

ประสบการณ์ใหม่  
ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์





วิสัยทัศน์

ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด  
(The Most Admired Bank)

สารบัญ

สารจากคณะกรรมการธนาคาร	08
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	12
รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์	18
เส้นทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์	20

 มุ่งสู่การเป็น The Most Sustainable Return Company	28
---	----

 มุ่งสู่การเป็น The Most Preferred Partner	32
--	----






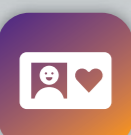








 มุ่งสู่การเป็น The Most Caring Employer	52
--	----

 มุ่งสู่การเป็น The Most Responsible Corporate Citizen	72
--	----

 มุ่งสู่การเป็น The Most Prudent Bank	96
---	----

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	112
รางวัลและความสำเร็จ	117
GRI Content Index	118
การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ	122

# มุ่งสู่การเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด

 <p>มุ่งสู่การเป็น The Most Sustainable Return Company</p> <p>28</p>	<p>30 ภาพรวมการดำเนินงาน ของธนาคารปี 2560</p> 
 <p>มุ่งสู่การเป็น The Most Preferred Partner</p> <p>32</p>	<p>34 ยุทธศาสตร์สู่การเป็น ผู้ให้บริการทางการเงิน ที่ลูกค้าไว้วางใจ</p>  <p>38 ยุทธศาสตร์สู่การ เป็นดิจิทัลแบงก์กิ้ง</p>  <p>44 ยุทธศาสตร์การสร้าง ประสบการณ์ประทับใจ เพื่อความผูกพัน</p> 
 <p>มุ่งสู่การเป็น The Most Caring Employer</p> <p>52</p>	<p>54 การยกระดับศักยภาพ บุคลากรเพื่อการทำงาน ในยุคดิจิทัล</p>  <p>64 การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่ดีในครอบครัวไทยพาณิชย์</p> 
 <p>มุ่งสู่การเป็น The Most Responsible Corporate Citizen</p> <p>72</p>	<p>74 ความมุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคาร เพื่อความยั่งยืน</p>  <p>84 การลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน</p>  <p>88 การสร้างรากฐานทางสังคม ที่แข็งแกร่งเพื่อการดำเนิน ชีวิตอย่างยั่งยืน</p> 
 <p>มุ่งสู่การเป็น The Most Prudent Bank</p> <p>96</p>	<p>98 การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจอย่าง มีความรับผิดชอบ</p>  <p>106 การบริหารจัดการ ความเสี่ยง</p> 



# ธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการสร้างรากฐานความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดห่วงโซ่คุณค่า ผ่านการสนับสนุนทางการเงินสำหรับโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ การสนับสนุนสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เชื่อมต่อไลฟ์สไตล์ของกลุ่มคนรุ่นใหม่บนดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผลักดันให้สังคมไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ตามนโยบายของภาครัฐตลอดจนการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้แก่ประชาชนทุกระดับ



การลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล

การสนับสนุนการปลูกสร้างบ้านประหยัดพลังงาน

การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน

การส่งเสริมวินัยทางการเงิน

SME Service Center  
SCB

การร่วมสร้างระบบนิเวศเพื่อมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด

การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน

การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

สยามพารากอน

SME BIZ CENTER  
SCB

การร่วมสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มให้แก่แหล่งช้อปปิ้ง

การสนับสนุนธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การร่วมสร้างสังคมไร้เงินสด ณ สถาบันการศึกษา

SME Investment Center  
SCB

สถานีหัวลำโพง

ตลาดนัดจตุจักร



สารจากคณะกรรมการธนาคาร



**ดร. วิชิต สุรพงษ์ชัย**  
ประธานกรรมการบริหาร

**นายอนันต์ ปินยารชุน**  
นายกกรรมการ

**นายอาทิตย์ นันทวิทยา**  
กรรมการผู้จัดการใหญ่  
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ท่ามกลางเศรษฐกิจโลกที่กำลังขับเคลื่อนไปข้างหน้าด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัลที่เจริญรุดหน้าอย่างก้าวกระโดด ธุรกิจธนาคารนับเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมลำดับต้นๆ ที่กำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายทางด้านเทคโนโลยีอย่างชัดเจน โดยการเกิดขึ้นของนวัตกรรมทางการเงิน หรือที่เรียกกันว่า “ฟินเทค” และการรุกของธุรกิจบนแพลตฟอร์มระดับโลกที่กำลังจะกลายเป็นคู่แข่งสำคัญของธุรกิจธนาคารในการนำเสนอบริการทางการเงินและการลงทุน ก่อปรกกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปิดรับการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน รวมถึงสถานการณ์การแข่งขันที่เข้มข้นของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเอง ถือเป็นความท้าทายครั้งสำคัญของสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีประวัติการดำเนินงานมายาวนานถึง 111 ปี เช่นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

นับเป็นระยะเวลากว่า 1 ปีเศษแล้วที่ธนาคารได้ริเริ่มดำเนินโครงการ “SCB Transformation” เพื่อปรับเปลี่ยนรากฐานขององค์กรและรูปแบบการทำธุรกิจใหม่เพื่อรับมือกับความท้าทายดังกล่าว ด้วยตระหนักดีว่าระบบธนาคารพาณิชย์กำลังเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่สุดครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ และธนาคารไม่สามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิมได้อีกต่อไป โดยมีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่นำชื่นชมที่สุด” (The Most Admired Bank) ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการสร้างดุลยภาพระหว่างการเติบโตของธุรกิจและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ใหม่ของธนาคาร

ในปี 2560 ธนาคารได้เน้นการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีแพลตฟอร์มให้สามารถรองรับการทำธุรกิจทุกรูปแบบ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาบริการบน New Mobile Banking

หรือ SCB Easy โดยมุ่งหวังให้เป็นไลฟ์สไตล์แอปพลิเคชันที่จะสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้ามากกว่าเพียงแค่การทำธุรกรรมทางการเงินเท่านั้น เพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์แบงก์ก็งอย่างแท้จริง ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้จัดตั้ง บริษัท เอสซีบี ออบาคัส จำกัด เพื่อริเริ่มนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งบุคคลและนิติบุคคลในเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งถือเป็นครั้งแรกในกลุ่มธุรกิจธนาคารของประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินเพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาลในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลและผลักดันให้เกิดสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยได้ร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรชั้นนำของไทย สร้างสังคมต้นแบบชีวิตอนาคตด้วยการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) กลางของธนาคารแห่งประเทศไทย

การปรับตัวของธนาคารในมิติของโครงสร้างบุคลากรเพื่อรองรับกับความท้าทายทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในยุคที่เทคโนโลยีสามารถทดแทนการทำงานของมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ต้นทุนที่ต่ำกว่า เป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยตระหนักดีว่า ธุรกิจธนาคารจะต้องมีการปรับรูปแบบของการให้บริการเพื่อรองรับความท้าทายต่างๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ดังนั้น บุคลากรของธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับตัวและได้รับการพัฒนาขีดความสามารถให้มีทักษะและความเข้าใจ

เกี่ยวกับภูมิทัศน์ใหม่ของธุรกิจการเงินการธนาคาร จึงได้มีการจัดตั้งสถาบันฝึกอบรม SCB Academy ขึ้น เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมและมั่นใจในกรณีที่ต้องมีการหมุนเวียนไปปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ที่เปลี่ยนไปจากเดิมหรือเพื่อการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ โดยหลักสูตรที่ให้การฝึกอบรมครอบคลุมทั้งความรู้ในธุรกิจการเงินการธนาคาร การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างแรงบันดาลใจ

ในด้านสังคม ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมวินัยทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อลดผลกระทบจากปัญหานี้ภาคครัวเรือนที่สูงขึ้นอันเนื่องมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการการเงินที่ดี โดยธนาคารได้ใช้กลยุทธ์การสื่อสารเนื้อหาให้มีความน่าสนใจ มีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันผ่านเทคนิคการนำเสนอที่เข้าใจง่าย รวมถึงได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อส่งเสริมการออม เช่น ผลิตภัณฑ์เงินฝากวันที่เกิดคือวันที่เก็บ ซึ่งธนาคารได้มอบข้อเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษ พร้อมสิทธิประโยชน์อื่นๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้คนออมเงินในทุกๆ วันที่เกิดจนก่อให้เกิดเป็นนิสัยการออมที่ดี

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ในกลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้น้อยและผู้ประกอบการ

รายย่อย รวมถึงผู้สูงอายุ โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าดังกล่าว เช่น สินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยในโครงการบ้านประชารัฐของรัฐบาล สินเชื่อเพื่อธุรกิจรายย่อย ผลิตภัณฑ์ประกัน เพราะอุ่นใจยิ้มได้ยามเกษียณ เป็นต้น รวมทั้งได้มีความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการปล่อยสินเชื่อแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ระบบอีกด้วย

ทั้งนี้ การดำเนินงานพัฒนาสังคมผ่านกระบวนการดำเนินธุรกิจปกติ โดยอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญของธนาคารมาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นหรือ CSR in Process ดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นแนวทางที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกเหนือไปจากการให้ความสนับสนุนในด้านอื่นๆ ผ่านกิจกรรมสังคมที่ธนาคารดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการบริจาคโลหิต และโครงการ “กล้าใหม่ใฝ่รู้” เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งสร้างวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และมีจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานสะอาดและโครงการส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานทางเลือกและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศได้อย่างมีนัยสำคัญ

## แนวทางการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนของธนาคารในปี 2561

ธนาคารยังคงเดินหน้าสานต่อการพัฒนาปรับปรุงรากฐานองค์กร และรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรองรับบริบทในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ครอบคลุมมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้ SCB Transformation กล่าวคือ มุ่งสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กึ่งโดยเน้นการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ พร้อมทั้งส่งเสริมประสบการณ์ใหม่แก่ลูกค้าผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เน้นการสร้างคุณค่า รวมถึงการให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยทางเทคโนโลยี (Cyber Security) เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าในการใช้บริการบนดิจิทัลแพลตฟอร์มของธนาคาร

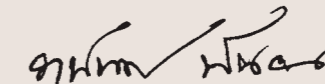
นอกจากการดำเนินงานเชิงรุกในมิติทางด้านเศรษฐกิจแล้ว ธนาคารยังมุ่งให้ความสำคัญในการเป็นพลเมืององค์กรที่รับผิดชอบต่อ (Responsible Corporate Citizen) ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านกระบวนการดำเนินงานในธุรกิจปกติของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อสำหรับโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ อาทิ โครงการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน ฯลฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทางอ้อมหากขาดการบริหารจัดการที่ดีและเหมาะสม ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารมีแผนที่จะพิจารณายกระดับการดำเนินงานด้านการพิจารณาสินเชื่ออย่าง

รับผิดชอบ (Responsible Lending) สำหรับสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ (Project Finance) ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสำหรับการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมระดับสากล อาทิ หลักการอีควอเตอร์ (Equator Principle) แนวปฏิบัติของบริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (International Finance Corporate: IFC) เป็นต้น โดยธนาคารจะทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายยืมสินเชื่อ (Credit Policy Guide) ของธนาคาร โดยระบุประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารจะไม่สนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Industry Specific Guideline) ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่า โครงการที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางการเงินมีแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบเชิงลบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

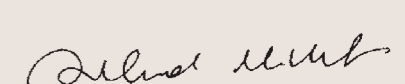
สุดท้ายนี้ ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่ให้การสนับสนุนและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานความยั่งยืนของธนาคาร และขอยืนยันในเจตนารมณ์ของธนาคารในการร่วมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับสังคมไทยด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรม เพื่อความสุขและความยั่งยืนของสังคมโดยรวมตลอดไป



ดร. วิชิต สุรพงษ์ชัย  
ประธานกรรมการบริหาร



นายอานันท์ ปันยารชุน  
นายกกรรมการ



นายอาทิตย์ นันทวิทยา  
กรรมการผู้จัดการใหญ่  
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ (GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-54)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนติดต่อกันเป็นปีที่ 5 เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาพรวมครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัทในเครือ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93 ของรายได้จากการดำเนินงาน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2560

รายงานฉบับนี้ ธนาคารกำหนดเนื้อหาบนพื้นฐานการดำเนินงานของธนาคารและประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ในมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยนำแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนในระดับสากล GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) แบบทางเลือกหลัก และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financial Services Sector Supplement) มาเป็นกรอบในการจัดทำรายงาน ขณะเดียวกันได้มอบหมายให้บริษัท ดีลลีย์ทู้ช โธมัส ไซยศ สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นสำหรับรายงานฉบับนี้

## กระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงาน (GRI 102-46)

ธนาคารได้จัดทำรายงานโดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ ภายใต้หลักสำคัญ 4 ประการของ GRI Standards อันประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดทำรายงาน (Stakeholder Inclusiveness) การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย (Accuracy)

ความสมดุลของผลการดำเนินงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ (Balance) ความชัดเจนของข้อมูลและเข้าใจง่ายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (Clarity) การมีข้อมูลที่สามารเปรียบเทียบได้เพื่อแสดงถึงแนวโน้มของการดำเนินงานที่ผ่านมา (Comparability) ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและเนื้อหา (Reliability) และขอบเขตของเวลาในการรายงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Timeliness) โดยมีกระบวนการและขั้นตอนการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญดังนี้



## 1. การระบุประเด็นที่สำคัญ

ธนาคารได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2559 มาพิจารณา ทบทวนประกอบกับการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก อาทิ ทิศทางและยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ ประเด็นที่นานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืนของภาคการธนาคาร ตลอดจนแนวโน้มการพัฒนาความยั่งยืนของภาคการธนาคารทั่วโลก



