธรรมในปี 2564 โดยเฉพาะจากการ ประชุมภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติ ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครั้งที่ 26 หรือ COP26 ที่ประเทศไทย ประกาศว่าจะสามารถยกระดับสู่ Carbon Neutrality ภายในปี 2593 ด้วยการ สนับสนุนด้านการเงินและเทคโนโลยี อย่างเต็มที่ รวมถึงความร่วมมือระหว่าง ประเทศ ซึ่งเป็นการปรับเป้าหมายใหม่ ที่เร็วขึ้นถึง 15 ปี จากเจตนารมณ์ที่มุ่ง บรรลุเป้าหมาย Carbon Neutrality ภายในปี 2608 ส่งผลให้ธนาคารมีการ พิจารณาความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน

(Transition Risk) ที่สามารถเกิดขึ้นได้ เร็วกว่าเดิม ธนาคารจึงคาดการณ์ว่า หน่วยงานภาครัฐจะมีการกำหนดนโยบาย และกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุน การลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีและตลาดจะ มุ่งเน้นประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยี ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อ เปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยอาจมีความพยายามที่จะจำกัด โครงการที่ไม่ใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุน การเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และไม่สอดคล้องกับเป้าหมายในขั้นต้น ซึ่งการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ สามารถ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในมูลค่า สินทรัพย์และต้นทุนการดำเนินธุรกิจ บาดประเภท อาทิ ธุรกิจด้านเชื้อเพลิง ฟอสซิล ธุรกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจก อย่างเข้มข้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังคงติดตาม ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical

Risk) อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศที่สามารถก่อให้เกิด ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็น การชะลอตัวของกิจกรรมทาง เศรษฐกิจไปจนถึงการหยุดชะงักของ การดำเนินธุรกิจ ความเสียหายต่อ ทรัพย์สิน รวมถึงปริมาณและคุณภาพ ของทรัพยากรธรรมชาติ ผลผลิต ทางเกษตรกรรม และสินค้าโภคภัณฑ์ที่มี แนวโน้มลดลง

นอกจากนี้ การพัฒนาการของโลก การปรับคาร์บอนข้ามพรมแดน (Carbon Border Adjustment Mechanism: CBAM) ของสหภาพยุโรป ยังเป็น อีกหนึ่งปัจจัยที่ธนาคารติดตามและ พิจารณา เนื่องจากผู้ประกอบการต้อง มีการปรับตัวเพื่อไม่ให้เสียเปรียบทาง การแข่งขันกับนานาชาติ

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**

ผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร
ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวต่อกลุ่ม
สินเชื่อโครงการที่ใช้เทคโนโลยีหรือมี
รูปแบบการดำเนินธุรกิจซึ่งไม่สอดคล้อง
กับเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน
(Carbon Neutrality) อันเนื่องมาจาก
การบังคับใช้กฎหมายในการควบคุมการ
ปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศให้เป็น
ไปตามเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน
ที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ ด้วยกลุ่มสินเชื่อโครงการมีระยะเวลา
ในการชำระคืนเงินกู้ยาวนานกว่าสินเชื่อ
ประเภทอื่น ๆ จึงสามารถก่อให้เกิดผลกระทบ
ที่รุนแรงต่อรายได้และผลประโยชน์ของ
ธนาคาร โดยเฉพาะการพัฒนาโครงการ
ที่ก่อให้เกิดคาร์บอนอย่างเข้มข้น เช่น
เหมืองถ่านหิน หรือการพัฒนาปิโตรเลียม
ที่ไม่ใช่แบบทั่วไป (Unconventional
Petroleum)

นอกจากนี้ ธนาคารเล็งเห็นว่าการประกาศ
เป้าหมาย Carbon Neutrality อาจส่งผล
กระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของ

ธุรกิจหรือห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจที่ไม่
สามารถปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีหรือรูปแบบ
การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมาย
ดังกล่าว เนื่องจากมาตรการจากทาง
ภาครัฐในรูปแบบกฎหมาย หรือมาตรการ
ทางการเงินอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อ
ความสามารถในการดำเนินและขยายธุรกิจ
ของลูกค้าธนาคารและส่งผลกระทบต่อ
เนื่องมาที่ธนาคารจากการที่ไม่สามารถนำ
เสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ธุรกิจได้
ตามที่คาดการณ์ไว้

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

จากการคาดการณ์ผลกระทบข้างต้น
ธนาคารจึงนำข้อกำหนดของหลักการ
อีควอเตอร์ซึ่งกำหนดให้สินเชื่อโครงการ
ขนาดใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
สูง โดยมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกิน
กว่า 100,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์
เทียบเท่าในระยะเวลา 1 ปี ให้จัดทำและ
รายงานผลการประเมินความเสี่ยงด้าน
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งความ
เสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน (Transition
Risk) และความเสี่ยงด้านกายภาพ

(Physical Risk) เพื่อให้ผู้พัฒนา
โครงการตระหนักถึงผลกระทบที่อาจ
เกิดขึ้นและกำหนดมาตรการการจัดการที่
ชัดเจนและเหมาะสม

ทั้งนี้ ในส่วนธุรกิจทั่วไป ธนาคารมีการให้
สินเชื่อแก่ธุรกิจในกลุ่มพลังงานสะอาด
และโครงสร้างพื้นฐานคาร์บอนต่ำมาอย่าง
ต่อเนื่อง และเนื่องจากทิศทางทางการบริหาร
จัดการก๊าซเรือนกระจกที่มีความชัดเจน
ยิ่งขึ้นทั้งในระดับประเทศ และนานาชาติ
จากการประกาศเป้าหมายความเป็นกลาง
ทางคาร์บอนของประเทศไทยและนานาชาติ
ธนาคารจึงได้มีการพัฒนาโซลูชันทางการเงิน
ที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถ
เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ ทั้งใน
รูปแบบของผลิตภัณฑ์สินเชื่อและผลิตภัณฑ์
ทางการเงินอื่น ๆ เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์
ตราสารอนุพันธ์ (Derivative) ที่สอดคล้อง
กับมาตรฐานในอุตสาหกรรม เช่น หลักการ
ตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond
Principles) หรือหลักการตราสารหนี้
ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability
Linked Bond Principles) โดยในปี

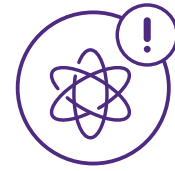
2564 ธนาคารยังได้พัฒนาและนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์ ESG-linked Interest Rate
Swap เป็นรายแรกในประเทศไทยอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารมีแผนที่จะทบทวน
โครงการและบริษัทในพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อของ
ธนาคารในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยง
เพื่อกำหนดมาตรการที่เหมาะสม เช่น การ
ลดสัดส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมนั้น ๆ
หรือการหารือกับลูกค้าในแนวทางการลด
การเกิดก๊าซเรือนกระจกผ่านโครงการ
คาร์บอนต่ำ เป็นต้น

**[ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
แนวทางการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่าน
ไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและการบริหาร
จัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศของธนาคารได้ที่บท
'การเงินที่ยั่งยืน' หน้า 40-48 และ 'การ
บริหารความเสี่ยงและการปรับตัวต่อ
สภาพภูมิอากาศ' หน้า 84-85](#)**

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**



**ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบ
การดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น**

ความสำคัญ

บริบทการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันผลักดันให้องค์กรธุรกิจรวมถึงธนาคารต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนธุรกิจ ส่งผลให้ธนาคารเผชิญกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลให้ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากรูปแบบการทำงานของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงจากการทำงานในพื้นที่สำนักงานเป็นการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) ซึ่งอาจเพิ่มจุดอ่อนต่อระบบของธนาคาร อันเนื่องมาจากความสามารถในการเข้าถึงระบบและข้อมูลของธนาคารที่สะดวกขึ้น

การบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดให้มีมาตรการรับรองความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เชิงรุก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านขอบเขตการรักษาความปลอดภัยรอบตัวบุคคล (Cybersecurity Mesh) ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างและขยายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ไปในทุก ๆ พื้นที่ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เพียงบนพื้นที่ของธนาคารเท่านั้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ป้องกันการก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหากเกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การหยุดชะงักของโครงสร้างพื้นฐาน ความขัดข้องในการให้บริการ การละเมิดด้านความปลอดภัยหรือการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว

ผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร
การพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัล การมีระบบการจัดเก็บและการจัดการข้อมูลภายในที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการดำเนินธุรกิจในอนาคตของธนาคารภายใต้ทิศทาง การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูลกับพันธมิตรทางธุรกิจนั้น สามารถส่งผลให้ความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์สูงขึ้น ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อธนาคาร ลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ

ความเสี่ยงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อ การสูญเสียทางการเงิน การสูญเสีย ชื่อเสียงและความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลที่อาจกำหนดบทลงโทษธนาคาร

ลูกค้าอาจได้รับผลกระทบจากการโจมตีทางไซเบอร์ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการอันเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบ นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงจากการถูกนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ในทางที่ผิดที่อาจนำไปสู่ความเสียหายทางการเงิน

พันธมิตรทางธุรกิจอาจขาดความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการภายในและการดำเนินงานของธนาคาร ที่จะส่งผลกระทบต่อทัศนใจด้านการร่วมมือทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
เพื่อเสริมสร้างและรักษาระบบการดำเนินงาน และแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มั่นคงปลอดภัย ธนาคารเพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อปรับปรุง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องมือ และ เทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตามกรอบการบริหารความเสี่ยง และแนวการป้องกัน 3 ชั้น (Three Line of Defense Framework) อย่างต่อเนื่อง ภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลความมั่นคงด้านข้อมูลสารสนเทศ และความปลอดภัยทางไซเบอร์ตั้งแต่ระดับ คณะกรรมการ (Technology Committee) จนถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ อีกทั้งยังมี หน่วยงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Intelligence) ทำหน้าที่ ศึกษาและติดตามประเภท ลักษณะ แนวโน้ม ตลอดจนกรณีศึกษาด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนา แนวทางการตอบสนองที่ร่วมสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำงานร่วมกับศูนย์

ปฏิบัติการเฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัย ระบบเทคโนโลยี (Security Operations Center) ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบการเข้าถึงเครือข่ายและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของธนาคารพร้อมทั้งตอบสนองต่อการโจมตีอย่างทันท่วงที

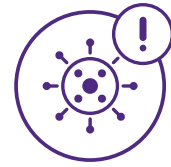
นอกจากนี้ เพื่อรับรองความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มข้นมากขึ้น อันเป็นผลจากการดำเนินนโยบาย Work from Anywhere ธนาคารประยุกต์ใช้ แนวทาง Cyber Security Mesh Architecture ในการพัฒนาระบบนิเวศ ของเครื่องมือความปลอดภัยทางไซเบอร์ ที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกอุปกรณ์และ การเชื่อมต่อ (End-to-End Security Point) แม้ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ สำนักงาน ซึ่งถูกเชื่อมโยงและติดตามผ่าน ระบบกลางของธนาคาร (Centralized Aggregation Point)

ด้านการทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ และคู่ค้า ธนาคารกำหนดให้มีการประเมิน ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของพันธมิตรและคู่ค้าก่อนเริ่ม ความร่วมมือเพื่อระดับความพร้อมและ แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าถึงหรือส่งต่อ ข้อมูลของธนาคารจะดำเนินการอยู่บน มาตรฐานและแนวทางการบริหารจัดการ ที่รัดกุมและคำนึงถึงความเสี่ยงด้านความ มั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

[ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ของธนาคารได้ที่บท 'รักษาความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์' หน้า 128-129](#)

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**



ความเสี่ยงจากโรคระบาดและโรคติดต่ออันตราย

ความสำคัญ

การระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในยุคที่โลก ผู้คน เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารเชื่อมโยงและพึ่งพากันอย่างไร้พรมแดน สามารถส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งปรากฏให้เห็นชัดเจนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบในหลากหลายด้าน อาทิ

- เศรษฐกิจทั่วโลกเข้าสู่ภาวะถดถอย
- ความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่รุนแรงขึ้น ทั้งมีอัตราตายได้ สุขภาพ หรือความสามารถในการปรับตัว
- การว่างงานเพิ่มขึ้นและอยู่ในสภาวะไม่แน่นอน
- ความเปราะบางทางการเงินของผู้ประกอบการรายย่อยและภาคครัวเรือนที่สูงขึ้น
- ภัยคุกคามรูปแบบใหม่ทั้งด้านการฉ้อโกง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

อีกทั้งยังก่อให้เกิดความปกติรูปแบบใหม่ (New Normal) ทั้งในระดับบุคคล องค์กร สังคม และประเทศ ซึ่งทุกภาคส่วนจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและความร่วมมือเพื่อให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในบริบทโลกใหม่ที่ไม่เหมือนเดิม

ผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร
ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโรคระบาดและโรคติดต่ออันตรายอย่าง COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารในหลาย ๆ ด้าน อาทิ

ด้านการดำเนินงาน: ภาวะเศรษฐกิจถดถอยและอาจทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบันไม่เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคทำให้ธนาคารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานได้อย่างทันก่วงที่ นอกจากนี้ การดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภคบางอย่างที่จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างถาวรอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจในรูปแบบดั้งเดิมของ

ธนาคารไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้อีกต่อไป จำเป็นต้องสร้างสรรค์รูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคงในอนาคต

ด้านการให้บริการลูกค้า: การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยลูกค้าและผู้บริโภคหันมาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ซึ่งธนาคารจำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถให้พร้อมรองรับการทำธุรกรรมโดยไม่สะดุดและสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

ด้านคุณภาพของสินเชื่อ: สินเชื่อซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของธนาคารมีความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าในบางภาคอุตสาหกรรมหรือบางพื้นที่ อันเนื่องมาจากผลประกอบการที่ถดถอยได้และกำไร

ลดลง หรือลูกค้าบางรายประสบภาวะขาดทุนต่อเนื่อง รวมถึงการว่างงานที่เพิ่มขึ้นสามารถส่งผลให้มีลูกหนี้รายย่อยไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

ด้านการดูแลพนักงาน: การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้ธนาคารปรับรูปแบบการทำงานสู่ Work from Anywhere ซึ่งธนาคารจำเป็นต้องยกระดับความสามารถของระบบไอทีให้รองรับการทำงานรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ต้องมั่นใจว่าพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งพนักงานที่สำนักงานใหญ่และพนักงานที่ธนาคารสาขา

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
เนื่องจากไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าสถานการณ์โรคระบาดและโรคติดต่ออันตรายจะคลี่คลายและสิ้นสุดลงเมื่อใด การแสวงหาแนวทางในการรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นในช่วงของการแพร่ระบาด ควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจที่จะมาช่วยเสริมสร้างความมั่นคงใหม่ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดีขึ้น จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยธนาคารได้มีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ดังนี้

ด้านการดำเนินงาน: ชักซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในธนาคารสามารถปฏิบัติงานและบริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจและยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ โดยในปี 2564 ธนาคารได้ประกาศจัดตั้ง

SCB^x ซึ่งจะไม่จำกัดตัวเองอยู่ที่ธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิมอีกต่อไป หากแต่จะใช้ความเข้มแข็งทางการเงินของธุรกิจธนาคารปัจจุบันให้เป็นประโยชน์ในการก้าวเข้าสู่ธุรกิจเทคโนโลยีการเงินและแพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ [\(ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานพิเศษ หน้า 16-19\)](#)

ด้านการให้บริการลูกค้า: จัดตั้ง SCB Digital Bank (DBank) ขึ้นเป็นหน่วยธุรกิจภายในธนาคารเพื่อเน้นการเติบโตของธุรกิจดิจิทัล โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การเข้าถึงและการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงลึกกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง DBank จะใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ประกอบกับฐานข้อมูลในการพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับรายบุคคลได้อย่างถูกต้องที่ถูกลง นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งในด้านขอบเขตการรักษาความปลอดภัยรอบตัวบุคคล (Cybersecurity Mesh) ที่มุ่งสร้างและ

ขยายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ไปในทุก ๆ พื้นที่ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เพียงบนพื้นที่ของธนาคารเท่านั้น เพื่อปกป้องความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอที ตลอดจนข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและธนาคารด้วยมาตรฐานขั้นสูง [\(ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้ที่ หน้า 128-129\)](#)

ด้านคุณภาพสินเชื่อ: ให้ความสำคัญกับการประเมินผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่ออย่างทันถ่วงที โดยธนาคารจะต้องสามารถระบุลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่อาจจะส่งผลให้มีคุณภาพสินเชื่อที่เสื่อมถอยลง จัดหาแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ติดตามและรายงานคุณภาพสินเชื่อต่อผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งกันวงเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการประเมิน

ประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแบบจำลองยังมีความเหมาะสมแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ต่างไปจากปกติ

ด้านการดูแลพนักงาน: พร้อมไปกับการดำเนินนโยบาย Work from Anywhere อย่างเต็มรูปแบบและถาวร เพื่อบริหารความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ธนาคารต้องมีความพร้อมรับรองความปลอดภัยของพนักงานในทุกกระบวนการทำงาน ผ่านการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ และยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้อยู่ในระดับสูงสุดตามมาตรฐานสากล จัดหาและสนับสนุนวัคซีนทางเลือกให้พนักงานทุกคน ตลอดจนการดำเนินโครงการดูแลสุขภาพกาย-สุขภาพใจ และสนับสนุนทางการเงินแก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**



ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์

ความสำคัญ

ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างประเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมือง ความขัดแย้ง การแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ การก่อการร้าย ภัยจากอาวุธที่มีอำนาจทำลายล้างสูง ซึ่งอาจบานปลายสู่ระดับภูมิภาคหรือระดับโลก ผลกระทบจากความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ยังสามารถส่งผลมายังภาคเศรษฐกิจผ่านพฤติกรรมการลงทุน และการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในช่วงที่ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์สูงขึ้น ความตึงเครียดจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวม ส่งผลให้การลงทุนมีความผันผวนสูง กิจกรรมทางเศรษฐกิจ การค้าระหว่างประเทศ และการลงทุนชะลอตัวหรือหยุดชะงัก หรือเป็นตัวเร่งให้เศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะถดถอย

ผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร

ธนาคารตระหนักว่าความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ส่งผลกระทบต่อความเสถียรของธนาคาร เนื่องจากประเทศไทยพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้า และส่งออกสินค้าเพื่อไปจำหน่ายในต่างประเทศเป็นอย่างมาก อีกทั้งลูกค้าจำนวนมากของธนาคารประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมนำเข้าและส่งออก ความตึงเครียดจากสถานการณ์ทางการเมืองของประเทศใดประเทศหนึ่งหรือระหว่างประเทศ อาจส่งผลกระทบต่อภาคการผลิต อันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของกระบวนการผลิต การขนส่ง และห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนส่งผลกระทบต่อกระแสเงินสดของภาคธุรกิจและความสามารถที่จะชำระหนี้คืนได้ตามเวลาที่กำหนด อีกทั้งความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารสำหรับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกอาจลดลงด้วย ซึ่งอาจจะส่ง

ผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารไม่เป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนี้ หากสถานการณ์ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น หรือยืดเยื้อเป็นระยะเวลายาวนานอาจจะเป็นตัวเร่งให้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจและการว่างงาน ซึ่งจะยิ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อความสามารถในการชำระหนี้ของภาคธุรกิจและลูกหนี้รายย่อยของธนาคารได้

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

จากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความเสี่ยงข้างต้น ธนาคารได้พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยมีการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสินเชื่ออยู่เป็นประจำ และได้คำนึงถึงความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและการทบทวนสินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา (Country Risk) โดยกำหนด

เพดานความเสี่ยงสูงสุด (Maximum Exposure Limit) และวงเงินการให้สินเชื่อลงทุนและก่อภาระผูกพันกับประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศ (Country Limit) โดยพิจารณาฐานะความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมของประเทศคู่สัญญาที่เกิดจากการทำธุรกรรมกับลูกค้าและคู่สัญญา มีการควบคุมและติดตามการใช้วงเงินเปรียบเทียบกับวงเงินความเสี่ยงประเทศคู่สัญญาที่ได้รับอนุมัติอย่างเคร่งครัด เมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้มีความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์รุนแรงมากขึ้น ธนาคารจะทำการประเมินผลกระทบและจัดทำการศึกษาทดสอบภายใต้ภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีทุนสำรองและเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับรองรับความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นในภาวะวิกฤต

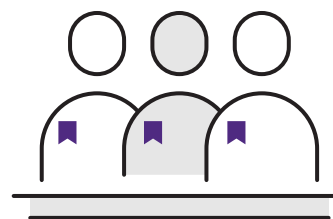
03

ปลูกฝังวัฒนธรรม ความเสี่ยง



ธนาคารประยุกต์ใช้กรอบการบริหารจัดการแบบ
องค์รวม 'Bank Culture Reform' ของ
Hong Kong Monetary Authority ที่
ครอบคลุมมิติการกำกับดูแล ระบบแรงจูงใจ
มาตรการการรายงานความเสี่ยงเชิงรุกในการ
ขับเคลื่อนความรับผิดชอบต่อด้านความเสี่ยงและ
การบริหารจัดการร่วมกันทั่วทั้งองค์กร

การกำกับดูแล



คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้คำแนะนำ
แก่คณะกรรมการธนาคารในการปลูกฝัง Risk Culture ทั่วทั้งองค์กรและกำกับ
ให้มีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร

ระบบแรงจูงใจ



ธนาคารกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของ Balanced Scorecard
ที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานในแต่ละหน่วยงาน
ตลอดจนจัดกิจกรรมเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการ
ความเสี่ยง อาทิ รางวัล Best Operational Risk Champion รางวัล Best
BCP Coordinator และรางวัล Risk Culture

การรายงานความเสี่ยง



ธนาคารจัดให้มีช่องทางการรายงานความเสี่ยงผ่านระบบ Risk Governance
Compliance (GRC) และอีเมล whistleblower@scb.co.th ซึ่งความเสี่ยง
ทั้งหมดได้ถูกรวบรวมและประเมินผลเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การทำกับดักแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**

ด้วยตระหนักดีว่าการบริหารความเสี่ยงถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในองค์กร ธนาคารจึงมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานบนฐานความรู้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบร่วมกัน ด้วยการบริหารจัดการองค์กรและส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อให้วัฒนธรรมความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในแต่ละวันอย่างต่อเนื่อง

ค่านิยมองค์กร



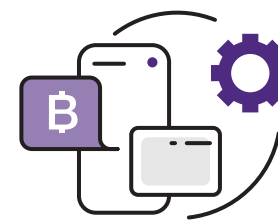
ธนาคารกำหนดให้ Risk Culture เป็นหนึ่งในคุณค่าหลัก 4 ประการ ของธนาคาร ซึ่งหน่วยงานทรัพยากรบุคคลได้สื่อสารและส่งเสริมการปฏิบัติให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่แรกเข้าปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ประจำปี สำหรับผู้บริหารระดับสูง ด้วยผู้บริหารคือกลุ่มผู้นำซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ผ่านการเป็นแบบอย่างที่ดีและการนำทีมไปสู่การปฏิบัติ