## 2. การจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ร่วมระดมความคิดเห็นเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ นอกจากนี้ธนาคารยังได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรับทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ รวมไปถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยธนาคารจะนำข้อคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างแท้จริง



## 3. การตรวจสอบความถูกต้อง

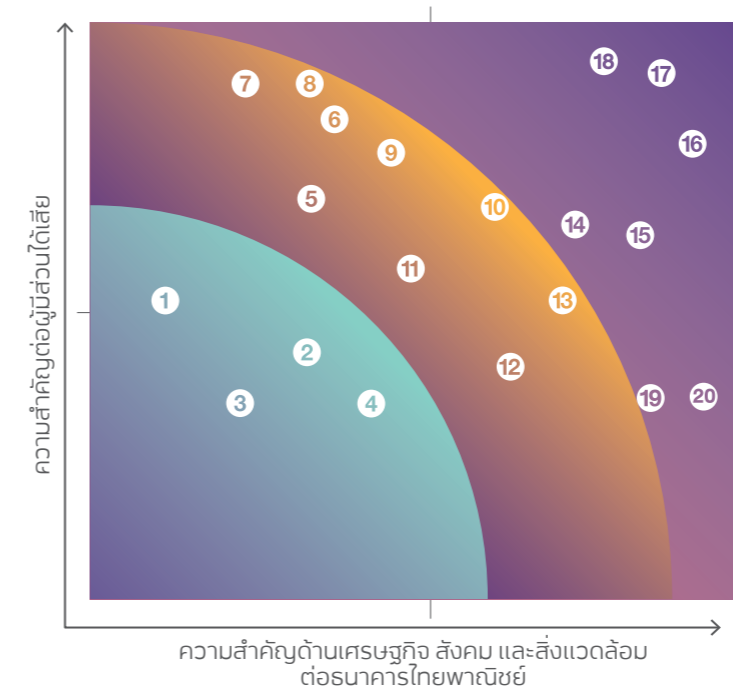
ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ พร้อมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเพื่อพิจารณาและขอความเห็นชอบ



## 4. การทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้จัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแบบทายเล็ม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับมาใช้เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

## ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (GRI 102-47)



1. การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
2. การปฏิบัติด้านสิทธิแรงงาน
3. การส่งเสริมและพัฒนาด้านศักยภาพของชุมชน
4. สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน
5. ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ
6. การกำกับดูแลกิจการ
7. การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ
8. การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
9. การต่อต้านทุจริตและติดสินบน
10. การบริหารจัดการความเสี่ยง
11. การเข้าถึงบริการทางการเงินและส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
12. การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร
13. การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร
14. เทคโนโลยีดิจิทัล
15. การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ
16. ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ/การสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า
17. การขยายฐานลูกค้า
18. ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบปฏิบัติการดิจิทัล
19. วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร
20. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร/การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล

หัวข้อ	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ของธนาคารไทยพาณิชย์	กรอบของ GRI Standards					ขอบเขตผลกระทบ		
		ภายใน ธนาคาร	ลูกค้า	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงาน ทางการ	สังคมและ ชุมชน			
มุ่งการเป็น The Most Preferred Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>การขยายฐานลูกค้า</li> <li>ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่บริการการสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า</li> <li>เทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบปฏิบัติการดิจิทัล</li> <li>การบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดขนาดและลดการเลิกจ้าง</li> <li>ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาในด้านคุณภาพบุคลากร/ การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล</li> <li>การส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน</li> <li>วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร</li> <li>การปฏิบัติงานด้านสิทธิแรงงาน</li> <li>การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ้างงาน</li> <li>การฝึกอบรมและการศึกษา</li> <li>ยาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> <li>การบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์</li> <li>เสรีภาพในการรวมกลุ่มเป็นสมาคมและเจรจาต่อรอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ</li> <li>การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน</li> <li>การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม</li> <li>ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ</li> <li>การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดขนาดและลดการเลิกจ้าง</li> <li>ชุมชนในท้องถิ่น</li> <li>พลังงาน</li> <li>น้ำ</li> <li>การปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> <li>ของเสีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การต่อต้านทุจริตและดีเดียน</li> <li>การกำกับดูแลกิจการ</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยง</li> <li>การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน</li> <li>การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การต่อต้านทุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ</li> <li>การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน</li> <li>การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม</li> <li>ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ</li> <li>การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดขนาดและลดการเลิกจ้าง</li> <li>ชุมชนในท้องถิ่น</li> <li>พลังงาน</li> <li>น้ำ</li> <li>การปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> <li>ของเสีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การต่อต้านทุจริตและดีเดียน</li> <li>การกำกับดูแลกิจการ</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยง</li> <li>การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน</li> <li>การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การต่อต้านทุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			



**ช่องทางการติดต่อ** (GRI 102-3, GRI 102-53)

สายงานความยั่งยืนองค์กร

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

อาคารสำนักงานใหญ่ เลขที่ 9 ถนนนริศดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 0-2795-3473

อีเมล: sustainability@scb.co.th

**การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (GRI 102-42)**

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยสร้างรากฐานสู่การเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใบบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งมอบคุณค่าระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามวิสัยทัศน์ของธนาคารที่มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด”

ธนาคารตระหนักดีว่าการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาสู่องค์กรแห่งความยั่งยืนอย่างแท้จริง ธนาคารจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างชัดเจน

ในจรรยาบรรณของธนาคารและมุ่งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางและการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบความคาดหวัง มุมมอง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเป็นโอกาสที่ธนาคารจะได้สื่อสารเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบอย่างทั่วถึง โดยธนาคารได้รวบรวมประเด็นและข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียซึ่งครอบคลุมมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาของรายงานฉบับนี้

**กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักของธนาคาร**



ลูกค้า



พนักงาน



ผู้ถือหุ้น



สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม



หน่วยงานกำกับดูแล



**ช่องทางการติดต่อ**

**ลูกค้า ผู้ถือหุ้นหรือบุคคลทั่วไป**

- พนักงานสาขาหรือเจ้าหน้าที่ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่ดูแล
- ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2777-7777
- ช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ ภายใต้ชื่อ SCB Thailand
- หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4358 โทรสาร 0-2937-7721 และอีเมลที่ investor.relations@scb.co.th

**พนักงาน**

- HR Call Center โทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4444
- ช่องทาง whistleblower ทางอีเมลที่ whistleblower@scb.co.th
- ทางอีเมลถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ที่ ceo@scb.co.th

**แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย (GRI 102-40, GRI 102-43, GRI 102-44)**

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของธนาคาร
 ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดการรูปแบบลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์</li> <li>• การจัดการกรรมเพื่อให้อุปกรณ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินธนาคาร</li> <li>• การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์ เครือข่ายสาขา และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ</li> <li>• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านทางโทรศัพท์ แบบสอบถาม และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>• การรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าและเครือข่ายสาขา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วนเหมาะสม</li> <li>• ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน</li> <li>• การทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัย และการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า</li> <li>• การรับฟังปัญหาและสามารถเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข บรรเทา กรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน</li> </ul>	พัฒนาวัฒนธรรมและส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษาและยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ รวมถึงมีมาตรการในการปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้าที่เป็นมาตรฐานและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
 พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านการประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์</li> <li>• การประชุมร่วมกับพนักงาน การจัดสัมมนา และการจัดการกิจกรรมเพื่อสังคม</li> <li>• การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>• การประเมินความผูกพันของพนักงาน</li> <li>• โครงการพัฒนาบุคลากร</li> <li>• การประกาศเกียรติคุณพนักงาน</li> <li>• สายด่วนสำหรับพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถ</li> <li>• มีสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>• มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life Balance)</li> </ul>	มีแผนการพัฒนาพนักงานและจัดอบรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน
 ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>• การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น</li> <li>• รายงานประจำปี (แบบ 56-1)</li> <li>• รายงานประจำปี (แบบ 56-2)</li> <li>• การนำเสนอข่าวสู่สาธารณะ</li> <li>• การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส</li> <li>• การพบปะนักลงทุนรายบุคคล</li> <li>• การพูดคุยกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์</li> <li>• การพบปะนักวิเคราะห์หลักทรัพย์</li> <li>• การจัดโรดโชว์ในต่างประเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสตามหลักมาตรฐานที่ดีและเป็นที่ยอมรับ</li> <li>• มีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในที่ดี</li> <li>• มีผลการดำเนินงานที่ดีเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน</li> </ul>	ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ และทันการณ์
 สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลผ่านการจัดการความรู้และกิจกรรมในโครงการต่างๆ</li> <li>• การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และความรู้ทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ</li> <li>• การสำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม</li> <li>• การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวม</li> <li>• ส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	สนับสนุนและดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตอาสาและเข้าร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนผ่านสื่อออนไลน์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
 หน่วยงานกำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มอบหมายให้หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ทางการของธนาคารเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลเป็นประจำ</li> <li>• ประชุม รับฟังแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล</li> <li>• รับฟัง ข้อสังเกตการปฏิบัติตามเกณฑ์ทางการ</li> <li>• รับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ</li> <li>• ติดต่อขอรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์</li> <li>• แสดงความคิดเห็นผ่านเวทีการแสดงความความคิดเห็นต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการอย่างเคร่งครัด</li> <li>• ดำเนินงานบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• จัดให้มีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ตามที่ธนาคารกำหนด และมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>• พัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัย</li> <li>• ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Responsible Lending)</li> <li>• ยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>• เป็นผู้นำในการส่งเสริมการดำเนินงานด้านความยั่งยืน</li> </ul>	ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด และกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนำข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตที่ได้รับจากหน่วยงานกำกับดูแลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น





## รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ดำเนินธุรกิจเคียงข้างสังคมไทยมาตลอด 111 ปี โดยมีผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ธนาคารมีบริษัทในเครือที่สำคัญ 3 บริษัท ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ร่วมให้บริการทางการเงิน ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านแก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างครบวงจร

ซึ่งประกอบไปด้วย กลุ่มลูกค้า Corporate Segment กลุ่มลูกค้า SME และกลุ่มลูกค้าบุคคลและลูกค้า Wealth นอกจากนี้ธนาคารยังให้บริการ ธุรกิจทางการเงินในอีก 8 ประเทศ อาทิ สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เป็นต้น เพื่อรองรับการขยายตัวทางการค้าและการลงทุนในกลุ่ม ประเทศอาเซียนและประเทศอื่นๆ



วิสัยทัศน์

ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด  
(The Most Admired Bank)

### ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของธนาคาร



#### ลูกค้า Corporate Segment

- ผลิตภัณฑ์เงินฝากสำหรับธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ
- บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ
- บริการการค้าต่างประเทศ และเงินโอนต่างประเทศ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- บริการการลงทุน
- บริการวาณิชธนกิจ
- บริการธุรกิจหลักทรัพย์
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



#### ลูกค้า SME

- ผลิตภัณฑ์เงินฝากสำหรับธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ
- บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ
- บริการการค้าต่างประเทศ และเงินโอนต่างประเทศ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกัน
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



#### ลูกค้าบุคคลและลูกค้า Wealth

- ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิต
- บริการเงินโอนในและต่างประเทศ
- บริการรับชำระเงินและเติมเงิน
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกัน
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

### ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของบริษัทในเครือ

บลจ.ไทยพาณิชย์ SCB 

- บริการซื้อขายหลักทรัพย์
- บริการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์
- บริการจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตราสารทุน
- บริการธุรกิจหลักทรัพย์

SCB   
ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต

- กองทุนรวม
- กองทุนส่วนบุคคล
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

SCB   
หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์

- ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

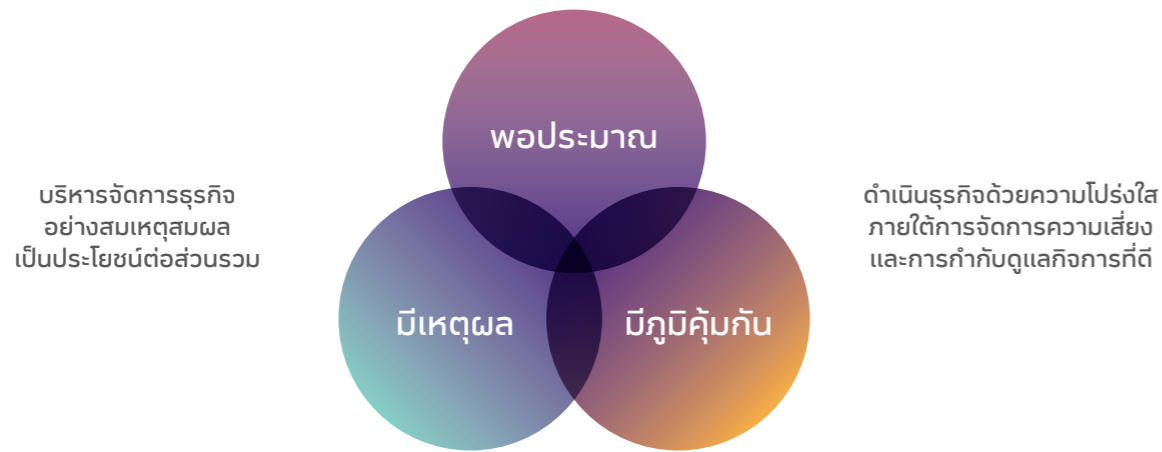
# เส้นทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ด้วยบทบาทของการเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดหล่อเลี้ยงเศรษฐกิจไทยมายาวนานกว่าหนึ่งศตวรรษ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณค่าระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด” ตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร

ธนาคารเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชจะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการ

ดำเนินงานของธนาคารในทุกมิติ ทั้งการตัดสินใจเชิงนโยบาย การกำหนดยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ และการบริหารจัดการความเสี่ยงควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์ความรู้ภายในองค์กรและปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความพอประมาณ การมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดีบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวคิดและหลักปฏิบัติที่นำไปสู่ความเป็นองค์กรที่ยั่งยืนในที่สุด

## หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



**ความรู้**  
รู้ความเป็นไป  
รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง

**คุณธรรม**  
ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม  
และเป็นมิตรต่อสังคม

## การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์



### มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด”

ธนาคารไทยพาณิชย์กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Bank) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถสร้างสมดุลและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน สังคม ผู้ถือหุ้น และหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องกร สร้างประสบการณ์ที่ดี เป็นธนาคารที่อำนวยความสะดวกต่อไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ให้คำปรึกษาเพื่อการบริหารจัดการด้านการเงินและคำแนะนำในการสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความพึงพอใจสูงสุดและใช้บริการของไทยพาณิชย์เป็นธนาคารหลัก

ธนาคารเดินหน้าปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยตั้งเป้าหมายสู่การเป็นองค์กรที่สร้างคุณค่า ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานและให้ความเสมอภาคกับพนักงานทุกคน รวมถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เน้นความคล่องตัว สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว กล้าลองผิดลองถูก โดยเริ่มต้นจากผู้บริหารและส่งผ่านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ลงไปสู่พนักงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปตามตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร

ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารมีการปรับกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้ด้านการออมและวินัยทางการเงินที่ดีสู่สังคมผ่านช่องทางการให้บริการและการสื่อสารของธนาคาร ควบคู่ไปกับการพัฒนาช่องทางเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่หลากหลายและสะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเน้นการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม การศึกษา และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมเพื่อเสริมสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและโปร่งใส ดำเนินงานสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลสถาบันการเงิน ทั้งในด้านการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และนโยบายของภาครัฐที่มุ่งส่งเสริมให้เกิดสังคมไร้เงินสด นอกจากนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงในระยะยาว มีการพัฒนาขีดความสามารถโดยรวมขององค์กรให้รู้เท่าทันความเสี่ยงและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างการเติบโตและผลตอบแทนที่ยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

### กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Transformation)

การก้าวเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างมาก ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับตัวและเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักดีว่าองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรครั้งใหญ่ จึงได้ออกแบบและดำเนินกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรภายใต้ยุทธศาสตร์ “SCB Transformation” มีกรอบระยะ

เวลาการดำเนินงาน 5 ปี (2559–2563) โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงรากฐานขององค์กร (Foundation Transformation) ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนด้านธุรกิจ (Business Transformation) โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาขีดความสามารถโดยรวมของธนาคารให้สามารถสร้างคุณค่าและความแตกต่างให้แก่ลูกค้าได้อย่างยั่งยืน เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด

### การปรับปรุงรากฐานขององค์กร      การปรับเปลี่ยนด้านธุรกิจ

ธนาคารเดินหน้าปรับปรุงรากฐานขององค์กรตั้งแต่ปี 2559 โดยมุ่งเน้นการพัฒนา 5 โครงสร้างพื้นฐานหลักที่สำคัญ ได้แก่

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจและรูปแบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าและการบริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) โดยให้ความสำคัญกับ 5 เรื่องหลัก ได้แก่

**ด้านเทคโนโลยี**  
ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงเพื่อรองรับแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น การเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ การพัฒนาต่อยอดบริการผ่านการเชื่อมต่ออัจฉริยะแบบเปิด (Open API) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถแก่ธนาคารในการตอบโจทย์ทางธุรกิจและบริการสำหรับลูกค้าได้ตรงใจ ปลอดภัย และรวดเร็วยิ่งขึ้น

**การยกระดับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่**  
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มและโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ให้กับลูกค้าตลอดห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร

**ด้านความสามารถของบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**  
เตรียมความพร้อมของพนักงานให้สามารถปรับตัวไปพร้อมกับเทคโนโลยีและบริบทที่กำลังเปลี่ยนแปลง โดยจัดตั้งสถาบันฝึกอบรม SCB Academy เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถรอบด้าน สามารถหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับ

**การสร้างฐานรายได้ประจำที่เพิ่มขึ้นจากพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย**  
เช่น ผลิตภัณฑ์ประกัน ผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นการบริหารความมั่งคั่ง การให้คำปรึกษาด้านการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า

**ด้านกระบวนการทำงาน**  
มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และรวดเร็ว โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อน

**การให้ความร่วมมือและสนับสนุนวาระทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ**  
เช่น โครงการ National e-Payment ของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

**ด้านข้อมูล**  
นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) มาใช้ในการบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล และการสร้างวัฒนธรรมการใช้ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการทำงาน (Data-Driven Culture)

**การบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกและการเพิ่มขีดความสามารถในการต้านทานกับความผันผวนจากปัจจัยต่างๆ**

**ด้านช่องทางการเข้าถึงลูกค้า**  
มุ่งสร้างประสบการณ์ใหม่ที่แตกต่างแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบดิจิทัลที่เน้นความสะดวกในการใช้บริการ และรูปแบบสาขาซึ่งธนาคารได้ยกระดับการบริการด้วยรูปแบบใหม่ของศูนย์บริการลูกค้าที่ให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน ควบคู่กับการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างตรงจุด รวมทั้งได้แบ่งแยกบทบาทการขายและการบริการออกจากกันอย่างชัดเจน

**การสร้างพันธมิตรธุรกิจ (Partnership)** เพื่อเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถของธนาคารและการมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

## ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Sustainability Priorities)

ด้วยความมุ่งมั่นตามวิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Bank) ธนาคารดำเนินการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กร โดยระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนทั้งหมด 20 ประเด็น ที่คำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจและผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแรงผลักดันให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ประเด็นความยั่งยืนหลักที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ประกอบด้วย การขยายฐานลูกค้า เทคโนโลยีดิจิทัล และการวางแผนกำลังคน



### การขยายฐานลูกค้า

#### ความท้าทาย

การขยายฐานลูกค้าถือเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญภายใต้กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อรับมือกับปัญหาฐานลูกค้าปัจจุบันที่มีอยู่อย่างจำกัดและเป็นกลุ่มเฉพาะ ไม่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์โดยให้ความสำคัญกับการขยายฐานลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างรายได้ที่สูงขึ้นจากแหล่งรายได้ที่หลากหลาย ตลอดจนรักษาความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

#### แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารมุ่งขยายฐานลูกค้า โดยปรับยุทธศาสตร์จากการเน้นนำเสนอผลิตภัณฑ์สู่การดำเนินธุรกิจที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการยกระดับมาตรฐานการให้บริการทุกช่องทางเพื่อสร้างประสบการณ์ประทับใจ (Customer Experience) และสร้างเสริมความผูกพันผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าอย่างแท้จริง

#### เป้าหมาย

สำหรับเป้าหมายระยะสั้น ธนาคารวางแผนที่จะขยายฐานลูกค้าและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดในกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยการหาลูกค้ารายใหม่ การกระตุ้นลูกค้ากลุ่มที่ไม่มีความเคลื่อนไหวทางบัญชี และการเพิ่มจำนวนบัญชีหลัก สำหรับเป้าหมายระยะยาว ธนาคารวางแผนที่จะเป็นผู้นำในการสร้างประสบการณ์ประทับใจและการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในทุกบริการ



### เทคโนโลยีดิจิทัล

#### ความท้าทาย

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยีการเงิน ธนาคารมุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน ผ่านการสร้างสรรค์ประสบการณ์รูปแบบใหม่ที่ดีกว่าเดิมให้แก่ลูกค้า ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ดีที่สุด เพื่อเป็นหนึ่งในเครื่องมือหลักสำหรับการดำเนินงานและรับมือกับความท้าทายในอนาคต เช่น การทำธุรกรรมบนโทรศัพท์มือถือรูปแบบใหม่ ระบบการจ่ายเงินรูปแบบใหม่ (New Payment Engine)

#### แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารจะลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีกว่า 30,000 – 40,000 ล้านบาทในระยะเวลา 3 ปีต่อจากนี้ เพื่อให้ธนาคารมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่สามารถรองรับดิจิทัลแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มความแม่นยำและความชาญฉลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ จำกัด (Digital Venture) โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นหุ้นส่วนและประสานพลังร่วมกับบริษัทที่ดำเนินงานด้านฟินเทคในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการจัดตั้งบริษัท เอสซีบี ออบาคัส จำกัด (SCB Abacus) โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อยกระดับอุตสาหกรรมทางการเงินให้ดียิ่งขึ้น

#### เป้าหมาย

ธนาคารมีแผนที่จะเพิ่มสัดส่วนงบประมาณการลงทุนในเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนลูกค้าดิจิทัล สัดส่วนการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัล และสัดส่วนการขายผ่านช่องทางดิจิทัล ภายในปี 2563



### การวางแผนกำลังคน

#### ความท้าทาย

การเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงและหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเทคโนโลยีภายใต้รูปแบบการทำธุรกิจในปัจจุบัน เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ผลักดันให้ทั้งธนาคารและพนักงานต้องปรับตัวต่อความท้าทายดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างทันสภาวะการเปลี่ยนแปลง และสามารถเติบโตในสภาพแวดล้อมใหม่ ธนาคารจึงได้มีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านกระบวนการเปลี่ยนผ่านบุคลากร (People Transformation) เพื่อยกระดับขีดความสามารถของพนักงานให้รับมือกับความท้าทายในยุคดิจิทัล โดยการดำเนินงานดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนผ่านขององค์กร (SCB Transformation) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด รวมถึงได้รับการยอมรับจากบุคลากรของธนาคารให้เป็นองค์กรที่ห่วงใยพนักงาน (The Most Caring Employer)

#### แนวทางการดำเนินงาน

กลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และการเป็นองค์กรที่ห่วงใยพนักงานประกอบด้วย

- การยกระดับขีดความสามารถของพนักงานผ่านการพัฒนาและนำเสนอโครงการการเรียนรู้ (Learning and Development Programs)

ที่ครอบคลุมและได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับพนักงานทุกระดับ

- การสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะรอบด้านผ่านการหมุนเวียนงาน (Internal Mobility) โดยธนาคารมีกระบวนการส่งเสริมและเตรียมความพร้อมเพื่อให้การหมุนเวียนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างประสพผลสำเร็จ
- การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจากสถาบันการศึกษาและองค์กรชั้นนำต่างๆ ผ่านโครงการพัฒนาบุคลากรเชิงกลยุทธ์ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- การสร้างความผูกพันภายในองค์กรผ่านโครงการที่ดูแลเอาใจใส่พนักงาน (Well-being Programs) และส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม

#### เป้าหมาย

ภายในปี 2563 ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะก้าวเป็น 1 ใน 5 ขององค์กรที่มีผู้อยากร่วมงานด้วย และเป็นองค์กรที่สร้างโอกาสการเติบโตเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงานทุกระดับ ตลอดจนจนได้คะแนนการประเมินตามดัชนี Organizational Health Index (OHI) สูงขึ้น

## การประเมินผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ (Impact Valuation)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านการประเมินมูลค่าผลลัพธ์ (Impact Valuation) ที่ครอบคลุมถึงผลกระทบภายนอกทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงจากการดำเนินธุรกิจ (Externalities) ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และการประเมินมูลค่าที่แท้จริงในรูปตัวเงินเป็นปีแรก โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนธุรกิจที่สำคัญในการประเมินมูลค่าผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วย โอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายในอนาคต การขยายฐานลูกค้าใหม่ การสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมโดยการสนับสนุนทางการเงิน การส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร และการเปิดเผยผลการดำเนินงานของธนาคารแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใส เป็นต้น

ในปี 2560 ธนาคารได้คัดเลือกโปรแกรมดิจิทัลแบงก์กิ้งเพื่อเป็นโปรแกรมนำร่องในการประเมินมูลค่าผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ธนาคารจะประเมินการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกจากการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการบนดิจิทัลแพลตฟอร์มซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ธนาคารยังประเมินผลลัพธ์ทางสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล โดยใช้รายการตรวจสอบการประเมินตนเองด้านทุนสิ่งแวดล้อมและทุนสังคม (The Natural Capital and Social Capital Protocols) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลเป็นแนวทางในการประเมิน รวมถึงนำผลการประเมินมาประกอบการวางแผนการดำเนินงานและการขยายฐานลูกค้าของธนาคาร



**การดำเนินงานของธนาคารเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)**

ธนาคารมีเจตนารมณ์ที่จะร่วมสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ โดยเล็งเห็นว่าเป้าหมายดังกล่าวสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ธนาคารยึดถือเป็นหลักในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะพิจารณาสนับสนุนเป้าหมายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการ

ดำเนินงานของธนาคารตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างเป็นธรรม ในปี 2560 การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

26

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของธนาคาร	เนื้อหาในรายงานฉบับนี้
 <b>เป้าหมายที่ 1:</b> ขจัดความยากจนทุกรูปแบบ ทุกสถานที่	ส่งเสริมให้ประชาชนและผู้ประกอบการทุกระดับสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม รวมถึงให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Preferred Partner</li> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Responsible Corporate Citizen</li> </ul>
 <b>เป้าหมายที่ 4:</b> รับรองการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน	พัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนในระบบการศึกษาทุกระดับ และทุกระดับจากทั่วประเทศได้มีโอกาสเข้าถึงระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ และมีทักษะในการประกอบอาชีพ สามารถเลี้ยงดูตนเองได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Responsible Corporate Citizen</li> </ul>
 <b>เป้าหมายที่ 7:</b> รับรองการมีพลังงานที่ทุกคนเข้าถึงได้ ยั่งยืน ปลอดภัย	สนับสนุนการพัฒนาพลังงานที่ยั่งยืนในประเทศไทยผ่านการสนับสนุนทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานทดแทนและโครงการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานหรือการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Responsible Corporate Citizen</li> </ul>

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของธนาคาร	เนื้อหาในรายงานฉบับนี้
 <b>เป้าหมายที่ 8:</b> ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า	นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจและการจ้างงานทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค นอกจากนี้ธนาคารยังมีกระบวนการจ้างงานที่เป็นธรรมและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานทุกคน ตลอดจนร่วมสนับสนุนการสร้างอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Preferred Partner</li> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Caring Employer</li> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Responsible Corporate Citizen</li> </ul>
 <b>เป้าหมายที่ 9:</b> พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน และทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม	สร้างสรรค์เทคโนโลยีทางการเงินสู่ดิจิทัลแบงก์กึ่งส่งเสริมพัฒนานวัตกรรมทางการเงินเพื่อธุรกิจบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม รวมไปถึงการสนับสนุนการต่อยอดด้านนวัตกรรมผ่านการร่วมลงทุนกับบริษัทชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Preferred Partner</li> </ul>
 <b>เป้าหมายที่ 13:</b> การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	มุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบและร่วมกันบรรเทาผลกระทบดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งสู่การเป็น The Most Responsible Corporate Citizen</li> </ul>

27

นอกจากนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย ยังได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับภาคธนาคารอีกด้วย

มุ่งสู่การเป็น...