แนวทางป้องกัน 3 ระดับ



ธนาคารผลักดันแนวทาง ‘ความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่ดีตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ’ ให้แก่หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน (First Line) หน่วยงานสนับสนุน (Second Line) และหน่วยงานตรวจสอบ (Third Line) ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยง การกำหนดมาตรการควบคุม ตลอดจนการติดตามและประเมินผล

การพัฒนาผลิตภัณฑ์



ระเบียบการออกแบบและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจะต้องประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทุกด้านอย่างครอบคลุม และขออนุมัติหลักการตามระดับความเสี่ยงก่อนดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงใด ๆ รวมถึงกำหนดวิธีการควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องด้วย

การฝึกอบรม



ธนาคารกำหนดให้หลักสูตรอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นหนึ่งในหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องเข้าเรียนและผ่านบททดสอบ

การสื่อสาร



นอกเหนือจากการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความเสี่ยงให้กับพนักงานรับทราบแล้ว คณะกรรมการและผู้บริหารยังได้สื่อความสม่ำเสมอให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงรวมถึงหน่วยงานความเสี่ยงได้จัดทำสื่อรณรงค์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีและกรณีศึกษา ‘การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และจรรยาบรรณ’ ตลอดทั้งปี











การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่สำคัญของธนาคาร รวมถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ สู่การทบทวน ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการใด ๆ ของธนาคารสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการดำเนินงานสากลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดให้ 8 เรื่อง ที่มีนัยสำคัญต่อธนาคารเป็นหลักสูตรภาคบังคับ

8 หลักสูตรภาคบังคับ เสริมสร้างพื้นฐานการทำงานและการดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุมและรับผิดชอบ

หลักสูตร	สัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมในปี 2564 (%)
 พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	97%
 รู้เท่าทันไซเบอร์	97%
 ป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	86%
 จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์	92%
 พัทภัยความเสี่ยงในการดำเนินงาน	89%
 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม	88%
 การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน	87%
 การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	97%

01

ยึดมั่นจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจ



ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยขอความร่วมมือให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนศึกษาและลงนามรับทราบ **จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร** พร้อมส่งเสริมการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจัดฝึกอบรมครอบคลุมในทุกระดับ ทั้งนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดทำหน้าที่กำกับดูแล การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎเกณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนกำหนดให้มีการทบทวนความเหมาะสมของจรรยาบรรณเป็นประจำ

ทั้งนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้คู่ค้าธุรกิจปฏิบัติตาม**จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ SCB (SCB Supplier Code of Conduct)** และกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบก่อนที่จะเริ่มงานกับธนาคาร ซึ่งเนื้อหาของจรรยาบรรณครอบคลุมจริยธรรมทางธุรกิจ การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร รวมถึงกรณีการทุจริตและคอร์รัปชัน ภายใต้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต (Whistleblower) โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทำหน้าที่สอบสวนเหตุการณ์หรือกรณีอย่างทันก่วงที พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการวินัย เพื่อพิจารณาโทษทางวินัย และรายงานผลการพิจารณาเพื่อใหักรรมการผู้จัดการใหญ่และคณะกรรมการจัดการรับทราบทุก 3 เดือน

ในปี 2564 มีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 48 กรณี แบ่งเป็นการไม่ปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติ 24 กรณี การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด 10 กรณี มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน 5 กรณี การประพฤติที่ไม่สุจริต 5 กรณี การปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด 2 กรณี และการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ 2 กรณี ซึ่งข้อร้องเรียนจำนวน 42 กรณี ผ่านการตรวจสอบและได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ โดยมี 6 กรณีที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดแนวทางการลงโทษพนักงานผู้กระทำความผิดที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบและจรรยาบรรณของธนาคาร อันประกอบด้วย การตัดเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง และการเลิกจ้าง โดยหลังจากการติดตามและตรวจสอบข้อเท็จจริง ธนาคารดำเนินการตัดเตือนพนักงานที่กระทำความผิดเป็นลายลักษณ์อักษร 1 กรณี ทั้งนี้ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับรายงานเหตุหรือกรณีที่น่าจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อธนาคารผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาต่อไป

ช่องทางในการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน

- whistleblower@scb.co.th
- ระบบ Governance Risk Compliance (GRC) ผ่านอินทราเน็ต
- ตู้ ปณ. 117 ปณศ. จตุจักร
- โทรศัพท์: 0 2544 2000

02

ต่อต้านคอร์รัปชัน และสินบน



ธนาการมีเจตนาธรมณไม่สนับสนุนและต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบนทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) โดยขอความร่วมมือให้พนักงานปฏิบัติตาม **นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน** ของธนาการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกัน ธนาการได้ประกาศความมุ่งมั่นต่อสาธารณชนในการเป็นส่วนหนึ่งในแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) นับตั้งแต่ปี 2553 และได้รับการรับรองเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี 2560 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้ ธนาการดำเนินนโยบายการงดมอบและรับของขวัญ (No Gift Policy) มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตามจรรยาบรรณพนักงาน ซึ่งสอดคล้องตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและสินบนของธนาการ

สำหรับการสนับสนุนทางการเมืองทั้งในด้านการเงินหรือรูปแบบอื่น ๆ ธนาการกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม ตลอดจนได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาการหรือคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ ธนาการได้กำหนดบทลงโทษพนักงานที่ฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งมีการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัยของธนาการที่อาจมีการตักเตือน เลิกจ้างหรือดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา

ในปี 2564 ธนาการไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนจากธนาการแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงไม่มีการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้งหรือผู้มีบทบาททางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม



03

ป้องกัน และปราบปราม การฟอกเงิน



ธนาคารกำหนดนโยบายและระเบียบด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งมีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับ ตลอดจนพัฒนาระบบปฏิบัติการและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องตามข้อบังคับของกฎหมาย มาตรฐานสากล และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงสามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการใช้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ทั้งนี้ ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านการเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและการปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยจัดเก็บและทำลายข้อมูลหลังจากระยะเวลา 10 ปี

การฝึกอบรมพนักงาน

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมหลักสูตร 'ป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) พร้อมประเมินผลการอบรมในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเป็นประจำทุกปี แล้วนั้น ในปี 2564 ธนาคารยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานกำกับควบคุมของธนาคาร รวมถึงหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอกอย่างต่อเนื่อง



บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การทำกับดักแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**



**หลักสูตรบังคับ ‘การป้องกันการฟอกเงิน
การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
(AML/ CTPF) (ฉบับย่อ)’**

หลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการฝึก
อบรมและทบทวนองค์ความรู้เป็นประจำทุกปี โดยเนื้อหา
ถูกออกแบบโดย Thai Banking Academy (TBAC)
ครอบคลุมกรณีศึกษา (Case Studies) และการทดสอบ
ความรู้หลังเรียนจบ (Self-assessment)

ร้อยละ 86 ของพนักงานผ่านการอบรม



**หลักสูตรเฉพาะสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่
ด้านการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุน
ทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/ CFT)
(ฉบับเต็ม)**

หลักสูตรออนไลน์เข้มข้นด้วยเนื้อหาการเรียนรู้มากกว่า 6
ชั่วโมง ครอบคลุมความรู้และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดย
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งธนาคาร
กำหนดให้พนักงานจะต้องอบรมและผ่านการทดสอบความรู้
ก่อนปฏิบัติหน้าที่

ร้อยละ 85 ของพนักงานผ่านการอบรม



**การฝึกอบรมและทบทวนองค์ความรู้โดย
เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานกฎหมายหรือกำกับดูแล**

การสื่อสารและอบรมหลักสูตร AML/ CFT/ WMD ให้กับ
พนักงานของธนาคารและพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจ
ทางการเงิน รวมถึงสาขาต่างประเทศ ครอบคลุมหลักสูตร
อาทิ การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นหัวหน้าธุรกิจและ
หัวหน้าธุรกิจ AML/ CFT สำหรับพนักงานบริษัทในกลุ่ม
ธุรกิจทางการเงิน

**จัดการฝึกอบรมและทบทวนจำนวน 5 ครั้ง
พนักงานเข้าร่วมมากกว่า 200 คน**



**การฝึกอบรมโดยหน่วยงาน
ผู้เชี่ยวชาญภายนอก**

ในปี 2564 ธนาคารได้เข้าร่วมอบรมด้านการฟอกเงินและ
การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย อาทิ

- การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้าน
การฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อ
การร้าย โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์
จัดโดย คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับ
ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย



การสื่อสาร

สื่อสารกฎเกณฑ์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่
ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงที่ถูกประกาศใช้ใหม่
รวมถึงแจ้งประกาศรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดตามประกาศ
UN Sanction Thailand List และรายชื่อบุคคลที่มี
ความเสี่ยงสูงด้านการฟอกเงินให้บริษัทภายในกลุ่มธนาคาร
รับทราบเป็นประจำ

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

**การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**

04

เคาSW สิทธิมนุษยชน



ธนาคารตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จึงมุ่งปกป้องและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณที่ธนาคารยึดมั่นเสมอมา รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสากลอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจตาม**นโยบายสิทธิมนุษยชน**ของธนาคาร ซึ่งได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาเป็นแนวปฏิบัติและบริหารจัดการองค์กร

ทั้งนี้ ธนาคารมีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เป็นประจำทุก 3 ปี ซึ่งได้ดำเนินการล่าสุดเมื่อปี 2563 เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

3 ขั้นตอน ในการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

กำหนดขอบเขต

พิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่ระบุไว้ทั้งระดับประเทศที่ธนาคารมีการดำเนินงาน อุตสาหกรรมการเงิน การธนาคาร รวมถึงรายงานขององค์กรอิสระในระดับสากล

ระบุประเด็น

สร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมระบุประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร

จัดลำดับความสำคัญ

ประเมินระดับผลกระทบ/ ความรุนแรง (Severity) และโอกาสที่จะเกิดขึ้น (Likelihood) โดยใช้ตารางเมทริกซ์

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารตลอดห่วงโซ่คุณค่า

ในฐานะผู้ให้บริการ	ในฐานะผู้ให้สินเชื่อ	ในฐานะนายจ้าง	ในฐานะผู้ซื้อ
แนวปฏิบัติด้านลูกค้า	แนวปฏิบัติด้านการลงทุนและธุรกิจ	แนวปฏิบัติด้านการจ้างงาน	แนวปฏิบัติด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน
<ol style="list-style-type: none"> ข้อมูลส่วนบุคคล การขายที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติด้านผลิตภัณฑ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> สิทธิด้านแรงงาน สิทธิในที่ดิน สิทธิชุมชน 	<ol style="list-style-type: none"> การเลือกปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เสรีภาพในการเจรจาต่อรองและรวมกลุ่ม 	<ol style="list-style-type: none"> สิทธิด้านแรงงาน สิทธิชุมชน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

3 ประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง			
แนวทางการบริหารจัดการประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง	ข้อมูลส่วนบุคคล	การขายที่ไม่เป็นธรรม	สิทธิชุมชนในสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่
	อ่านรายละเอียดในหัวข้อ 'ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล' หน้า 126-127	อ่านรายละเอียดในหัวข้อ 'ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม' หน้า 130	อ่านรายละเอียดในหัวข้อ 'ยกระดับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ' หน้า 40-42

สำหรับรายงานสรุปผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน [คลิกที่นี่](#)