## THE MOST SUSTAINABLE RETURN COMPANY



ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืนที่สามารถสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมและมีความมั่นคงในระยะยาวแก่ผู้ถือหุ้น จากการมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถโดยรวมขององค์กรเพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร





### ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารปี 2560

#### ความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ



รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ

136.2

พันล้านบาท



สินทรัพย์รวม

3,024

พันล้านบาท



มูลค่าตลาดรวม

510

พันล้านบาท

#### เครือข่ายการดำเนินธุรกิจ



ดำเนินธุรกิจ  
ครอบคลุม

8

ประเทศ

เครือข่ายสาขา  
ภายในประเทศ

1,153

สาขา

สาขาศูนย์แลกเปลี่ยน  
เงินตราต่างประเทศ

102

สาขา



เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ  
และเครื่องทำธุรกรรมด้าน  
การเงินแบบอัตโนมัติ (VTM)

รวมทั้งสิ้น

14,685

เครื่อง

#### ความสามารถในการทำกำไร



ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นคิดเป็น  
ร้อยละ

12.4

**ROBECOSAM**  
We are Sustainability Investing.

ธนาคารได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน Sustainability Yearbook 2018  
ซึ่งจัดทำโดย RebecoSAM

#### การลงทุนด้านบุคลากร



จำนวนพนักงาน  
27,493  
คน

ชาย 8,077 คน

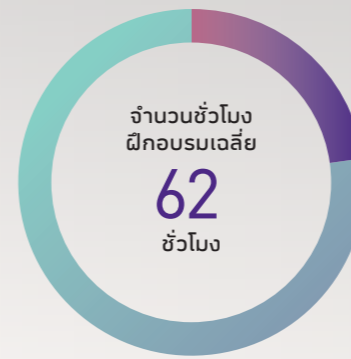
หญิง 19,416 คน



ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน  
รวมทั้งสิ้น

27,488

ล้านบาท



จำนวนชั่วโมง  
ฝึกอบรมเฉลี่ย  
62  
ชั่วโมง

ชาย 48 ชั่วโมง

หญิง 67 ชั่วโมง



ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน  
รวมทั้งสิ้น

526

ล้านบาท

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านพนักงาน (HCROI) คิดเป็นร้อยละ

3.86

#### ผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



ค่าใช้จ่ายในการ  
ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม  
คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น

390

ล้านบาท



การปล่อยก๊าซ  
เรือนกระจกลดลง

0.70%



การใช้พลังงาน  
ลดลง

0.65%



การใช้น้ำ  
ลดลง

5.13%

หมายเหตุ: เทียบกับปีฐาน 2559





## มุ่งสู่การเป็น... THE MOST PREFERRED PARTNER



ธนาคารมุ่งให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรโดยเน้นกลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นแก่ลูกค้าผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงมากขึ้น และเป็นคำตอบด้านการเงิน (Financial Solutions) ให้กับธุรกิจที่หลากหลายตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)



ยุทธศาสตร์สู่การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าไว้วางใจ



ยุทธศาสตร์สู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้ง



ยุทธศาสตร์การสร้างประสบการณ์ประทับใจเพื่อความผูกพัน



## ยุทธศาสตร์สู่การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าไว้วางใจ

ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรชั้นนำของประเทศ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการโดยแยกงานขายและการให้บริการออกจากกัน ตลอดจนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าไว้วางใจและเลือกใช้เป็นธนาคารหลัก



**ความท้าทาย**

- การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินธุรกิจอันเนื่องมาจากพัฒนาการทางเทคโนโลยี
- การแข่งขันจากคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน
- การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า



**การดำเนินงานตอบสนอง**

- การกำหนดยุทธศาสตร์ในการก้าวสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลเต็มรูปแบบ
- การแบ่งแยกบทบาทการขายและการให้บริการของธนาคาร
- การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก

ด้วยตระหนักถึงความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธนาคารและการเข้ามาของเทคโนโลยี ในปัจจุบันที่ผลักดันให้ธนาคารจำเป็นต้องเป็นมากกว่าผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการวางยุทธศาสตร์การให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างตรงจุด มุ่งเน้นการความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก โดยนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการจัดการข้อมูลร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเติบโตสู่ความมั่งคั่งได้อย่างเต็มศักยภาพ



## ยุทธศาสตร์การดูแลลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรที่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเหมาะสม ธนาคารจึงแบ่งประเภทกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย กลุ่มลูกค้า Corporate Segment กลุ่มลูกค้า SME และกลุ่มลูกค้าบุคคลและลูกค้า Wealth เพื่อส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม โดยมียุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการดังนี้



ลูกค้า Corporate Segment	ลูกค้า SME	ลูกค้าบุคคลและลูกค้า Wealth
<ul style="list-style-type: none"> <li>• นำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนากระบวนการดำเนินงานภายในของธนาคาร และยกระดับการสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าแบบครบวงจร (End-to-End Customer Journey)</li> <li>• มุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าธุรกิจ โดยใช้ความแข็งแกร่งด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดห่วงโซ่คุณค่าของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อสร้างระบบนิเวศในการดำเนินธุรกิจ (Ecosystem) ที่มุ่งสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการทุกราย</li> <li>• เตรียมความพร้อมลูกค้าเข้าสู่การทำธุรกิจออนไลน์ ส่งเสริมการเรียนรู้และเปิดโอกาสให้ผู้ซื้อ ผู้ขายได้ทำธุรกิจร่วมกัน</li> <li>• ใช้ความรู้ความชำนาญของธนาคารในการพัฒนาศักยภาพของลูกค้าในการประกอบธุรกิจ</li> <li>• ขยายฐานลูกค้าทั้งกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและย่อม (SME) และกลุ่มธุรกิจขนาดย่อย (sSME)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• นำระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้า</li> <li>• ขยายช่องทางและพัฒนาจุดให้บริการรูปแบบใหม่ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและส่งมอบบริการที่เหมาะสม</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและเพียงพอเพื่อประกอบการตัดสินใจ</li> </ul>

**การแบ่งแยกบทบาทการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการให้บริการ**

ธนาคารดำเนินการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการที่เครือข่ายสาขา โดยแยกบทบาทของพนักงานในส่วนของการให้บริการและส่วนของการขายออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานแต่ละส่วนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น ลดปัญหาอันเนื่องมาจากการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ขณะเดียวกันลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองในบทบาทการเป็นที่ปรึกษา

ทางการเงิน โดยจะต้องมีความรอบรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างตรงจุดโดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้าที่ธนาคารพัฒนาไว้ ซึ่งสามารถแสดงผลบนอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น iPad พร้อมกันนี้ธนาคารยังได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งฝ่ายบริการและฝ่ายขายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว รวมถึงกำหนดผลตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าได้อย่างเต็มความสามารถ

**เป้าหมายการแบ่งแยกบทบาทของพนักงาน**



**ทีมบริการ**

**ทีมขาย**

มุ่งยกระดับการให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมของธนาคาร เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงพัฒนาทักษะของพนักงานสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยธนาคารสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเอื้อให้พนักงานสามารถส่งมอบบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มุ่งให้คำปรึกษาทางการเงินด้วยความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ไม่สร้างแรงกดดันให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง

**มุ่งสู่การเป็นธนาคารที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมไปถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์การดำเนินธุรกิจ และตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดตั้งบริษัท เอสซีบี ออบาคัส (SCB Abacus) โดยมีเป้าหมายในการเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญในการสนับสนุนธนาคารให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคารของประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ให้ทัดเทียมระดับสากล ตลอดจนยกระดับภายใต้แนวคิด Re-define Business, Re-imagine Data และ Re-create Insight บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของลูกค้า รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีขั้นสูงอย่างปัญญาประดิษฐ์ มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ปลอดภัย รวดเร็ว และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทั้งบุคคลและนิติบุคคลในเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งไม่จำกัดอยู่แค่การให้บริการทางการเงิน แต่ยังรวมถึงการเป็นไลฟ์สไตล์แพลตฟอร์มเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตและแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

**จุดแข็งของบริษัท เอสซีบี ออบาคัส**



**ด้านทรัพยากรบุคคล**

**การสนับสนุนจากธนาคาร**

**เครือข่ายพันธมิตรระดับโลก**

ดำเนินงานโดยทีมบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียงระดับโลก มาร่วมขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นและใช้งานได้จริง

คัดเลือกโครงการภายในของธนาคาร ที่มีผลกระทบเชิงบวกสูงต่อการปรับปรุงพัฒนาบริการของธนาคาร เพื่อนำมาศึกษาพัฒนา และต่อยอดเป็นโซลูชันทางการเงินต่างๆ

มีข้อตกลงร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลกในการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งจัดตั้งคณะที่ปรึกษาซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายภาคธุรกิจ มาร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ



**แอปพลิเคชันวิเคราะห์ข้อมูล iPlan**

ธนาคารพัฒนาแอปพลิเคชัน iPlan ซึ่งเป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้พนักงานมีความคล่องตัวในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า และแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการได้อย่างตรงจุด โดยลูกค้าจะรับทราบข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในรูปแบบที่เข้าใจง่าย แสดงผลให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายละเอียดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ที่สนใจได้อย่างสะดวกด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยลดปัญหาในการจัดการเอกสาร เช่น ขั้นตอนในการกรอกเอกสาร เอกสารประกอบการสมัครไม่ครบ ความล่าช้าในการจัดส่งเอกสาร หรือเอกสารสูญหาย



**กองทุนหุ้นธรรมภิบาลไทย**

บริษัทหลักทรัพย์กองทุน (บลจ.) ไทยพาณิชย์ ร่วมมือกับสมาคมบริษัทจัดการลงทุน เข้าร่วมโครงการกองทุนรวมธรรมภิบาลไทย โดยนำเสนอหุ้นธรรมภิบาลไทย (SCBTHAICG) ด้วยมูลค่าโครงการกว่า 3,000 ล้านบาท ที่เน้นลงทุนในบริษัทจดทะเบียนที่ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงปัจจัยทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งถูกจัดลำดับด้านการมีธรรมาภิบาลที่ดี กองทุนดังกล่าวถือเป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับนักลงทุนที่สนใจและต้องการจะมีส่วนร่วมในการยกระดับระบบธรรมาภิบาลของตลาดทุนไทย

## ยุทธศาสตร์มุ่งสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้ง

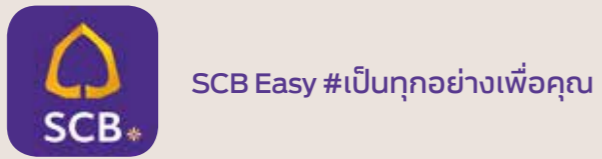
ธนาคารร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างระบบนิเวศสำหรับสังคมไร้เงินสดในประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม เน้นการสร้างต้นแบบในกลุ่มเป้าหมายหลัก รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล เพื่อพัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างตรงจุดและเหมาะสม

<p><b>ความท้าทาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้น</li> <li>การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล</li> <li>นโยบายหรือยุทธศาสตร์ระดับชาติในการขับเคลื่อนระบบการเงินบนดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ</li> </ul>	<p><b>การดำเนินงานตอบสนอง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินเพื่อมุ่งสู่ดิจิทัลแบงก์กิ้ง</li> <li>การมีส่วนร่วมในการผลักดันประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)</li> </ul>
--	--

ด้วยกระแสโลกดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทในทุกวงการธุรกิจ อีกทั้งพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินเปลี่ยนไปจากอดีต โดยผู้บริโภคมีแนวโน้มหันมาใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนไป รวมถึงร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Economy) และผลักดันประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ

### การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินอย่างครบวงจร เพื่อผลักดันเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มที่นิยมใช้เงินสดเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์เพิ่มขึ้น สร้างความสะดวกให้กับทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ตลอดจนเพิ่มความปลอดภัยในการชำระเงิน โดยในปี 2560 ธนาคารได้ยกระดับดิจิทัลแพลตฟอร์มใหม่เพื่อให้ระบบมีเสถียรภาพ ปลอดภัย สามารถรองรับการเติบโตของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ธนาคารยกระดับแพลตฟอร์มการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy เพื่อก้าวสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้ง อย่างเต็มรูปแบบ เน้นความปลอดภัย รวดเร็ว และสามารถรองรับการขยายตัวของผู้ใช้ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเป็นทุกอย่างเพื่อผู้ใช้งานในยุคดิจิทัล โดยได้เพิ่มฟีเจอร์ใหม่ที่จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้เป็นมากกว่าการทำธุรกรรมผ่านมือถือ เช่น การกดเอทีเอ็มโดยไม่ต้องใช้บัตร (Cardless ATM) การมอบสิทธิพิเศษและส่วนลด (Easy Bonus) บริการเรียกเก็บเงิน (Request Money) ผ่านเบอร์โทรหรือหมายเลขบัตรประชาชน การสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อ โดยลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนเมนูโปรดที่ใช้บ่อยได้ตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้า

แต่ละคน รวมถึงการให้สิทธิคุ้มครองความเสียหายจากการใช้แอปพลิเคชัน (Easy App Protection) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการบนดิจิทัลแพลตฟอร์มของธนาคาร



**๒ 2545** SCB EASY ถูกพัฒนาขึ้น โดยเริ่มใช้บริการเฉพาะบนแพลตฟอร์ม Internet Banking ซึ่งถือเป็นรายแรก ของไทย

**CARDLESS ATM** นอกจากจะกดเงินจากตู้เอทีเอ็ม โดยไม่ต้องใช้บัตร ATM แล้ว ลูกค้ายังสามารถแฮร์ Code ดึงส่วให้ผู้อื่นกดได้ด้วย

**EASY BONUS** รับสิทธิพิเศษและส่วนลดมากมาย ได้ทุกเดือน โดยไม่จำเป็นต้องสะสมคะแนน

**FINGERPRINT** ฟังก์ชันที่ได้ถูกพัฒนาให้ผู้ใช้บริการใช้งานที่สะดวกมากขึ้น เช่น เพื่ระบบเข้าใช้งานด้วยลายนิ้วมือ (FINGERPRINT) เพื่อความปลอดภัย

**0 บาท** ค่าธรรมเนียมที่ลูกค้าไม่ต้องเสีย เมื่อทำธุรกรรมจ่ายบิลผ่าน SCB EASY

**DONATION** มีฟีเจอร์เพื่อบริจาคเงินทำบุญให้กับองค์กรการกุศลต่างๆ

**187,000,000** ล้านบาท ยอดบริจาคผ่าน SCB EASY

**1,830,000** จำนวนรายการที่ใช้บริการผ่าน SCB EASY (ณ เดือนธันวาคม 2560)

**MICROSERVICES ARCHITECTURE** คือโครงสร้างการพัฒนาโปรแกรมที่สามารถแยกบริการออกเป็นฟังก์ชันรองรับการเพิ่มเติ่มฟังก์ชัน

**100,000 บาท** คือการคุ้มครองที่ธนาคารมอบให้กับธุรกรรมที่ผ่านแอปแล้วเกิดปัญหา ถูกโจรกรรม ซึ่งถือเป็นครั้งแรกในวงการธนาคาร

**QR SCAN PAYMENT** นอกจากจ่ายผ่าน QR แล้วลูกค้ายังสามารถสร้าง QR ได้ผ่านแอปอีกด้วย

**DINING** ฟังก์ชัน iLaw ใต้ บุกเบิกซึ่งเชื่อมกลางด้วยเนื้อหาจาก Wongnai และเตรียมพบเนื้อหาอื่นๆ ได้ในอนาคต

**OMNI-CHANNEL EXPERIENCE** ที่จะสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดียิ่งและต่อเนื่องระหว่างช่องทางบริการต่างๆ ส่วน Data Analytics จะติดตามการทำงานตลอดเวลาเพื่อความปลอดภัย ปลอดภัย และประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น



### ระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด (QR Code)

ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ซึ่งเป็นช่องทางการชำระเงินที่จะช่วยให้ผู้ซื้อและผู้ขายได้รับความสะดวก ปลอดภัย ลดความยุ่งยากและต้นทุนในการบริหารเงินสด โดยในปี 2560 ธนาคารได้เปิดตัวแคมเปญใหม่ภายใต้ชื่อ SCB Easy Pay – แม่มีนี่ Money Solution เพื่อสร้างความคุ้นเคยและการจดจำในการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ดของธนาคารในกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่เป็นกลุ่มร้านค้าและผู้ใช้งาน พร้อมนำเสนอจุดเด่นด้วยระบบแจ้งเตือนทุกการใช้จ่ายโดยไม่มีค่าธรรมเนียมผ่าน SCB Connect บนแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งถือเป็นเจ้าแรกและเจ้าเดียวในประเทศไทย

#### กลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคารในการผลักดันสู่สังคมไร้เงินสด



แหล่งช้อปปิ้ง



มหาวิทยาลัย



คมนาคมขนส่ง



ตลาดสด



วัด

SCB QR Code มากกว่า **196,000** บัญชี

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

#### สร้างสังคมต้นแบบชีวิตอนาคต Cashless Society

ธนาคารไทยพาณิชย์ลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับหลากหลายมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศทั่วทุกภาค ในการเดินทางสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เพื่อเป็นต้นแบบและเตรียมความพร้อมนิสิต นักศึกษาในฐานะคนรุ่นใหม่ให้ตอบรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายเชิงรุกของแต่ละมหาวิทยาลัยที่กำลังมุ่งสู่ Digital University โดยธนาคารและมหาวิทยาลัยผนึกความร่วมมือในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการเงินดิจิทัล และระบบนิเวศใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของนิสิตยุคดิจิทัล เช่น ระบบคิวอาร์โค้ดประจำตัวสำหรับนิสิตแต่ละรายสำหรับใช้ยืนยันตัวตนคนในการเข้าเรียน การใช้ที่จอดรถ การใช้รถโดยสารภายในมหาวิทยาลัย และการขอเอกสารของมหาวิทยาลัย



#### สังคมไร้เงินสด พร้อมยกระดับผู้ประกอบการ SME สู่ดิจิทัล @จตุจักร



ธนาคารร่วมกับการรถไฟแห่งประเทศไทยโดยมีบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส จำกัด เป็นผู้พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม Chatuchak Guide ที่ช่วยให้ร้านค้าสามารถมีหน้าร้านอยู่ในโลกออนไลน์ กลายเป็นตลาดนัดสวนจตุจักรดิจิทัล เพิ่มโอกาสการขายให้ร้านค้ามากกว่าแคว้นเสาร์-อาทิตย์ พร้อมเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าช้อปปิ้งได้ง่ายโดยใช้ระบบ Easy Scan หรือการจ่ายเงินผ่านคิวอาร์โค้ดบนแอปพลิเคชัน SCB Easy นอกจากนี้ แอปพลิเคชัน Chatuchak Guide จะสามารถรองรับการซื้อขายออนไลน์ (E-Commerce) ในอนาคตอันใกล้อีกด้วย

#### แอปพลิเคชัน Chatuchak Guide

ธนาคารนำเทคโนโลยีแผนที่อัจฉริยะ (Geomagnetic) ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาและเดินไปยังร้านค้าในตลาดนัดสวนจตุจักรได้อย่างแม่นยำ และลูกค้าสามารถรับโปรโมชั่นจากร้านค้าได้แบบเรียลไทม์ พร้อมใช้งานได้ 3 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ และจีน เพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติผ่านแอปพลิเคชัน Chatuchak Guide

1,600

ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ

56,000

ผู้ใช้งานและดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

#### สังคมไร้เงินสด @เดอะมอลล์

ธนาคารร่วมกับเดอะมอลล์ กรุ๊ป ในการสร้างประสบการณ์ช้อปปิ้งไร้เงินสดครั้งแรกที่ห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้าผ่านระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ภายใต้แนวคิด The First Cashless Retail Experience ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารในการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มร่วมกับพันธมิตรเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบ

ไปด้วย เครื่องชำระเงินด้วยตัวเอง (Smart Self Check-Out Kiosk) ช่องทางการรับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด และเครื่องอัตโนมัติสำหรับออกเอกสารใบกำกับภาษีเงินสำหรับนักท่องเที่ยว (Smart Tax Kiosk) โดยใช้พาสปอร์ตและใบเสร็จค่าสินค้า



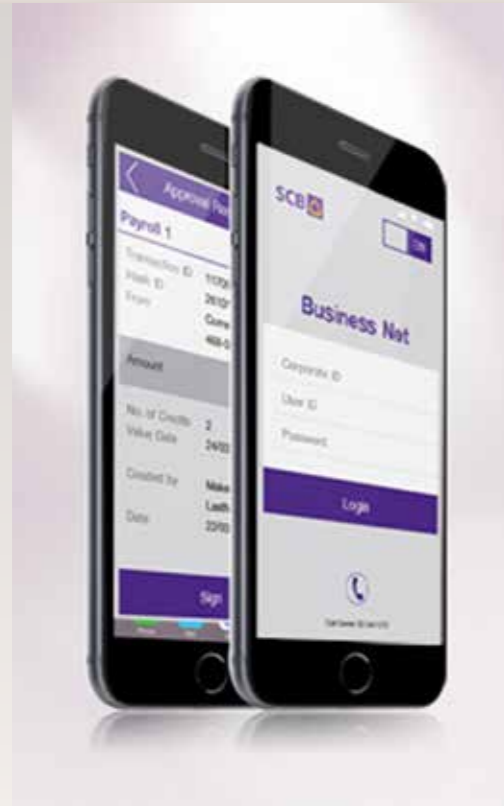
#### พันธมิตรเพื่อขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสด

ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมมือกับ บริษัท ทรูมันนี่ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการบัญชีกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) รายใหญ่ของประเทศในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ตามนโยบายของรัฐบาล โดยนำเสนอบริการ เดิมเงินพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นส่วนต่อขยายของโครงการพร้อมเพย์ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการชำระเงินที่มีความสะดวกและปลอดภัยได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่ไม่มีบัญชีธนาคาร แต่ใช้บริการ e-Wallet และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่นิยมใช้บริการดังกล่าว ซึ่งธนาคารอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเติมเงินพร้อมเพย์เข้ากระเป๋าทรูมันนี่พร้อมเพย์ผ่าน 3 ช่องทางหลักของธนาคาร ได้แก่ แอปพลิเคชัน SCB Easy เว็บไซต์ SCB Easy Net และผ่านตู้เอทีเอ็มตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวถือเป็นการยกระดับการชำระเงินของสังคมไทยอีกขั้นหนึ่งอย่างแท้จริง





การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินบนดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อลูกค้าธุรกิจ



แอปพลิเคชัน SCB Business Net

ธนาคารพัฒนาแอปพลิเคชัน SCB BizNet สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถอนุมัติธุรกรรมทางการเงินของบริษัทและตรวจสอบยอดเงินโทรศัพท์ได้รวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมงบนมือถือสมาร์ตโฟน ด้วยรหัสผู้ใช้งานเดิมของบริการ SCB Business Net ที่มีอยู่แล้ว โดยไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม และมั่นใจได้ว่าทุกธุรกรรมปลอดภัยด้วยระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานสูง

นวัตกรรมการบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Cash Innovative Solutions)



ธนาคารพัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินอย่างครบวงจรสำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัท True คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ครอบคลุมทั้งขารับเข้าและขาจ่ายออก ซึ่งช่วยให้กลุ่มลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่ที่มีบริษัทย่อยจำนวนมากสามารถบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถตรวจสอบสถานะทางการเงินของบริษัทได้แบบเรียลไทม์ นวัตกรรมประกอบด้วยโซลูชันต่างๆ ได้แก่ บริการรวบรวมเงินจากบัญชีต่างธนาคาร (Multibank Pooling) บริการบริหารสภาพ

คล่อง (Liquidity Management System) ระบบการชำระเงิน (Total Payment Solutions) ระบบการรับชำระเงิน (Total Collection Solutions) บริการเรียกเก็บเช็คอัตโนมัติ (E-cheque Collection) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Single Window Dashboard) ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าวคว้าวางวัลยอดเยี่ยมจาก The Asset นิตยสารชั้นนำที่มีความน่าเชื่อถือในตลาดการเงินและการลงทุนของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตอกย้ำความเป็นเลิศด้านการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรของธนาคารไทยพาณิชย์

BusinessLinX

ด้วยบริบทในการดำเนินธุรกิจที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยบางรายอาจพบกับความท้าทายในการเข้าถึงและขยายโอกาสในเชิงธุรกิจในยุคดิจิทัล ธนาคารไทยพาณิชย์จึงมีแนวคิดสร้างชุมชนสังคมออนไลน์สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ภายใต้ชื่อ BusinessLinX เพื่อยกระดับและพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ให้บริการทั้งการจับคู่ทางธุรกิจ (Business Matching) ทั้งสำหรับลูกค้าและลูกค้า ควบคู่ไปกับการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการทุกประเภท ตลอดจนจัดหาพันธมิตรและดีลทางธุรกิจที่สามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2560 แพลตฟอร์ม BusinessLinX มีสมาชิกเข้าร่วมประมาณ 30,000 ราย



บริการโอนเงินด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน

ธนาคารและบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส จำกัด ต่อยอดการร่วมลงทุนกับบริษัท Ripple ผู้ให้บริการโซลูชันด้านการพัฒนาระบบโอนเงินข้ามประเทศแบบเรียลไทม์ผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ชั้นนำของโลกจากประเทศสหรัฐอเมริกา โดยในปี 2560 ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัท SBI Remit จำกัด ประเทศญี่ปุ่น

ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการโอนเงินระหว่างประเทศ เปิดตัวระบบโอนเงินสำหรับลูกค้าบุคคลผ่านบล็อกเชนจากญี่ปุ่นมาไทย โดยใช้เวลาเพียง 20 นาที ซึ่งถือเป็นครั้งแรกของประเทศ ทั้งนี้ธนาคารมีแผนที่จะขยายการให้บริการโอนเงินด้วยเทคโนโลยีข้างต้นให้ครอบคลุมประเทศต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคในอนาคต

## ยุทธศาสตร์การสร้างประสบการณ์ประทับใจเพื่อความผูกพัน

ธนาคารมุ่งเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าไว้วางใจ โดยเน้นการรับฟังปัญหาและความต้องการทางการเงินของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างครบวงจร เดินหน้าปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุกแพลตฟอร์มให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างประสบการณ์และความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า



### ความท้าทาย

- การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ และพฤติกรรมของลูกค้า
- การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ เน้นความเข้าใจ และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายต่างๆ ทั้งการแข่งขันจากคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่การสถาบันการเงิน รวมไปถึงความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์และความไว้วางใจกับลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตลอดจนการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ของการให้บริการทางการเงินที่เป็นเลิศ

### การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

ธนาคารยังคงส่งมอบบริการในรูปแบบสาขาปกติในทั่วทุกพื้นที่เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า แต่ปัจจุบันการทำธุรกรรมของลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบจากการทำธุรกรรมที่สาขา มาอยู่บนดิจิทัลแพลตฟอร์มมากขึ้น ส่งผลให้การทำธุรกรรมที่เครือข่ายสาขาของธนาคารลดลง ธนาคารจึงเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่เครือข่ายสาขา จากการให้บริการการทำธุรกรรมแบบเดิมสู่การสร้างประสบการณ์ใหม่ (Next Experience) ในรูปแบบศูนย์บริการที่ให้

คำปรึกษาทางการเงินและบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ด้านการเงิน รวมถึงการจัดสรรพื้นที่ภายในสาขาเพื่อสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม และสร้างประสบการณ์ใหม่สู่การเป็นไลฟ์สไตล์แบงก์กิ้งอย่างเต็มรูปแบบ โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบหลัก ได้แก่ ศูนย์ธุรกิจเอสเอ็มอี (SCB Business Center) ศูนย์บริหารความมั่งคั่ง (SCB Investment Center) สาขาอัตโนมัติ (SCB Express) และศูนย์บริการลูกค้า (SCB Service Center)

### ศูนย์ธุรกิจเอสเอ็มอี (SCB Business Center)

ศูนย์บริการครบวงจรที่ปรับรูปแบบจากสาขาปกติ ส่งมอบองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจทุกขนาดเพื่อให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีมีโอกาสในการติดต่อขอรู้ด้านการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ประกอบการ โดยในปี 2560 ธนาคารได้เปิดให้บริการศูนย์ธุรกิจแล้ว 2 สาขาที่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ และสยามสแควร์



### จุดเด่นของศูนย์ธุรกิจเอสเอ็มอี



โค้ชธุรกิจ

บริการให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญ และเมนเทอร์ นักธุรกิจชื่อดังที่มาให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด



การเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ

เน้นการให้ความรู้ เช่น ด้านการเพิ่มยอดขายหรือลดต้นทุน ด้านการจัดการขยายแฟรนไชส์ ควบคู่ไปกับการจัดหาพันธมิตรและนำเสนอดีลทางธุรกิจ เช่น บริการดิจิทัล การออกแบบบรรจุภัณฑ์ และการขนส่ง ในราคาที่ดีกว่าท้องตลาด



กิจกรรมสัมมนา

จัดกิจกรรมสัมมนาในหัวข้อต่างๆ พร้อมเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเครือข่ายนักธุรกิจ เพื่อให้เกิดเป็นเครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการ



สตูดิโอ

จัดพื้นที่สตูดิโอถ่ายภาพผลิตภัณฑ์ เพื่อการพัฒนาทักษะในการทำธุรกิจออนไลน์

### ศูนย์บริหารความมั่งคั่ง (SCB Investment Center)

ศูนย์รวมความรู้ด้านการลงทุนเพื่อบริหารความมั่งคั่งส่วนบุคคลครบวงจร โดยนำบริการของธนาคารและผลิตภัณฑ์การลงทุนของบริษัทในเครือมารวมไว้ในที่เดียว โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนของธนาคารพร้อมให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังมีบริการอื่นๆ เช่น กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน บริการห้องประชุม บริการตู้നിရိယระบบไปโอเอ็มทีริกซ์หรือระบบการยืนยันตัวตนผ่านการสแกนม่านตาหรือลายนิ้วมือ โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์บริหารความมั่งคั่งแล้ว 4 แห่ง ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาพระราม 2 เซ็นทรัลพลาซาขอนแก่น เซ็นทรัลพลาซานครราชสีมา และเซ็นทรัลเวิลด์



### สาขาอัตโนมัติรูปแบบใหม่ (SCB Express)

SCB Express เป็นสาขาอัตโนมัติรูปแบบใหม่ที่ให้บริการการทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งสามารถทำธุรกรรมบัญชี ฝากเงิน ถอนเงินเสมือนทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร (Virtual Teller Machine) โดยสื่อสารผ่านทางวิดีโอคอลล์ และเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ซึ่งสามารถช่วยลดกระบวนการให้บริการของพนักงานสาขา ทั้งนี้ในช่วงแรกธนาคารจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้งานและคำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง และในปี 2560 ธนาคารได้เปิดสาขานำร่องแล้วทั้งสิ้น 4 แห่ง ที่ศูนย์การค้าเมกาบางนา ซีคอนสแควร์ แฟชั่นไอส์แลนด์ และเดอะมอลล์ท่าพระ



### ศูนย์บริการลูกค้า (SCB Service Center)

ศูนย์บริการลูกค้ารูปแบบใหม่ ที่ตั้งใจมอบความอุ่นใจและการดูแลอย่างใกล้ชิดให้กับลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ ศูนย์บริการ SCB Service Center ถูกออกแบบพร้อมแนวคิดใหม่ที่รวม การให้บริการ บุคลากร และระบบที่ทันสมัยของธนาคารทั้งหมดเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ และเป็นที่พักพิง แก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด นอกจากนี้ยังมีโซน Cashless Lifestyle ที่มาพร้อมหน้าจออัจฉริยะ

ขนาดใหญ่ที่จะสร้างประสบการณ์ใหม่ด้านดิจิทัล พร้อมเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ ในการแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน SCB Easy ผลิตภัณฑ์พร้อมเพย์ และเครื่องให้บริการอัตโนมัติตลอดทุกวัน เพื่อให้ลูกค้าได้เตรียมตัวเข้าสู่โลกการเงินแห่งอนาคต โดยในปี 2560 ธนาคารได้เปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า SCB Service Center แล้วที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ โดยเป็นศูนย์บริการต้นแบบแห่งแรกของธนาคาร



ประสบการณ์ใหม่ที่ใกล้กับมากกว่าเดิม



พร้อมให้คำปรึกษาในยุคดิจิทัล

พร้อมให้ความช่วยเหลือ รับเรื่อง ติดตาม ให้คำปรึกษา และแก้ไขทุกปัญหาให้กับลูกค้า รวมถึงให้คำแนะนำในการเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์

จัดโซน Cashless Lifestyle พร้อมเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน SCB Easy ผลิตภัณฑ์พร้อมเพย์ และเครื่องให้บริการอัตโนมัติ



### แคมเปญ SCB Easy Van

ธนาคารดำเนินแคมเปญ SCB Easy Van โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และสร้างความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมบนดิจิทัลแพลตฟอร์มแก่ประชาชน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคาร ภายใต้แนวคิดการผสมผสานระหว่าง การให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงิน การให้ความรู้ทางการเงิน และความบันเทิง โดยมีพนักงาน Easy Buddy คอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด



บริการทางการเงิน



ให้ความรู้



ความบันเทิง

ระบบตอบถามอัตโนมัติผ่านช่องทาง ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำลองบทสนทนาของมนุษย์ (Chat Bot) สามารถสื่อสาร พูดคุยผ่านข้อความ และเสียงได้แบบทันที พร้อมบริการตู้เอทีเอ็ม และตู้รับฝากเงินสดเพื่อให้บริการฝากและถอนเงินสด

แนะนำวิธีการใช้ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน SCB Easy เช่น กดเงินไม่ใช้บัตรเอทีเอ็ม การเข้าสู่ระบบด้วยเอกลักษณ์ของบุคคล (Lock-in with Touch ID) คุ้มครองวงเงิน การบริจาค/การกุศล และเรียกเก็บเงินด้วยพร้อมเพย์

ทดลองใช้เทคโนโลยี Machine Learning ที่สามารถวิเคราะห์ใบหน้าผู้ใช้งาน พร้อมคำทำนายว่าเป็นคนที่มีลักษณะนิสัยอย่างไร

### Too Fast To Sleep.SCB

ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารในการเป็นไลฟ์สไตล์แบงก์กึ่งที่ใกล้ชิดกับผู้บริโภคมากขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่ต้องการใช้พื้นที่สาขาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ธนาคารจึงร่วมมือกับร้าน Too Fast To Sleep พัฒนาพื้นที่สาขาของธนาคารเป็นสถานที่เปิดกว้างให้สำหรับให้นักเรียน นักศึกษา และประชาชนสามารถเข้ามาให้ประโยชน์ เช่น อ่านหนังสือ ประชุม ทำงานกลุ่ม ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำเทคโนโลยีทางการเงินต่างๆ ไปให้บริการในร้าน เช่น การจ่ายเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้มาใช้บริการในการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยในปัจจุบันเปิดบริการแล้วที่พื้นที่สาขาสยามสแควร์ ทั้งนี้จากกระแสตอบรับอย่างดีเยี่ยมธนาคารจึงมีแผนที่จะพัฒนาพื้นที่สาขาอื่นๆ เพิ่มเติมในอนาคตอีกด้วย



### การยกระดับมาตรฐานการให้บริการครบวงจรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ธนาคารมุ่งยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ ควบคู่กับไปกับพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง และครบถ้วนให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างครบวงจร โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาระบบการให้บริการทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนเพื่อให้ธนาคารเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น สามารถมอบการบริการที่เหมาะสมและประทับใจ

### SCB Care #ความใส่ใจไม่สิ้นสุด

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษา แนะนำผลิตภัณฑ์ ประกันที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยได้พัฒนาแอปพลิเคชัน iPlan ที่ช่วยวิเคราะห์ความต้องการ และวางแผนความคุ้มครองเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้มีบริการหลังการขาย (SCB Care) ที่ช่วยดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดในการเคลมประกัน ประกอบไปด้วย SCB Care Team และที่ปรึกษาการเคลมประกันที่เครือข่ายสาขา



### การยกระดับแพลตฟอร์มการให้บริการลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารเดินหน้าปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าธุรกิจผ่านการพัฒนาระบบจัดเก็บประมวลผลข้อมูลที่รวบรวมทั้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ ข้อมูลลูกค้า และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจศาสตร์มหภาค แนวโน้มทางธุรกิจของแต่ละอุตสาหกรรม มาไว้ในระบบเดียว ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถให้คำปรึกษาเชิงธุรกิจที่เหมาะสมแก่ลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว



### SCB Care Team

ทีมที่ปรึกษาคอยดูแลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ และช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องการเคลม ตลอดจนเป็นตัวแทนธนาคารเข้าเยี่ยมลูกค้าที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล



### บริการเคลมประกันที่สาขาทั่วประเทศ

ทีมงานที่พร้อมให้บริการรับเรื่องการเคลมประกัน และช่วยดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ให้เสร็จสิ้น

โดยในปี 2560 ธนาคารต่อยอดความสำเร็จจากการดำเนินงานดังกล่าว พัฒนาแอปพลิเคชัน StartBiz ซึ่งเกิดจากแนวคิดเสร็จครบจบในหนึ่งเดียว (Once and Done) ที่ช่วยให้พนักงานสามารถตรวจสอบตัวตนของลูกค้าผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) หลากประเภท เช่น คอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ต ซึ่งช่วยลดขั้นตอนในการให้บริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการเปิดบัญชีธุรกิจ และการใช้ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมการเงินอื่นๆ ซึ่งธนาคารมีแผนงานที่จะพัฒนาระบบการให้บริการที่เหมาะสมและครอบคลุมทุกขั้นตอนการให้บริการต่อไป

**ยุทธศาสตร์สู่มาตรฐานใหม่ของการให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าคอลเซ็นเตอร์**

ภายใต้ยุทธศาสตร์ในการก้าวสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กันอย่างเต็มรูปแบบ ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ถือเป็นอีกช่องทางสำคัญ (Touchpoint) ที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้า และมีความจำเป็นที่จะต้องปรับแนวทางการดำเนินงานให้มีความทันสมัย สามารถตอบโจทย์การให้บริการลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างครบวงจร ธนาคารจึงมุ่งสร้างรากฐานการให้บริการให้มีความแข็งแกร่งควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience) พร้อมรองรับการให้บริการลูกค้า

ของธนาคารในเรื่องต่างๆ ท่ามกลางกระแสของดิจิทัลเทคโนโลยี สามารถแก้ปัญหาและให้บริการได้ในหลากหลายรูปแบบด้วยความรวดเร็วและเหนือความคาดหมาย ธนาคารจึงเดินหน้าปรับแนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าให้มีความทันสมัย มุ่งสร้างความแตกต่างและเพิ่มศักยภาพเพื่อรองรับการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์หลัก 3 ด้าน ประกอบด้วย