05

ปกป้องข้อมูล ส่วนบุคคล



ด้วยตระหนักดีว่าการเคารพ ‘ความเป็นส่วนตัว (Privacy)’ เป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ประกอบกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในประเด็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั่วทั้งองค์กร (Group-wide Risk Management) กล่าวคือ มีการกำกับดูแล กำหนดนโยบาย และพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างและรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย

การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลที่สร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง ไปจนถึงพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยคณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการเทคโนโลยีพิจารณากลับกรองนโยบาย และกบทวน

กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ขณะที่คณะกรรมการขับเคลื่อนชุดต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติที่ดี ศึกษาความก้าวหน้า และพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ธนาคารประกาศ **นโยบายความเป็นส่วนตัว** ให้สาธารณชนได้รับทราบ และบังคับใช้นโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลทั่วทั้งองค์กรอย่างเข้มงวด โดยกำหนดให้บุคลากรของธนาคารและผู้รับจ้างภายนอกปฏิบัติตามนโยบาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ซึ่งหมายรวมถึงการปกป้อง การจัดเก็บ การดูแล ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งมีการมีมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการใช้ การส่ง หรือการโอนข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันมิให้เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

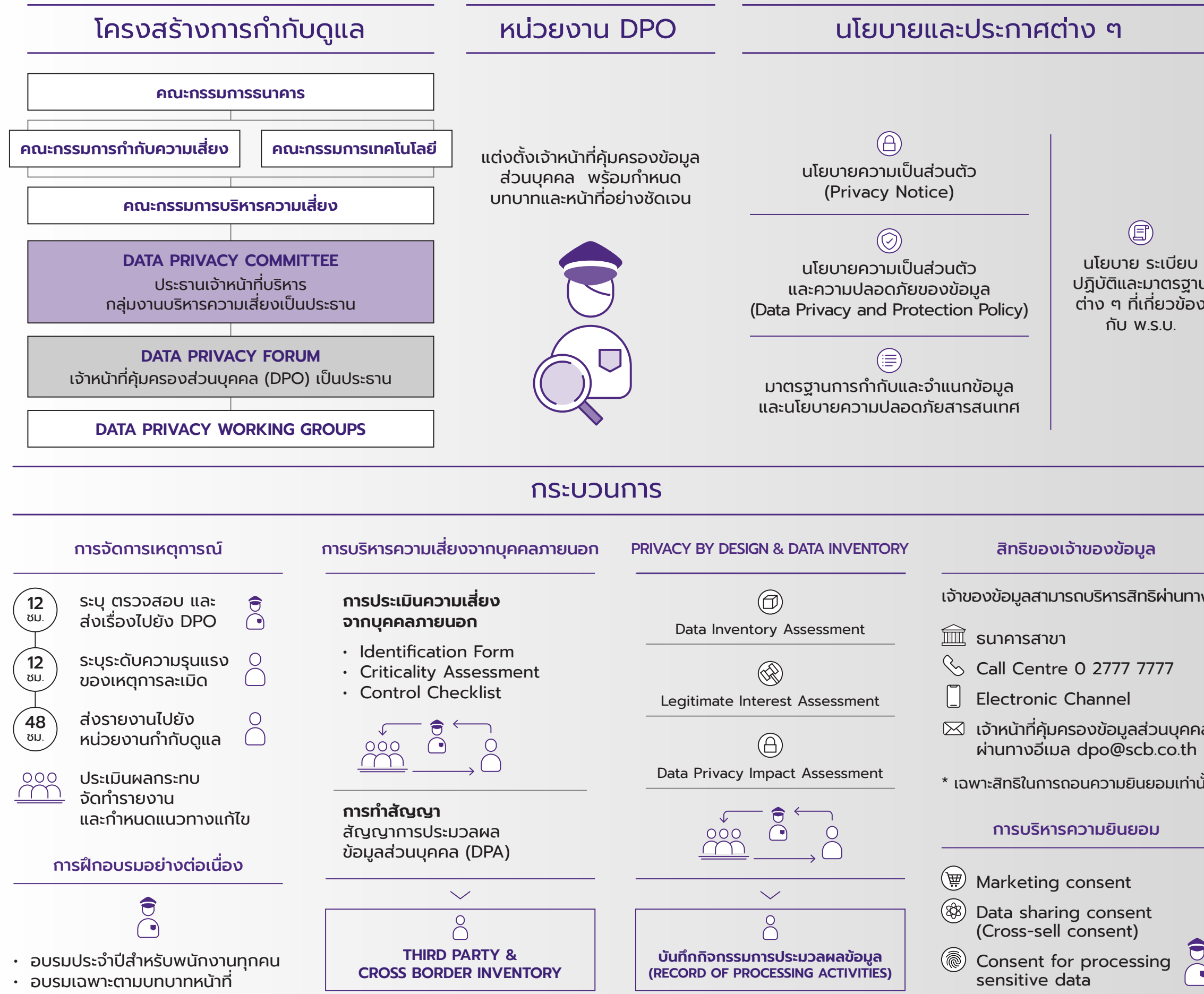
การบริหารจัดการเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
ธนาคารกำหนดกระบวนการในการจัดการเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Incident Management Procedure) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานและบุคลากรของธนาคารที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และเป็นไปตามขั้นตอน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานผ่านการฝึกอบรม การสื่อสาร และกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดแนวทางการลงโทษ อาทิ การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง การเลิกจ้าง หากตรวจสอบและพบว่าได้กระทำการอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 2 กรณี โดยผ่านช่องทางของธนาคาร 1 กรณี และหน่วยงานกำกับดูแล 1 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติของธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยธนาคารไม่พบเหตุการณ์การรั่วไหล การโจรกรรม และการสูญหายของข้อมูลลูกค้า

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

**การตรวจสอบความสอดคล้องของการปฏิบัติ
ตามนโยบาย**

ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) โดยกลุ่มงานตรวจสอบของธนาคาร นอกเหนือจากการว่าจ้างบริษัทตรวจสอบบัญชี ระหว่างปี 2562-2563 เพื่อดำเนินการตรวจประเมินระดับความสอดคล้องของการบริหารจัดการด้านความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งพบว่าธนาคารมีกรอบแนวทางปฏิบัติและกระบวนการที่สอดคล้องตาม พ.ร.บ.



การกำกับดูแลนโยบายและกระบวนการเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างและรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้า

หมายเหตุ:

- ธนาคารประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว พร้อมจัดให้มีการขอความยินยอมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ และให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินและพันธมิตรทางธุรกิจนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Cross Selling) ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งการให้ความยินยอมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล/ ข้อมูลสินเชื่อตามข้อกำหนดของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

06

รักษาความมั่นคง ปลอดภัย ทางไซเบอร์



ธนาคารมุ่งส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งด้านกระบวนการบริหารจัดการ เทคโนโลยี และความพร้อมของบุคลากรควบคู่ไปกับการทดสอบศักยภาพและความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่าย และระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากลสามารถตรวจจับและรับมือกับภัยคุกคามอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความทนทานต่อการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Resilience)

การกำกับดูแลความมั่นคงด้าน IT และ Cybersecurity

โครงสร้างการกำกับดูแลความมั่นคงด้านข้อมูลสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคารแบ่งเป็น 3 ระดับ เริ่มจากระดับคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งได้มอบหมายให้คณะกรรมการเทคโนโลยีทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ระยะยาว ตลอดจนบูรณาการภาพของการให้บริการและการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีของธนาคาร ขณะที่ระดับฝ่ายจัดการและระดับปฏิบัติการร่วมกันขับเคลื่อนการบริหารจัดการให้สอดคล้องตามนโยบายและกลยุทธ์ที่คณะกรรมการเทคโนโลยีกำหนดไว้



ระดับกรรมการ



ระดับฝ่ายจัดการ



ระดับปฏิบัติการ



การส่งเสริมความตระหนักรู้ทั่วทั้งองค์กร

ธนาคารสื่อสารนโยบายและมาตรฐานด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร และให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ผ่านทางอินทราเน็ตควบคู่ไปกับการฝึกอบรมหลักสูตรภาคบังคับ ‘รู้เท่าทันไซเบอร์’ ให้กับพนักงานทุกคนเป็นประจำทุกปี ตลอดจนการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานตลอดทั้งปีผ่านช่องทางออนไลน์ในหลากหลายรูปแบบ อาทิ เกมมิฟิเคชัน (Gamification) อินโฟกราฟิก เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้ง Technology Academy เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในกลุ่มงานไอทีด้วย

กรณีที่พนักงานพบเหตุการณ์ต้องสงสัยหรือผิดปกติที่มีความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ สามารถรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาผ่านช่องทางที่ธนาคารได้ประกาศไว้ อาทิ อีเมล Helpdesk หัวหน้างาน หรือหน่วยงาน IT Security

การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์

การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่าย และระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีความน่าเชื่อถือ มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา และสามารถฟื้นฟูได้อย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความไว้วางใจของลูกค้าและความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงดำเนินนโยบายการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับนโยบายบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการวิกฤตการณ์ (Business Continuity Management and Crisis Management Policy) และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึง Cyber Security Incident Response Plan

นอกจากนี้ ธนาคารมีการทดสอบและซักซ้อมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงด้านเทคโนโลยีและกระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย

- การทดสอบ Phishing Stimulation จำนวน 2 รูปแบบการทดสอบ
- การทดสอบการโจมตีแบบเสมือนในรูปแบบจำลองเทคนิคการโจมตีทางไซเบอร์ (Red-team Exercise) ตามกลุ่มโจมตีทางไซเบอร์ (Cyberthreat Actor) จำนวน 2 รูปแบบกลุ่มการโจมตี
- การทดสอบ Table-top ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแผน Cyber Security Incident Response Plan จำนวน 1 สอบ
- การทดสอบทุกระบบแบบ Surprise Stimulation 1 สอบ

ตลอดปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินการทดสอบความพร้อมด้านไซเบอร์ร่วมกับความเสี่ยงรวมทั้งสิ้นอย่างน้อย 6 รูปแบบการทดสอบ ซึ่งผลการทดสอบได้ถูกประเมินและรายงานให้หน่วยงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

การจัดการตามมาตรฐานสากล

ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 ด้านระบบบริหารความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) มาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2558 นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารยังได้รับรางวัลด้าน Inspire Tech Awards: Most Innovative Initiative for Cloud Security จากองค์กร CIO Academy Asia (CIOAA) อีกด้วย

07

ให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม



ธนาคารตระหนักว่าการได้รับบริการทางการเงิน
อย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้า
ผู้ใช้บริการ จึงยึดมั่นในหลักการให้บริการลูกค้า
อย่างเป็นธรรม ขณะเดียวกัน ยังมุ่งมั่น
ปรับปรุงการปฏิบัติงานเชิงรุกภายใต้นโยบาย
Zero Tolerance หรือการไม่ยอมรับการให้
บริการลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบด้วย

การดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึง
ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่
60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือไม่มี
ประสบการณ์ด้านการลงทุน และผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการ
สื่อสารหรือการตัดสินใจหรือข้อจำกัดทางกายภาพ
โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าว
ด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ อีกทั้งกำหนดให้ต้องมี
พยานซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเข้าร่วมฟังการเสนอขาย
ผลิตภัณฑ์และบริการและลงชื่อเป็นพยานรับทราบด้วย ทั้งนี้
สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ ซึ่งเป็น
ข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการตัดสินใจ ธนาคารกำหนดให้
ต้องมีพยานอย่างน้อยสองคน ประกอบด้วยพนักงาน
ธนาคารและคนในครอบครัวของลูกค้าหรือแพทย์ผู้รักษา
นอกจากนี้ หัวหน้างานจะต้องทำการทบทวนความเข้าใจกับ
ลูกค้า พร้อมลงลายมือชื่อกำกับเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับ
ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง

Factbook

เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาพรวมครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัทย่อย ซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2564 โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีรายได้จากการดำเนินงานสุทธิตั้งเป็นร้อยละ 95.1 ของรายได้รวมของธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัทย่อย

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนในระดับสากล GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) แบบทางเลือก (Core Option) และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financial Services Sector Supplement) โดยธนาคารประยุกต์ใช้หลักการรายงาน (Reporting Principles) ของ GRI Standards ซึ่งครอบคลุมการกำหนดเนื้อหาและคุณภาพของรายงาน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารและประเด็นที่มีนัยสำคัญตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐาน ทั้งนี้ ธนาคารได้มอบหมาย ให้บริษัท ดีล้อยท์ กูช โรมัทสு ไชยยศ สอบบัญชีจำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นสำหรับรายงานฉบับนี้



ช่องทางการติดต่อ

หน่วยงานความยั่งยืนองค์กร
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: +66-2544-1000
อีเมล: sustainability@scb.co.th

การประเมินประเด็น ด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ธนาคารประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนจากการศึกษาและวิเคราะห์บริบทความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล อีกทั้งรวบรวมความคิดเห็นเชิงลึกจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความสำคัญของประเด็นด้านเศรษฐกิจ/ ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่เกี่ยวข้องและเป็นผลจากการดำเนินงานของธนาคาร โดยประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญทั้งหมด 14 ประเด็นถูกรวบรวมและนำมาจัดลำดับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร ซึ่งรายงานฉบับนี้นำเสนอผลการดำเนินงานของธนาคารครอบคลุมทั้ง 14 ประเด็น เพื่อสื่อสารและตอบสนองความคาดหวังด้านความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

1. การระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

การศึกษาและวิเคราะห์บริบทความยั่งยืน

รวบรวมประเด็นที่มีนัยสำคัญโดยพิจารณาปัจจัยภายในและภายนอก

ปัจจัยภายใน

- ยุทธศาสตร์ขององค์กร
- บริบทความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญของธนาคารในปีที่ผ่านมา

ปัจจัยภายนอก

- ประเด็นที่อุตสาหกรรมธนาคารทั่วโลกให้ความสำคัญ
- แนวโน้มความยั่งยืนของโลกและเฉพาะอุตสาหกรรมธนาคารและการเงิน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

สัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย

- ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร
- ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกและผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืน 5 กลุ่ม ได้แก่
 1. ลูกค้า
 2. ผู้ถือหุ้น
 3. พนักงานกำกับดูแล
 4. สถาบันการศึกษาองค์กรอิสระและผู้นำความคิด
 5. ธนาคารชั้นนำ

2. การจัดลำดับความสำคัญ

- ประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ได้รับการระบุจากขั้นตอนที่ 1 จำนวน 14 ประเด็น โดยพิจารณาระดับผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจของธนาคาร และระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย

3. การตรวจสอบความถูกต้องและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- นำเสนอผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการจัดการ เพื่อพิจารณาและขอความเห็นชอบ
- ทบทวนกระบวนการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

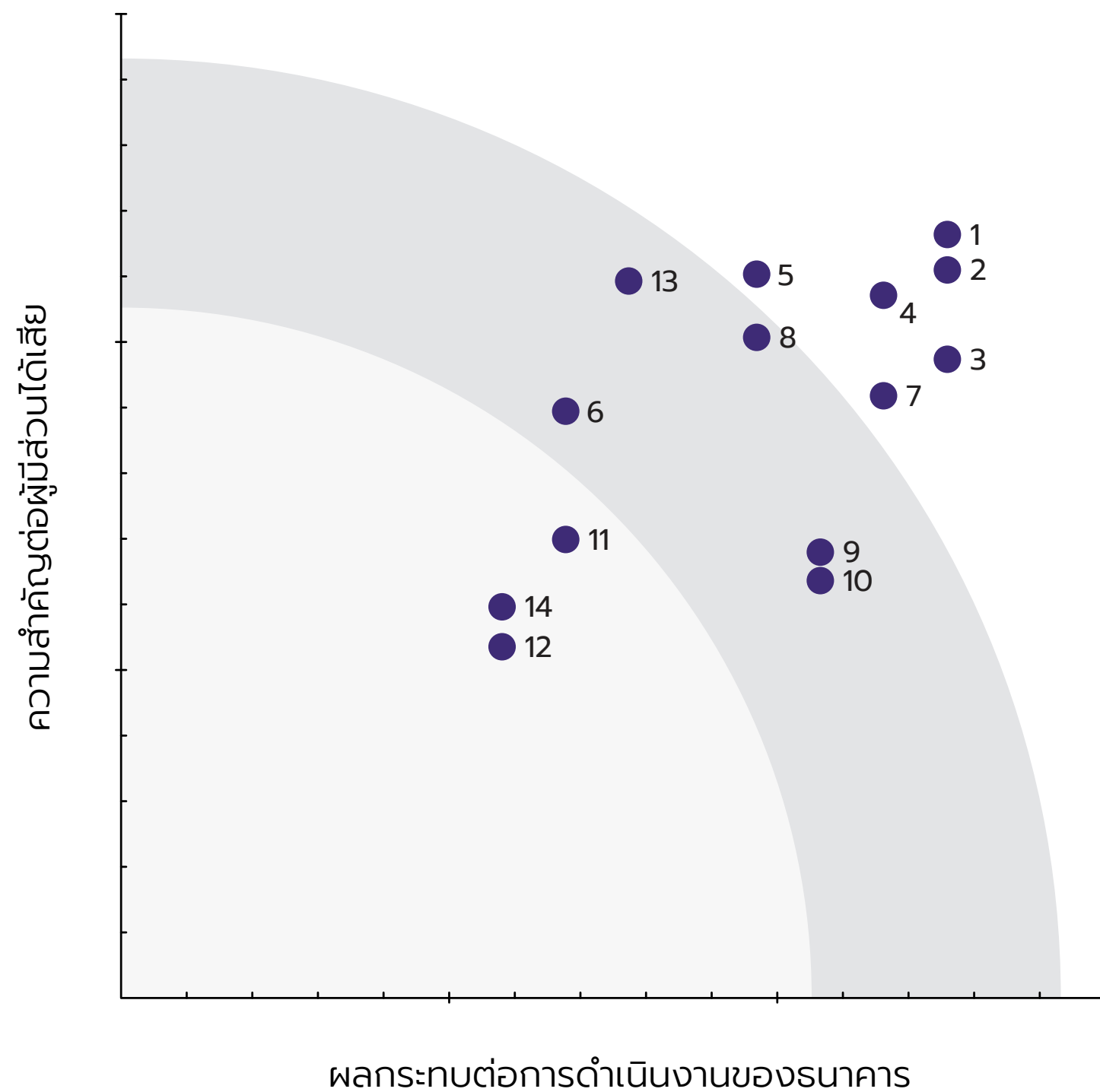
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ



1. การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง
2. การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
3. การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล
4. การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์
5. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
6. การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
7. การเข้าถึงบริการทางการเงิน
8. การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
9. วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร
10. การดึงดูดและรักษานักบุคลากรที่มีศักยภาพ
11. การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ
12. การส่งเสริมและพัฒนาด้านศักยภาพของชุมชน
13. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
14. การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

หัวข้อ	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคาร	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ				
			ภายในธนาคาร		ภายนอกธนาคาร		
			พนักงาน	ลูกค้า	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงาน กำกับดูแล	สังคมและ สิ่งแวดล้อม
การเงินที่ยั่งยืน	• การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	• ผลิตภัณฑ์และบริการ (Financial Services Sector)	X	X	X	-	X
	• การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	• ฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ • ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ • ผลิตภัณฑ์และบริการ	X	X	X	X	X
	• การเข้าถึงบริการทางการเงิน	-	X	X	-	-	X
	• การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	• ฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ	X	X	-	X	X
	• การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	• การตลาดและฉลากผลิตภัณฑ์	X	X	-	X	-
	• การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล	-	X	X	X	X	X
สังคมแห่งคุณค่า	• การดึงดูดและรักษามูลค่าที่มีศักยภาพ	• การฝึกอบรมและการศึกษา	X	-	-	-	X
	• การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน	• ชุมชนในท้องถิ่น	X	-	-	-	X
สิ่งแวดล้อม เพื่ออนาคต	• การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	-	X	X	-	-	X
	• การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	• พลังงาน • น้ำ • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก • ขยะ	X	-	-	-	X
รากฐานองค์กร ที่แข็งแกร่ง	• วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร	• การจ้างงาน	X	-	-	-	X
	• การดึงดูดและรักษามูลค่าที่มีศักยภาพ	• อาชีวอนามัยและความปลอดภัย • การบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์ • เสรีภาพในการรวมกลุ่มเป็นสมาคม และเจรจาต่อรอง					
	• การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง	• การต่อต้านคอร์รัปชัน	X	X	X	X	X
	• การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัย ของระบบปฏิบัติการดิจิทัล	• ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	X	X	X	X	X
• การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ	• การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ	X	-	-	X	X	

การมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานกำกับดูแล ผ่านการจัดกิจกรรมและการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อรับทราบความคาดหวังและมุมมองต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเป็นโอกาสที่ธนาคารจะได้สื่อสารเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบอย่างทั่วถึง



ลูกค้า

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย/

ช่องทางสื่อสาร

- การพบปะลูกค้าโดยตรง
- การจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ
- เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์
- การสำรวจความพึงพอใจ
- การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านศูนย์บริการลูกค้า ธนาคารสาขา และแอปพลิเคชัน SCB Easy

ความคาดหวัง/ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสีย

ให้ความสำคัญ

- ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี
- คุณภาพและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม
- การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19



พนักงาน

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย/

ช่องทางสื่อสาร

- การประชุม การสัมมนา
- Intranet สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์
- การสำรวจความผูกพัน
- การฝึกอบรม
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- สายด่วนสำหรับพนักงาน

ความคาดหวัง/ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสีย

ให้ความสำคัญ

- การพัฒนาทักษะและความสามารถ
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
- ผลตอบแทนและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- Work-life Balance
- ความยืดหยุ่นและความปลอดภัยในการทำงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ



ผู้ถือหุ้น

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย/ ช่องทางสื่อสาร

- การประชุมผู้ถือหุ้น
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปี เว็บไซต์ธนาคาร ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสื่อมวลชน
- การประชุม/ พบปะนักวิเคราะห์และนักลงทุน

ความคาดหวัง/ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสีย ให้ความสำคัญ

- การสร้างการเติบโตอย่างต่อเนื่องและคุณค่าในระยะยาว
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



สังคมและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย/ ช่องทางสื่อสาร

- การประชุมและพบปะพูดคุย
- กิจกรรม/ โครงการเพื่อสังคม
- การสำรวจความต้องการ
- เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

ความคาดหวัง/ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสีย ให้ความสำคัญ

- การมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม
- การให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงิน
- การสนับสนุนทางการเงินที่ยั่งยืน
- การบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



หน่วยงานกำกับดูแล

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย/ ช่องทางสื่อสาร

- การประชุม
- การรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- การรับการตรวจประเมินจากหน่วยงานทางการ
- การแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีต่าง ๆ

ความคาดหวัง/ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสีย ให้ความสำคัญ

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงินอย่างทั่วถึง
- การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การดำเนินงานภายใต้แนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน
- การบริหารความเสี่ยงและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