<b>การปรับใช้เทคโนโลยี</b>	นำเทคโนโลยีระดับโลกมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ อาทิ ระบบการยืนยันตัวตนด้วยเสียง (Voice Biometrics Authentication) และระบบการสั่งงานด้วยเสียง (Speech Recognition) ที่อำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้นให้แก่ลูกค้าในการติดต่อศูนย์บริการลูกค้า
<b>การพัฒนากระบวนการทำงาน</b>	ทบทวนและปรับลดระยะเวลากระบวนการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement: SLA) ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและคำนึงถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองการให้บริการที่แตกต่าง
<b>การพัฒนาศักยภาพพนักงาน</b>	เพิ่มสัดส่วนการลงทุนในการพัฒนาบุคลากร เช่น ปรับระยะเวลาและรูปแบบของกระบวนการฝึกอบรมพนักงานศูนย์บริการลูกค้าให้ครอบคลุมทั้งการเสริมความรู้และพัฒนาทักษะการให้บริการเชิงลึก ตลอดจนเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ และช่องทางการติดต่อในยุคดิจิทัลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิ ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

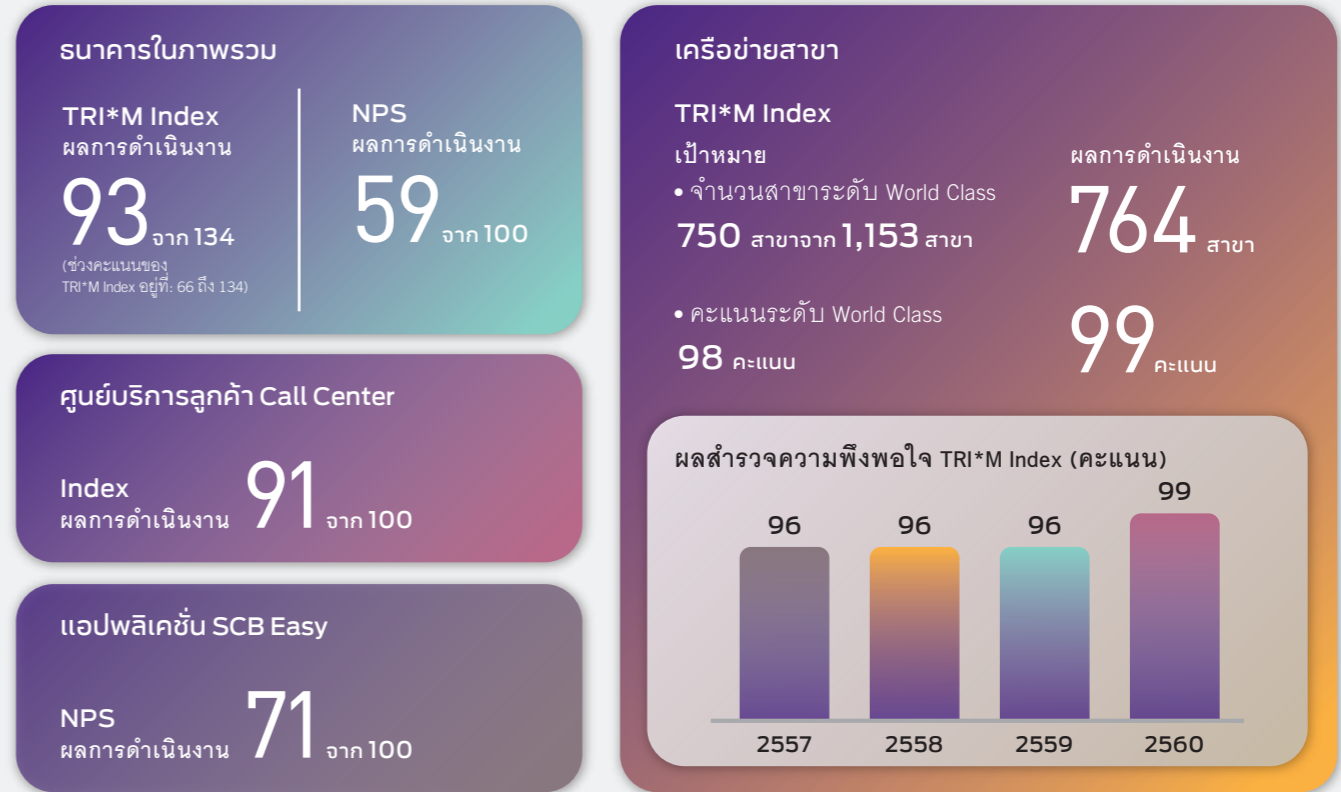


ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารมีแผนที่จะเพิ่มจำนวนศูนย์บริการอีก 1 แห่ง เพื่อรองรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าทุกราย

**การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า**

ธนาคารดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยขยายขอบเขตการสำรวจให้ครอบคลุมการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารในทุกมิติต่อไป

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าปี 2560**

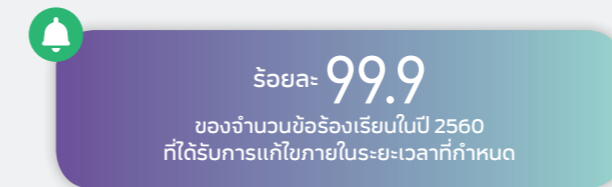


**การรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า**

ธนาคารกำหนดนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมทุกช่องทาง เช่น เครือข่ายสาขา ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) โซเชียลมีเดีย และแอปพลิเคชันต่างๆ ในปี 2560 ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงกรอบเวลาในการดำเนินงานบริการให้มีความเหมาะสมและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ระยะคือ

**ระยะที่ 1** การจัดการข้อร้องเรียนที่มีกรอบเวลาในการดำเนินงานบริการเกิน 30 วัน ครอบคลุมข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ เช่น การจัดการบัตรเครดิต การควบคุมและป้องกันการฉ้อโกง ให้แก่ลูกค้า

**ระยะที่ 2** การจัดการข้อร้องเรียนประเภทอื่นที่มีผลกระทบทางการเงินและประสบการณ์ของลูกค้า เช่น ผากเงินผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติสำเร็จแต่ยอดเงินไม่เข้าบัญชี โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มแต่ปลายทางไม่ได้รับ เป็นต้น



**แอปพลิเคชัน You Tell Us**

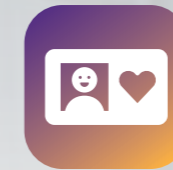
ในปี 2560 ธนาคารเปิดตัวแอปพลิเคชัน You Tell Us เพื่อเป็นช่องทางสำหรับธนาคารในการรับฟังคำแนะนำ ดิชมผลิตภัณฑ์และบริการจากลูกค้า ครอบคลุมการให้บริการผ่านสาขา ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) และบริการอื่นๆ เช่น การใช้งานตู้เอทีเอ็ม และการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ โดยลูกค้าสามารถแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อให้ธนาคารติดต่อกลับในช่วงเวลาที่สะดวกเพื่อระยะเวลาในการรอสาย







## มุ่งสู่การเป็น... THE MOST CARING EMPLOYER



ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อพัฒนาการศักยภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพควบคู่กับการดูแลเอาใจใส่พนักงานให้มีความสุขและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวไทยพาณิชย์ โดยมุ่งสร้างให้ธนาคารเป็นองค์กรที่น่าร่วมงานด้วย รวมถึงจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี



การยกระดับศักยภาพบุคลากรเพื่อการทำงานในยุคดิจิทัล



การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในครอบครัวไทยพาณิชย์



## การยกระดับศักยภาพบุคลากรเพื่อการทำงานในยุคดิจิทัล

ท่ามกลางบริบทการดำเนินธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะรอบด้านจะเป็นกำลังสำคัญให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาพนักงาน สร้างการเรียนรู้ภายใต้แผนการพัฒนาคอร์สเรียนที่ครอบคลุม สนับสนุนการหมุนเวียนงานภายในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ๆ ตลอดจนเสริมสร้างร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อสรรหาบุคลากรในการเข้าร่วมงานกับธนาคาร อีกทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ฝึกฝนทักษะและประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมผ่านการร่วมโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร



### ความท้าทาย

- การเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้รูปแบบการให้บริการของธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า
- ภาวะการแข่งขันในการสรรหาและดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในยุคดิจิทัล



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานภายใต้บริบทที่เปลี่ยนไป
- การสนับสนุนการหมุนเวียนงานภายในองค์กร
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสรรหาบุคลากร
- การพัฒนาทักษะของพนักงานและสร้างคุณค่าผ่านการร่วมโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม

การเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งสังเกตได้จากจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สวนทางกับจำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาที่จำนวนลดลง กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรของธนาคาร (Transformation) เพื่อรับมือกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพและสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับให้มีทักษะและความรู้ความสามารถรอบด้าน เพื่อมุ่งสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าไว้วางใจ ควบคู่กับการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อให้บุคลากรพร้อมเติบโตไปกับธนาคารอย่างยั่งยืน

### การยกระดับศักยภาพบุคลากรเพื่อการทำงานในยุคดิจิทัล

ด้วยตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาความสามารถของบุคลากรทุกระดับ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่เสริมให้องค์กรสามารถรับมือกับความท้าทายในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2560 ธนาคารจึงเดินหน้านำยกระดับโครงการพัฒนาศักยภาพและการเรียนรู้ (Learning and Development Programs) ด้วยการจัดตั้งสถาบันฝึกอบรม SCB Academy ขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และศักยภาพของพนักงาน

ทุกระดับ ทั้งในระดับผู้บริหารระดับสูง (Executive) ผู้จัดการ (Manager) พนักงานบริหารและเจ้าหน้าที่ ครอบคลุมทั้งหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงกับลูกค้าและหน่วยงานสนับสนุน โดยนำเสนอหลักสูตรการพัฒนาความรู้พื้นฐานด้านการเงินการธนาคารรอบด้าน ทักษะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่งานประจำ ภูมิภาวะการเป็นผู้นำ ตลอดจนทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจการเงินการธนาคารในอนาคต

สำหรับผู้บริหารระดับสูง ธนาคารนำเสนอหลักสูตรพัฒนาศักยภาพอาทิ Talent Acceleration Program (TAP) ที่ธนาคารร่วมมือกับ International Institute of Management Development (IMD) ซึ่งเป็นสถาบันธุรกิจชั้นนำและผู้เชี่ยวชาญระดับโลกในด้านการอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารในการออกแบบหลักสูตรพัฒนา และมอบหมายโครงการให้ผู้บริหารระดับสูงได้ลงมือปฏิบัติจริง โดยมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ท้าทาย เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้เต็มที่ พร้อมกันนี้ผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมเป็นผู้นำและบุคคลต้นแบบในการร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงผ่านโครงการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management) ที่มุ่งสื่อสารพัฒนาคุณลักษณะ และส่งผ่านคุณสมบัติดังกล่าวลงไปสู่พนักงานทุกระดับ

สำหรับผู้จัดการ ธนาคารมุ่งพัฒนาศักยภาพทางด้านการเป็นโค้ชที่สามารถสื่อสารและถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะทั้งในด้านการบริหารจัดการ เช่น ภาวะความเป็นผู้นำ การคิดเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม เป็นต้น ควบคู่กับความรู้ที่สำคัญในธุรกิจการธนาคารในอนาคต อาทิ ดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน (Digital Transformation) การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ให้แก่เพื่อนร่วมงานและพนักงานได้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างถ่องแท้

สำหรับพนักงานบริหารและเจ้าหน้าที่ ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ด้านการเงินการธนาคารที่รอบด้าน ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อม อาทิ ทักษะการขาย การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีในธุรกิจการธนาคาร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ความมั่นใจ และความพร้อมให้แก่พนักงานในการหมุนเวียนงานและการเติบโตไปกับธนาคารไทยพาณิชย์

### SCB Academy

พันธกิจ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
<p>Inspire</p>	<p>สร้างสรรค์รูปแบบการเรียนรู้ที่น่าสนใจและสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา</p>	<p>จัดสร้างศูนย์การเรียนรู้ใหม่และห้องเรียนในรูปแบบออนไลน์ ที่เอื้อให้พนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางที่หลากหลาย</p>
<p>Grow</p>	<p>สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะและศักยภาพ มีความคิดสร้างสรรค์และกล้าที่จะลงมือทำโดยไม่กลัวความผิดพลาด</p>	<p>ธนาคารได้ร่วมมือกับ International Institute for Management Development (IMD) ในการพัฒนาหลักสูตรอบรมโดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และทักษะการบริหารจัดการ เช่น การแก้ไขปัญหา การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การก้าวทันการเปลี่ยนแปลง การคิดเชิงออกแบบ โดยเน้นรูปแบบการเรียนรู้พร้อมกับการลงมือปฏิบัติงานจริง</p>
<p>Be Ready</p>	<p>มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของพนักงานทุกระดับให้มีพื้นฐานความรู้ด้านการเงินการธนาคาร สร้างความมั่นใจและมีความพร้อมในการเติบโตในสายอาชีพ สามารถปรับตัวเพื่อเรียนรู้การทำงานร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้</p>	<p>จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เช่น หลักสูตรเครดิต 101 และหลักสูตรเบงกิ้ง 4.0 เรวิลูชัน ฟอเวิร์ดลูกกิง (Banking 4.0 Revolution A Forward Looking)</p>



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

ผลการดำเนินงาน	2557	2558	2559	2560	เป้าหมาย 2560
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	54	54	63	62	40



ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ที่สถาบันการศึกษาชั้นนำภายในประเทศและต่างประเทศ โดยในปี 2560 มีการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานจำนวน 26 ทุน คิดเป็นมูลค่า 23,600,000 บาท รวมถึงการสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วม

ในงานสัมมนาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนเป็นการสร้างพันธมิตรกับบุคลากรของสถาบันการเงินชั้นนำอื่นๆ

ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน (HCROI)

ผลการดำเนินงาน	2557	2558	2559	2560
Human Capital Return on Investment (HCROI)	4.65	4.95	4.32	3.86

หมายเหตุ: ในปี 2560 อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงานของธนาคารลดลงเนื่องจากการจ้างพนักงานและการเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในเทคโนโลยีภายใต้โครงการ SCB Transformation