หมายเหตุประกอบข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงาน

ข้อมูลการใช้พลังงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ในรายงานฉบับนี้ประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้า การใช้ น้ำมันดีเซลในเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและ เครื่องสูบน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ ข้อมูลการใช้พลังงานอื่น ๆ เช่น การใช้ไฟฟ้าของของสาขาหรือ เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติภายนอกสาขา ยังไม่ถูกรวมอยู่ในขอบเขตของรายงานฉบับนี้ โดยธนาคารจะทบทวนขอบเขตของข้อมูลอย่าง ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อมูลที่รายงานมี คุณภาพ น่าเชื่อถือ และสะท้อนให้เห็นถึงผล การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารได้

น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร

ขอบเขตการรายงานเป็นการใช้น้ำมันดีเซลใน การทดสอบเดินเครื่องประจำของเครื่องกำเนิด ไฟฟ้าฉุกเฉินและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ซึ่งติดตั้ง

อยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม ข้อมูลที่รายงานเป็นข้อมูลปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อ เพื่อเป็นตัวแทนของน้ำมันที่ใช้จริง เนื่องจาก โดยปกติแล้วปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อมาเติมนั้น ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากปริมาณ น้ำมันที่ใช้ ทั้งนี้ ชุดข้อมูลดังกล่าวนำมาจาก ใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายในช่วงระยะเวลาที่รายงาน

น้ำมันสำหรับพาหนะที่อยู่ในความดูแล ขององค์กร

ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับพาหนะที่อยู่ใน ภายใต้อการควบคุม ดูแล และบริหารจัดการของ ธนาคาร ซึ่งรวมถึงพาหนะที่ใช้ในการดำเนิน กิจกรรมหลักขององค์กร ได้มีการบันทึก ปริมาณการใช้น้ำมันที่ผ่านระบบสินเชื่อเพื่อการ เติมน้ำมันสำหรับนิติบุคคล (Fleet Card) โดย ข้อมูลปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้จะนำมาจาก ใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง

ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

ธนาคารใช้ไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรม สนับสนุน ได้แก่ แสงไฟส่องสว่าง อุปกรณ์ สำนักงานเครื่องปรับอากาศ และเครื่องใช้ไฟฟ้า อื่น ๆ โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคาร สำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจน พื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคาร จีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร บีล แกรนด์¹ และอาคารอล ซีซั่น พลัส² โดยข้อมูลไฟฟ้านำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่าย ไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง และบริษัทที่ บริหารอาคารเช่าซึ่งธนาคารเช่าพื้นที่อยู่

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง

ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) ที่ รายงานเป็นก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากแหล่งกำเนิด ที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเจ้าของหรือสามารถ ควบคุมได้ ซึ่งขอบเขตการรายงานในปีนี้เป็น

การนำค่าน้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กร คูณกับ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากคู่มือ Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 2006

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) เกิดขึ้น จากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการดำเนินธุรกิจของ ธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ธนาคารไม่สามารถควบคุม แหล่งกำเนิดได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยกระแสไฟฟ้า ที่ใช้ในอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคาร ที่อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร บีล แกรนด์¹ และอาคารอล ซีซั่น พลัส² โดยค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2564 อ้างอิงจากแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของ ประเทศไทย พ.ศ. 2561 - 2580 (พดีพี 2018)

1 ปี 2564 ธนาคารไม่มีการใช้อาคาร บีล แกรนด์
2 ตั้งแต่ปี 2563 ธนาคารไม่มีการใช้อาคารอล ซีซั่น พลัส

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

น้ำที่นำมาใช้

น้ำที่นำมาใช้ทั้งหมดเป็นน้ำประปา ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่ อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร เบิล แกรนด์¹ และอาคารอล ซีซั่น พลัส² โดยนำข้อมูลมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำประปา และบริษัทที่บริหารอาคารเช่าซึ่งธนาคารเช่าพื้นที่อยู่

ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัด

ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดเป็นปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารไทยพาณิชย์ พาร์ค พลาซ่า อีสท์ และ เวสต์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่ อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร เบิล แกรนด์¹ อาคารอล ซีซั่น พลัส² และสาขาทั้งหมด โดยการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ประกอบด้วย

ในปี 2564 ธนาคารเริ่มรายงานปริมาณของเสียตามแนวทางการจัดทำรายงาน GRI 306: Waste 2020 ประกอบด้วย การเกิดของเสีย (Waste generated) การนำไปใช้ประโยชน์ (Waste diverted from disposal) การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และการส่งไปกำจัด (Waste directed to disposal) ประกอบด้วย การฝังกลบ

ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นของเสียที่ถูกส่งไปกำจัดโดยบริษัทผู้รับพิดชอบ ซึ่งนำข้อมูลมารายงานการชั่งน้ำหนักจากบริษัทผู้รับกำจัดดังกล่าว

ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัด โดยวิธีการฝังกลบ

เป็นของเสียที่ส่งไปกำจัดโดยหน่วยงานรับพิดชอบท้องถิ่น ซึ่งนำข้อมูลมาจากการประมาณค่า โดยธนาคารได้มีการเก็บตัวอย่างน้ำหนักขยะต่อถุงตลอดทั้ง 12 เดือน จากขยะส่วนห้องอาหารและขยะจากส่วนสำนักงานเพื่อหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักขยะต่อถุงคุณกับปริมาณถุงขยะที่ใช้ไป

การเดินทางโดยเครื่องบินและรถยนต์ เพื่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินและรถยนต์เนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานและสาขาทั้งหมด โดยข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินและรถยนต์ที่ได้อบรมมารายงานสรุปผลการเดินทางและใบแจ้งหนี้จากตัวแทนจำหน่ายบัตรเครื่องบินโดยสารและบริษัทรถเช่า

ข้อมูลก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบินและรถยนต์เนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร นำมาจากข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินและรถยนต์คูณกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (TGO)

ด้านสังคม

อัตราการหยุดงาน

จำนวนวันที่พนักงานหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย (การลาป่วย) และการขาดงานเนื่องจากการทำงาน (การลาพิเศษ) ในปีนั้น ๆ ธนาคารมีระบบบริหารจัดการข้อมูลทรัพยากรบุคคลในการบันทึกและอนุมัติข้อมูลการลาสำหรับการลาทั่วไปซึ่งรวมถึงการลาป่วย และมีแบบฟอร์มสำหรับการลาแบบพิเศษที่จะต้องส่งเรื่องให้กับหน่วยงานการบุคคลผ่านทางผู้บังคับบัญชา

ชั่วโมงการฝึกอบรม

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานทุกคนผ่านระบบบริหารจัดการข้อมูลทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมการอบรมภายในผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การอบรมภายในในรูปแบบของห้องเรียนและห้องเรียนเสมือนจริง การอบรมภายนอกภายในประเทศ และการอบรมภายนอกในต่างประเทศ โดยข้อมูลการอบรมพนักงานเป็นข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

1 ปี 2564 ธนาคารไม่มีการใช้อาคาร เบิล แกรนด์
2 ตั้งแต่ปี 2563 ธนาคารไม่มีการใช้อาคารอล ซีซั่น พลัส

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ GRI 102-7, GRI 201-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561	2562	2563	2564
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	พันล้านบาท	138.2	166.1	144.8	150.3
สินทรัพย์รวม	พันล้านบาท	3,187	2,964	3,278	3,315
มูลค่าตลาดรวม	พันล้านบาท	454	415	297	432
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	ล้านบาท	64,639	70,538	64,330	63,547
เงินกู้ยืม	ล้านบาท	107,561	77,952	67,235	74,922
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	40,068	40,436	27,218	35,599
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	ล้านบาท	29,347	33,281	31,453	30,007
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	10.8	10.4	6.7	8.4
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ	1.3	1.3	0.9	1.1
จำนวนสำนักงานและสาขาต่างประเทศ	ประเทศ	9	9	9	9
จำนวนสาขาในประเทศไทย	สาขา	1,019	958	811	718

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงานภายในองค์กร GRI 302-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2561	2562	2563	2564
พลังงานทั้งหมดที่นำมาใช้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	50,215	45,088	34,358	29,159
ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	50,138	44,978	34,243	29,048
น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร	ลิตร	7,600	4,600	11,400	11,000

หมายเหตุ: ในปี 2564 ปริมาณพลังงานทั้งหมดที่นำมาใช้และปริมาณไฟฟ้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการประกาศใช้นโยบายการทำงานที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) และการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก GRI 305-1, GRI 305-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2561	2562	2563	2564
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,912	11,081	9,629	7,588
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	20,406	17,767	13,218	11,154

หมายเหตุ: ในปี 2564 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากนโยบายการทำงานที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) และการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลให้มีการจำกัดการเข้ามาทำงานในที่สำนักงานเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัส

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

การนำมาใช้ GRI 303-3

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2561	2562	2563	2564
น้ำจืดที่ซื้อมาจากองค์กรอื่น และมีของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤1,000 มก/ล	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.42	0.35	0.24	0.16

หมายเหตุ: 1. อาคารทั้งหมดภายใต้ขอบเขตการรายงานไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีปัญหาขาดแคลนน้ำ
2. ปริมาณน้ำประปาที่ซื้อมาใช้ทั้งหมดลดลงอย่างมีนัยสำคัญในปี 2564 เนื่องจากนโยบายการทำงานที่หนักก็ได้ และการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้มีการจำกัดการเข้ามาทำงานในที่ทำงานเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัส

การกำจัดของเสียภายในองค์กร GRI 306-3, 306-4, 306-5

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2561	2562	2563	2564
การเกิดของเสียไม่อันตราย	ตัน	6,741	4,365	3,548	2,606
การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ - ของเสียไม่อันตราย จัดการภายนอกธนาคาร	ตัน	642	850	862	616
การฝังกลบ - ของเสียไม่อันตราย จัดการภายนอกธนาคาร	ตัน	6,099	3,513	2,686	1,990

หมายเหตุ: 1) ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบจากอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารหลักมีจำนวน 469 ตัน
2) ของเสียอันตรายในกลุ่มของเสียติดเชืวยังไม่ถูกรวมในรายงานฉบับนี้ โดยจะนำเสนอในรายงานปี 2565

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2561	2562	2563	2564
การเดินทางโดยเครื่องบิน	กิโลเมตร	24,590,432	18,222,197	676,786	897,651
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบิน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	4,238	3,099	116	155
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทางโดยรถยนต์	กิโลลิตร	4,811	4,919	4,274	3,364
ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยรถยนต์	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,891	11,068	9,598	7,559

หมายเหตุ: ในปี 2563 และ 2564 ระยะทางการเดินทางโดยเครื่องบินและปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบินลดลงอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้ไม่มีการเดินทางระหว่างประเทศ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานทั้งหมด GRI 102-7, GRI 102-8

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี								
		2561		2562		2563		2564		
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	7,882	18,869	7,670	18,283	6,835	17,064	6,045	16,006	
		26,751		25,953		23,899		22,051		
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง										
พนักงานประจำ	คน	7,572	18,016	7,387	17,405	6,767	16,815	5,807	15,525	
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	310	853	283	878	68	249	238	481	
จำแนกตามระดับ										
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	64	37	66	36	51	36	63	40	
พนักงานบริหาร	คน	1,554	1,497	1,592	1,547	1,350	1,547	1,232	1,593	
พนักงานทั่วไป	คน	6,264	17,335	6,012	16,690	5,434	15,481	4,750	14,373	
พนักงานบริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้	คน	1,074	911	1,013	906	851	921	772	925	
จำนวนพนักงานในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	คน	-	-	940	758	1,096	867	1,136	1,290	
ร้อยละของพนักงานในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	%	-	-	55.4	44.6	55.8	44.2	46.8	53.2	
จำแนกตามอายุ										
X ≤ 30	คน	1,377	6,990	1,220	5,715	1,025	4,233	738	3,131	
30 < X ≤ 40	คน	2,626	8,017	2,507	8,291	2,296	8,208	2,100	7,961	
40 < X ≤ 50	คน	1,945	3,084	1,920	3,311	1,883	3,573	1,874	3,787	
50 < X ≤ 60	คน	1,908	770	2,002	961	1,621	1,047	1,315	1,121	
X > 60	คน	26	8	21	5	10	3	18	6	

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ปี

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
โดยสัญชาติ									
ไทย	คน	7,590	17,890	7,423	17,446	6,635	16,324	5,787	15,257
จีน	คน	4	1	5	2	4	2	3	2
อินเดีย	คน	6	0	5	1	5	1	2	0
อเมริกา	คน	2	1	4	1	3	1	2	1
สิงคโปร์	คน	3	1	4	1	3	0	2	0
อื่น ๆ	คน	7	2	8	2	6	2	5	2
ไม่ระบุ	คน	270	974	221	830	179	734	244	744
โดยสัญชาติและตามระดับ									
ไทย									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	54	34	55	33	44	33	51	33
พนักงานบริหาร	คน	1,495	1,429	1,535	1,490	1,305	1,484	1,192	1,531
พนักงานทั่วไป	คน	6,041	16,427	5,833	15,923	5,286	14,807	4,544	13,693
จีน									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
พนักงานบริหาร	คน	2	0	2	1	0	2	0	2
พนักงานทั่วไป	คน	2	1	3	1	4	0	3	0
อินเดีย									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1	0	1	0	1	0	1	0
พนักงานบริหาร	คน	4	0	4	0	4	0	1	0
พนักงานทั่วไป	คน	1	0	0	1	0	1	0	0

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ปี

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อเมริกา									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	2	0	3	0	2	0	2	0
พนักงานบริหาร	คน	0	1	1	1	1	1	0	1
พนักงานทั่วไป	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
สิงคโปร์									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1	0	1	0	0	0	0	0
พนักงานบริหาร	คน	2	1	3	1	3	0	2	0
พนักงานทั่วไป	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
อื่นๆ									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	3	0	3	0	1	0	2	0
พนักงานบริหาร	คน	3	0	3	0	3	0	2	0
พนักงานทั่วไป	คน	1	2	2	2	2	2	1	2
ไม่ระบุ									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	3	3	3	3	3	3	7	7
พนักงานบริหาร	คน	48	66	44	64	34	60	35	59
พนักงานทั่วไป	คน	219	905	174	763	142	671	202	678
ผู้กัพพลภาพ	คน	-	-	-	-	-	-	6	10

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด GRI 401-1

ปี

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	783	1,828	632	1,523	310	352	513	725
		2,611		2,155		662		1,238	
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	%	9.80	9.59	8.19	8.28	4.33	2.02	8.33	4.47
		9.65		8.26		2.69		5.54	
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	349	1,108	397	1,050	194	203	230	362
30 < X ≤ 40	คน	328	591	201	394	96	125	195	277
40 < X ≤ 50	คน	76	116	27	68	20	23	70	77
50 < X ≤ 60	คน	20	9	4	11	0	1	13	8
X > 60	คน	10	4	3	0	0	0	5	1
ตามประเภท									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	3	2	4	1	3	2	10	6
		5		5		5		16	
	อัตรา	5.53	5.38	6.09	2.66	5.04	5.51	16.37	14.94
		5.47%		4.84%		5.21%		15.8%	
พนักงานบริหาร	คน	159	183	93	84	53	28	72	77
		342		177		81		149	
	อัตรา	10.19%	12.28%	5.76%	5.34%	3.58%	1.75%	5.64%	4.84%
		11.21%		5.55%		2.63%		5.19%	
พนักงานทั่วไป	คน	621	1,643	535	1,438	254	322	431	642
		2,264		1,973		576		1,073	
	อัตรา	9.74%	9.37%	8.87%	8.57%	4.52%	2.04%	8.94%	4.41%
		9.47%		8.65%		2.69%		5.53%	

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ปี

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การเติมเต็มตำแหน่งภายในองค์กร									
จำนวนการจ้างงานภายในองค์กรเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง	ตำแหน่ง	-	-	572	1,229	338	908	356	892
		2,897		1,801		1,246		1,248	
	ร้อยละ (จากจำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับ)	75		46		65		50	
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	-	-	102	450	66	331	38	201
30 < X ≤ 40	คน	-	-	177	522	124	416	153	451
40 < X ≤ 50	คน	-	-	132	214	74	121	124	204
50 < X ≤ 60	คน	-	-	161	43	74	40	41	36
X > 60	คน	-	-	0	0	0	0	0	0
จำแนกตามระดับ									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	-	-	4	3	2	5	10	5
พนักงานบริหาร	คน	-	-	126	122	78	72	103	130
พนักงานทั่วไป	คน	-	-	442	1,104	258	831	243	757

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

จำนวนพนักงานพันสภาพ GRI 401-1

ปี

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2560		2561		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานพันสภาพ	คน	978	2,378	836	2,157	1,054	1,471	940	1,426
		3,356		2,993		2,525		2,366	
อัตรานักงานพันสภาพ	%	12.25	12.47	10.84	11.73	14.72	8.43	15.27	8.80
		12.41		11.47		10.26		10.58	
จำแนกตามประเภท									
พันสภาพโดยสมัครใจ	คน	800	2,216	647	1,969	823	1,180	830	1,330
		3,016		2,616		2,003		2,160	
อัตรานักงานพันสภาพโดยสมัครใจ	%	10.02	11.62	8.39	10.71	11.50	6.76	13.48	8.21
		11.15		10.02		8.14		9.66	
พันสภาพโดยไม่สมัครใจ	คน	178	160	189	188	231	291	110	96
		340		377		522		206	
อัตรานักงานพันสภาพโดยไม่สมัครใจ	%	2.23	0.85	2.45	1.02	3.23	1.67	1.79	0.59
		1.26		1.44		2.12		0.91	
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	387	1,432	317	1,226	180	657	161	448
30 < X ≤ 40	คน	334	729	268	706	189	507	182	569
40 < X ≤ 50	คน	101	154	87	156	73	108	82	145
50 < X ≤ 60	คน	68	30	52	37	549	185	511	262
X > 60	คน	88	33	112	32	63	14	4	2

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ปี

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2560		2561		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำแนกตามประเภท									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	11	8	9	5	20	2	5	2
		19		14		22		7	
	อัตรา	20.28%	21.52%	13.70%	13.30%	33.57%	5.51%	8.18%	4.98%
		20.78%		13.56%		22.94%		6.91%	
พนักงานบริหาร	คน	161	155	155	147	326	137	201	106
		316		302		463		307	
	อัตรา	10.32%	10.40%	9.60%	9.34%	22.02%	8.57%	15.74%	6.66%
		10.36%		9.47%		15.04%		10.70%	
พนักงานทั่วไป	คน	812	2,206	672	2,005	708	1,332	734	1,318
		3,018		2,677		2,040		2,052	
	อัตรา	12.74%	12.58%	11.14%	11.95%	12.60%	8.42%	15.23%	9.04%
		12.62%		11.74%		9.52%		10.58%	

หมายเหตุ: ในปี 2563 อัตราพันสภาพโดยไม่สมัครใจเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการการปรับเปลี่ยนประเภทสัญญาจ้างงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า จากประเภทพนักงานสัญญาจ้างเป็นพนักงานประจำ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ค่าจ้างพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย GRI 405-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2561	2562	2563	2564
ค่าจ้างเฉลี่ย (เฉพาะเงินเดือน)					
พนักงานบริหารระดับสูง	สัดส่วนหญิงต่อชาย	-	-	-	0.98
พนักงานบริหาร	สัดส่วนหญิงต่อชาย	-	-	-	0.98
พนักงานทั่วไป	สัดส่วนหญิงต่อชาย	-	-	-	0.80
ค่าจ้างเฉลี่ย (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ)					
พนักงานบริหารระดับสูง	สัดส่วนหญิงต่อชาย	-	-	-	0.96
พนักงานบริหาร	สัดส่วนหญิงต่อชาย	-	-	-	0.99
พนักงานทั่วไป	สัดส่วนหญิงต่อชาย	-	-	-	0.82

การขาดงานของพนักงาน GRI 403-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2561	2562	2563	2564
จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและขาดงานเนื่องจากการทำงาน	วัน	58,967	55,340	42,091	41,550
อัตราวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและขาดงานเนื่องจากการทำงาน	ร้อยละ	0.90	0.87	0.72	0.80
ค่าเฉลี่ยวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและขาดงานเนื่องจากการทำงาน	วัน/คน	-	-	-	1.88

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย GRI 403-9, GRI 403-10

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561	2562	2563	2564
อัตราการเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	0.32	0.23	0.23	0
จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	0	0	0	0

การฝึกอบรมพนักงาน GRI 404-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561	2562	2563	2564
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน	ล้านบาท	585	284	127	115
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการฝึกอบรมพนักงาน	บาท/คน	21,868	10,949	5,314	5,245
ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรม*	ชั่วโมง/พนักงาน	71	68	49	45
จำแนกตามเพศ*					
หญิง	ชั่วโมง/พนักงาน	75	75	54	48
ชาย	ชั่วโมง/พนักงาน	61	51	37	36
จำแนกตามประเภท*					
พนักงานบริหารระดับสูง	ชั่วโมง/พนักงาน	100	15	15	11
พนักงานบริหาร	ชั่วโมง/พนักงาน	70	46	46	35
พนักงานทั่วไป	ชั่วโมง/พนักงาน	71	71	71	46

หมายเหตุ: ข้อมูลได้รับการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นทางการจากบริษัท ดีลอยท์ กูช โรมัทส โซยยค สอบบัญชี จำกัด

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

การฝึกอบรมพนักงาน GRI 404-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561	2562	2563	2564
จำแนกตามอายุ					
X ≤ 30	ชั่วโมง/พนักงาน	-	-	-	41
30 < X ≤ 40	ชั่วโมง/พนักงาน	-	-	-	50
40 < X ≤ 50	ชั่วโมง/พนักงาน	-	-	-	41
50 < X ≤ 60	ชั่วโมง/พนักงาน	-	-	-	39
X > 60	ชั่วโมง/พนักงาน	-	-	-	40
จำแนกตามประเภทการอบรม					
การพัฒนาและฝึกอบรมหลักสูตรบังคับ ¹	ชั่วโมง	-	6	8	8
การพัฒนาและฝึกอบรมหลักสูตรอิสระ ²	ชั่วโมง	-	62	30	32
การเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ³	ชั่วโมง	-	1	11	5

หมายเหตุ:

- การอบรมหลักสูตรภาคบังคับประกอบด้วย 8 หลักสูตร ประกอบด้วย 1) พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act) 2) รู้เท่าทันภัยไซเบอร์ 3) การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง 4) จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์ 5) 7 ความเสี่ยงด้านการดำเนินงานและแนวทางป้องกันข้อมูลรั่วไหล 6) SCB Safety First 7) การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน (ฉบับปรับปรุง 2561) 8) การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- จำนวนชั่วโมงการอบรมหลักสูตรอิสระลดลงอย่างมีนัยสำคัญจาก 62 ชั่วโมงในปี 2562 เป็น 30 ชั่วโมงในปี 2563 เนื่องจากธนาคารดำเนินการปรับรูปแบบการเรียนรู้จากตัวต่อตัว (Face to Face) เป็นผ่านห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom) และออนไลน์ (Online) อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19
- การเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจหมายถึงการเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเองตามความสนใจ นอกเหนือจากการอบรมหลักสูตรปกติ อาทิ การเรียนรู้ผ่านวิดีโอในระบบ PlayStory หรือการเข้าพบโค้ชในโครงการ Career Coach ซึ่งจำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจาก 1 ชั่วโมง ในปี 2562 เป็น 11 ชั่วโมง ในปี 2563 เนื่องจากธนาคารดำเนินการปรับรูปแบบการเรียนรู้แบบตัวต่อตัว (Face to Face) มาเป็นผ่านห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom) และออนไลน์ (Online) อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อีกทั้งส่งเสริมให้พนักงานเข้าถึงและเข้าเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวมากขึ้น อย่างไรก็ตาม จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจลดลงจาก 11 ชั่วโมง ในปี 2563 เป็น 5 ชั่วโมง ในปี 2564 เนื่องจากธนาคารปรับปรุงเนื้อหาการเรียนรู้ผ่านวิดีโอให้สั้น กระชับ และตอบโจทย์การเรียนรู้ของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) ของพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2561	2562	2563	2564
ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน					
ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน	-	3.50	3.87	3.55	4.54
การประเมินความผูกพันองค์กร					
พนักงานที่ผูกพันกับองค์กร	ร้อยละ	85	83	83	89
พนักงานที่ร่วมตอบแบบประเมิน	ร้อยละ	98	99	99	98
ผลการประเมินจำแนกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละ	-	-	-	88
หญิง	ร้อยละ	-	-	-	90
ผลการประเมินจำแนกตามอายุ					
X ≤ 30	ร้อยละ	-	-	-	88
30 < X ≤ 40	ร้อยละ	-	-	-	89
40 < X ≤ 50	ร้อยละ	-	-	-	89
50 < X ≤ 60	ร้อยละ	-	-	-	90
X > 60	ร้อยละ	-	-	-	-
ผลการประเมินจำแนกตามประเภท					
พนักงานบริหารระดับสูง	ร้อยละ	-	-	-	85
พนักงานบริหาร	ร้อยละ	-	-	-	86
พนักงานทั่วไป	ร้อยละ	-	-	-	90
การจัดจ้างพนักงาน					
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงาน	บาท/คน	14,331	10,073	18,045	10,085

GRI Content Index

General Disclosures

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs Goals
GRI 101: Foundation	Reporting principles	132-137			
	Using the GRI standards for sustainability reporting	132			
	Making claims related to the use of the GRI Standards	132			
General Disclosures					
GRI 102: Organization Profile					
102-1	Name of the organization	6			
102-2	Activities, brands, products, and services	6, Annual Report 36-45			
102-3	Location of headquarters	6			
102-4	Location of operations	132			
102-5	Ownership and legal form	6			
102-6	Markets served	Annual Report 31			
102-7	Scale of the organization	6, Annual Report 31			
102-8	Information on employees and other workers	144-154			SDG 8
102-9	Supply chain	88			
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	8, 16-19			
102-11	Precautionary Principle or approach	20-23, 84, 87, 109-117			
102-12	External initiatives	20-23, 40-41			
102-13	Membership of associations	20-23			
GRI 102: Strategy					
102-14	Statement from senior decision-maker	3-6			
102-15	Key impacts, risks and opportunities	3-6			

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs Goals
GRI 102: Ethics and Integrity					
102-16	Values, principles, standards and norms of behavior	92, 120-125			SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	121			
GRI 102: Governance					
102-18	Governance structure	106			
102-19	Delegating authority	8, 84, 87, 106, 110, 127-128			
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental and social topics	8			
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	136-137			
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	106			
102-23	Chair of the highest governance body	3			
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	106			
102-25	Conflicts of interest	Annual Report 93, 206			
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	8			
102-27	Collective knowledge of highest governance body	109-110			
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	108			
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	9-13			
102-30	Effectiveness of risk management processes	20-23, 84, 109-110			
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	133-134			
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	133-134			

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs Goals
GRI 102: Stakeholder Engagement					
102-40	List of stakeholder groups	136-137			
102-41	Collective bargaining agreements	100			SDG 8
102-42	Identifying and selecting stakeholders	133			
102-43	Approach to stakeholder engagement	136-137			
102-44	Key topics and concerns raised	136-137			
GRI 102: Reporting Practice					
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	6, Annual Report 31			
102-46	Defining report content and topic Boundaries	133-135			
102-47	List of material topics	134			
102-48	Restatements of information	-			
102-49	Changes in reporting	138-139			
102-50	Reporting period	132			
102-51	Date of most recent report	132			
102-52	Reporting cycle	132			
102-53	Contact point for questions regarding the report	132			
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	132			
102-55	GRI content index	155-163			
102-56	External assurance	166			

Topic-Specific Disclosures

Disclosure		Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
Data Governance and Cybersecurity					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	126-129			
103-2	The management approach and its components	126-129			
103-3	Evaluation of the management approach	127, 129			
GRI 418: Customer Privacy 2016					
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data	126			SDG 16
Customer Experience					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	14			
103-2	The management approach and its components	14			
103-3	Evaluation of the management approach	14			
Digital Transformation					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	16-19			
103-2	The management approach and its components	16-19			
103-3	Evaluation of the management approach	16-19			
Talent Attraction & Retention					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	92-102			
103-2	The management approach and its components	92-102			
103-3	Evaluation of the management approach	92-102			

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Disclosure		Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
GRI 401: Employment 2016					
401-1	New employee hires and employee turnover	144-150			SDG 5 and 8
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	101-102			SDG 8
401-3	Parental leave	102			SDG 5 and 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018					
403-2	Types of injuries and rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, and number of work-related fatalities	103, 151-152			SDG 3 and 8
403-9	Work-related injuries	103, 151-152			
GRI 404: Training and Education 2016					
404-1	Average hours of training per year per employee	73, 152-153		Yes	SDG 4, 5 and 8
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	62-73			
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	92			SDG 5 and 8
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity					
405-01	Diversity of governance body and employees	106-107, 144-146			SDG 5 and 8
405-02	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	151		Yes	SDG 5 and 8 and 10
Human Rights Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	125			
103-2	The management approach and its components	125			
103-3	Evaluation of the management approach	125			
GRI 412: Human Rights Assessment 2016					
412-1	Operations that have been subject to human rights reviews and impact assessment	125			

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Disclosure		Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
Culture & Mindset					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	92-98			
103-2	The management approach and its components	92-98			
103-3	Evaluation of the management approach	99-100			
Corporate Governance and Risk Management					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	105-120			
103-2	The management approach and its components	105-120			
103-3	Evaluation of the management approach	105-120			
GRI 205: Anti-corruption 2016					
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	122			SDG 16
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	122			
Responsible Lending					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	38			
103-2	The management approach and its components	40-42			
103-3	Evaluation of the management approach	40-42			
GRI 201: Economic Performance 2016					
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	39, 43-48			

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Disclosure		Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
Climate Change Risk & Opportunity					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	82			
103-2	The management approach and its components	84-85			
103-3	Evaluation of the management approach	84-85			
GRI 201: Economic Performance					
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	38, 43-48, 84-85			
Financial Empowerment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	38			
103-2	The management approach and its components	49			
103-3	Evaluation of the management approach	50-51			
GRI 201: Economic Performance					
201-1	Direct economic value generated and distributed	50-51			SDG 5, 8 and 9
GRI Sector Disclosures: Financial Sector					
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	50-51			SDG 1, 8, 9 and 10
G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas	9, 50-51			SDG 1, 8 and 10
G4-FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	51			SDG 1, 8 and 10
Financial Literacy					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	52, 54			
103-2	The management approach and its components	52-58			
103-3	Evaluation of the management approach	52-58			

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Disclosure		Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
GRI Sector Disclosures: Financial Sector					
G4-FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	51			SDG 1, 8 and 10
G4-FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	52-58			
Operational Eco-efficiency					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	82			
103-2	The management approach and its components	86-87			
103-3	Evaluation of the management approach	86-87			
GRI 302: Energy 2016					
302-1	Energy consumption within the organization	87, 141		Yes	SDG 7 and 13
302-3	Energy intensity	87, 141			SDG 7 and 13
302-4	Reduction of energy consumption	12, 87, 141			SDG 7 and 13
GRI 303: Water and Effluents 2018					
303-3	Water withdrawal	87, 142			
GRI 305: Emissions 2016					
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	87, 141		Yes	SDG 7 and 13
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	87, 141		Yes	SDG 7 and 13
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	87, 143			SDG 7 and 13
305-4	GHGs emission intensity	87, 141, 143			SDG 7 and 13
305-5	Reduction of GHG emissions	12, 141, 143			SDG 7 and 13
GRI 306: Waste 2020					
306-3	Waste generated ⁽¹⁾	87, 142	Data incomplete ⁽²⁾	Yes	
306-4	Waste diverted from disposal ⁽¹⁾	142	Data incomplete ⁽²⁾	Yes	
306-5	Waste directed to disposal ⁽¹⁾	142	Data incomplete ⁽²⁾	Yes	

Remark: (1) Only at head quarter and main buildings

(2) Contaminated hazardous waste is not included in this year reporting due to incompleteness of data, however such will be reported in 2023.

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Disclosure		Sustainability Report	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
GRI 308: Supplier Environmental Assessment					
308-1	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	88			
308-2	Number of suppliers assessed for environmental impacts.	88			
Empowering Community & Society					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	60			
103-2	The management approach and its components	62-80			
103-3	Evaluation of the management approach	62-80			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016					
203-1	Infrastructure investments and services supported	12, 24-35, 74-80			
203-2	Significant indirect economic impacts	12, 24-35, 74-80			SDG 1, 4, 6 and 8
Green Finance					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	38			
103-2	The management approach and its components	40-48			
103-3	Evaluation of the management approach	40-48			
GRI Sector Disclosures: Financial Sector					
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	39-48			SDG 1, 8, 9 and 10
G4-FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	39-48			SDG 7, 9, 11, 12 and 13
Public Policy Advocacy					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	40-41			
103-2	The management approach and its components	40-41			
103-3	Evaluation of the management approach	40-41			

SASB Index

Commercial Banks

Topic	Accounting Metrics	Code	Response
Data Security	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	FN-CB-230a.1	Sustainability Report 2021, Page 126
	Description of approach to identifying and addressing data security risks	FN-CB-230a.2	Sustainability Report 2021, Page 128-129
Financial Inclusion & Capacity Building	(1) Number and (2) amount of loans outstanding qualified to programs designed to promote small business and community development	FN-CB-240a.1	Sustainability Report 2021, Page 50-51
	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans qualified to programs designed to promote small business and community development	FN-CB-240a.2	Not Reported
	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	FN-CB-240a.3	Sustainability Report 2021, Page 50
	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	FN-CB-240a.4	Sustainability Report 2021, Page 9, 54-58
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	Commercial and industrial credit exposure, by industry	FN-CB-410a.1	Annual Report 2021, Page 134
	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	FN-CB-410a.2	Sustainability Report 2021, Page 38

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

GRI Content Index

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Topic	Accounting Metrics	Code	Response
Business Ethics	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, other related financial industry laws or regulations	FN-CB-510a.1	Sustainability Report 2021, Page 121
	Description of whistleblower policies and procedures	FN-CB-510a.2	Sustainability Report 2021, Page 122
Systemic Risk Management	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score by category	FN-CB-550a.1	SCB is not a Global Systemically Important Bank
	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	FN-CB-550a.2	Annual Report 2021, Page 65
Activities Metrics	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	FN-CB-000.A	Not Reported
	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	FN-CB-000.B	Annual Report 2021, Page 128

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ



[คลิกที่นี่](#)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ทะเบียนบริษัทเลขที่ 0107536000102

เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ : +66-2544-1000

www.scb.co.th |      SCB Thailand