เพื่อเป็นการยกระดับกระบวนการสร้างการเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ธนาคารได้สร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้บนระบบคลาวด์ (Cloud-based Learning Platform) โดยรวบรวมเนื้อหาการเรียนรู้ไว้บนเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งเสริมให้กระบวนการเรียนรู้ของพนักงานสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ภายใต้รูปแบบที่หลากหลาย อาทิ ห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) และศูนย์การเรียนรู้ใหม่ ทั้งนี้ หลักสูตรและเนื้อหาได้รับการออกแบบให้เน้นการเรียนรู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interactive Content) สอดแทรกด้วยเทคนิคเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อให้พนักงานรู้สึกสนุกและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาบุคลากรได้ในระยะเวลาที่สั้นลง ส่งผลให้พนักงานสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ (Learning Adoption) ได้มากขึ้น โดยเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 40 เมื่อเปรียบเทียบกับแนวทางการเรียนรู้แบบเดิม

หลักสูตรอบรมเตรียมความพร้อม เครดิต 101 และทรานแซคชันนอล 101 บนแพลตฟอร์มการเรียนรู้ระบบคลาวด์ (Cloud-based Learning Platform)

โปรแกรมเครดิต 101 และทรานแซคชันนอล 101 เป็นตัวอย่างของหลักสูตรอบรมความรู้พื้นฐานด้านสินเชื่อรูปแบบใหม่ ที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพและมอบคุณค่าที่สามารถหมุนเวียนไปทำงานในตำแหน่งงานอื่น ตามแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านของธนาคาร ซึ่งส่งผลดีทั้งในด้านการเพิ่มขึ้นของโอกาสการทำธุรกิจให้กับองค์กรและการเติมเต็มบุคลากรที่มีความสามารถให้ตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน รูปแบบของการเรียนรู้หลักสูตร

ดังกล่าวเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้กับบทเรียนออนไลน์ (E-learning) และมีห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) ที่มาพร้อมกับกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น เกม วิดีโอและสามารถพูดคุยกับผู้สอนได้ในรูปแบบ Live & Chat โดยผู้เรียนสามารถเลือกเวลาเรียนได้เองทุกวัน ทุกที่ และทุกเวลา ทั้งนี้พนักงานที่เรียนจบและสอบผ่านหลักสูตรอบรมนี้จะได้รับสิทธิ์ในการสอบใบรับรองโอเมก้า (Omega Certificate) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นใบประกอบวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในธุรกิจการเงินการธนาคาร

โปรแกรมเครดิต 101 ประกอบด้วย 4 หลักสูตร



หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560


I-SHARE

ธนาคารสร้างแพลตฟอร์ม I-SHARE เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บริหารไปยังพนักงาน และการพูดคุยและแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสนใจร่วมกันของพนักงาน ตลอดจนเป็นช่องทางการเรียนรู้เพื่อเพิ่มเติมทักษะความรู้ด้วยตนเองของพนักงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและเตรียมความพร้อมเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยตนเองในอนาคต

### การส่งเสริมการหมุนเวียนงานภายในองค์กร

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสเพื่อการเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงานทุกระดับ โดยมีนโยบายสนับสนุนการหมุนเวียนงานภายในองค์กร (Internal Rotation) เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และสร้างทักษะใหม่ๆ ข้ามหน่วยงาน ซึ่งเป็นการสร้างความรอบรู้และความสามารถของพนักงานให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย อีกทั้งยังช่วยให้ธนาคารสามารถเตรียมอัตรากำลังคนได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เชิงธุรกิจของธนาคารในอนาคต (Strategic Workforce Planning) และเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมเติบโตไปกับองค์กรได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ เพื่อให้การหมุนเวียนและเคลื่อนย้ายพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ โดยนำโมเดลคำนวณกำลังคนตามแรงขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน (Key Manpower Driver) เช่น ยอดขายธุรกิจ ปริมาณการทำรายการ จำนวนลูกค้า มาปรับใช้ซึ่งทำให้หน่วยงานทราบว่ากำลังคนเพียงพอกับปริมาณงานหรือไม่ ตลอดจนสามารถวางแผนทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารและเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการหมุนเวียนงานถือเป็นอีกหนึ่งเรื่องสำคัญที่ธนาคารได้วางแผนและกระบวนการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน โดยธนาคารจะทำการทดสอบเบื้องต้นเพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพเหมาะสมกับตำแหน่งงาน นำเสนอหลักสูตรฝึกอบรมที่จำเป็นและเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ ผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย จากนั้นพนักงานจะได้ทดลองปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานก่อนที่จะถูกเวียนย้ายถาวร ทั้งนี้ เมื่อพนักงานได้หมุนเวียนงานในตำแหน่งที่ต้องการแล้ว ธนาคารจะยังดำเนินการติดตามและนำเสนอหลักสูตรอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติมให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใหม่ได้อย่างเต็มศักยภาพ ในปี 2560 พนักงานมากกว่า 1,500 คน ได้หมุนเวียนงานไปยังตำแหน่งใหม่ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

 ปี 2560 พนักงานมากกว่า **1,500** คน ได้หมุนเวียนงานไปยังตำแหน่งใหม่  
ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

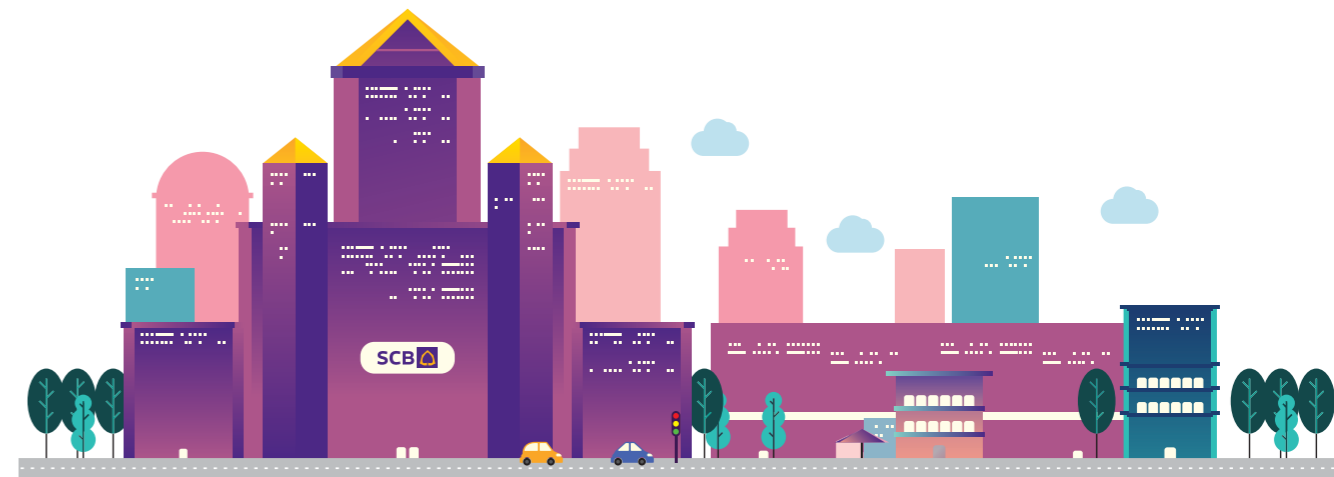
-  ทดสอบศักยภาพเบื้องต้น
-  ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่
-  ฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน
-  เริ่มปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานใหม่
-  ติดตาม ดูแลพนักงานเพื่อนำเสนอหลักสูตรอบรมเพิ่มเติม

### กิจกรรม Internal Job Fair



เพื่อเป็นการส่งเสริมการหมุนเวียนตำแหน่งงานภายในองค์กร ธนาคารจัดกิจกรรม Internal Job Fair ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกตำแหน่งงานภายในที่สนใจผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด โดยมีผู้บริหารระดับสูงของแต่ละหน่วยงานได้มาให้คำแนะนำ ข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานภายในที่เปิดรับสมัคร

เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะรอบด้านด้วยการหมุนเวียนงานให้มากขึ้น ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวมีพนักงานให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมและสมัครงานเป็นจำนวนมากกว่า 900 คน





**การสรรหาบุคลากรผ่านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก**

ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและสนับสนุนการหมุนเวียนงานของภายในองค์กร ธนาคารยังคงเดินหน้าสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์เชิงรุกผ่านการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและองค์กรชั้นนำของประเทศ เพื่อเข้าถึงและเข้าใจความคาดหวังของนักศึกษาที่มี

ต่อองค์กรที่อยากร่วมงานด้วย ตลอดจนเป็นการช่วยเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาเพื่อเข้าสู่การทำงานหลังจบการศึกษาด้วย ทั้งนี้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ช่วยเสริมให้ธนาคารสามารถออกแบบและดำเนินโครงการด้านการสรรหาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการเชิงทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างแท้จริง

**แนวทางการสร้างความร่วมมือเพื่อสรรหาบุคลากร**



การร่วมออกแบบหลักสูตรกับหน่วยงานภายนอก	โครงการ Management Trainee	โครงการนักศึกษาฝึกงาน
<p>โครงการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและองค์กรชั้นนำภายในประเทศ เพื่อการออกแบบการเรียนการสอนสำหรับผลิตบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน เช่น สาขาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ สาขาวิทยาการข้อมูล ฯลฯ โดยเน้นให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติงานจริงและมีการวัดผลจากธนาคาร ทั้งนี้ได้มีการขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังสาขาวิชาชีพอื่นๆ ที่หลากหลายมากขึ้น</p>	<p>เป็นโครงการที่ออกแบบมาเพื่อฝึกฝนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ให้มีประสบการณ์ที่หลากหลายและเรียนรู้วิธีการดำเนินงานของธนาคารในภาพกว้าง ครอบคลุมระยะเวลา 2 ปี ซึ่งธนาคารได้ออกแบบโปรแกรมการฝึกงานที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้หมุนเวียนงานไปตามหน่วยงานต่างๆ และเมื่อสิ้นสุดโครงการนักศึกษาจะได้มีโอกาสทดลองทำงานในตำแหน่งผู้บริหารในสาขาที่ตนเองสนใจ ธนาคารได้จัดโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลากว่า 10 ปี ในหลายสาขาวิชาชีพ เช่น การเงิน (Finance) การปฏิบัติการ (Operations) และกลุ่มงานเทคโนโลยี (Information Technology)</p>	<p>เป็นโครงการที่ครอบคลุมการฝึกงานภาคฤดูร้อนและสหกิจศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้เข้ามาเรียนรู้การทำงานจริงในธุรกิจธนาคาร นักศึกษาฝึกงานจะได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่น่าสนใจมากมาย และการทำงานจริง โดยมีพนักงานของทางธนาคารเป็นที่เลี้ยง โดยในปี 2560 มีนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ เข้าร่วมโครงการจำนวน 144 คน โดยแบ่งเป็นโครงการฝึกงานภาคฤดูร้อนจำนวน 107 คน และสหกิจศึกษาจำนวน 37 คน</p>

ภายใต้การปรับยุทธศาสตร์ในการสรรหาบุคลากรเชิงรุก ในปี 2560 ธนาคารได้ถูกจัดอันดับโดยบริษัทวิจัยภาพลักษณ์ขององค์กรด้านการสรรหาพนักงาน (Employer Branding Research) ในด้านของบริษัทที่มีผู้ที่อยากเข้าร่วมงานมากที่สุด โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างกับผู้ที่มีศักยภาพที่จะเข้าทำงานกับธนาคารเพื่อประเมินปัจจัยในการเลือก

บริษัทที่จะเข้าทำงานในอนาคต ซึ่งผลการสำรวจ ปรากฏว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับความไว้วางใจจากผู้ที่มีศักยภาพในตลาดแรงงานของประเทศไทยเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ถึง 14 ลำดับ จากอันดับที่ 28 ในปี 2559 เป็นอันดับที่ 14 ในปี 2560

**โครงการ SCB Future Leader Challenge**

ธนาคารร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดการแข่งขัน SCB Future Leader Challenge (SCBFLLC) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ซึ่งถือเป็นการแข่งขันระดับนานาชาติเวทีแรกในประเทศไทยที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ทั้งในและต่างประเทศ ได้ใช้ความรู้ความสามารถร่วมประลองความคิดผ่านกรณีศึกษาทางธุรกิจรวมถึงสร้างเครือข่ายเยาวชนจากหลากหลายสาขาวิชา โดยมีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากธนาคารและสถาบันการศึกษาชั้นนำร่วมตัดสินและให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าแข่งขันอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ทีมที่ชนะเลิศจะได้รับรางวัลถ้วยพระราชทานจากสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร โดยในปี 2560 มีผู้เข้าร่วมแข่งขันทั้งสิ้น 121 ทีม จากสถาบันการศึกษา 74 แห่ง จาก 34 ประเทศ สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [www.scbflc.com](http://www.scbflc.com)

**โครงการ The Challenger & Thammasat Undergraduate Business Challenge**

ในปี 2560 ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมเป็นหนึ่งในผู้สนับสนุนหลักแก่โครงการแข่งขันวิเคราะห์กรณีศึกษาทางธุรกิจ The Challenger และ โครงการ Thammasat Undergraduate Business Challenge (TUBC) ที่จัดโดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เวทีการแข่งขันดังกล่าวเปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยทั้งจากไทยและต่างประเทศได้เข้าร่วมประลองทักษะและความสามารถในการวิเคราะห์กรณีศึกษาทางธุรกิจ รวมถึงให้คำแนะนำด้านการเงินที่เหมาะสม โดยธนาคารพร้อมรับนักศึกษาที่มีศักยภาพให้เข้ามาร่วมงานกับธนาคารอีกด้วย การสนับสนุนโครงการแข่งขันดังกล่าวนอกจากเป็นการค้นหาพนักงานที่มีศักยภาพแล้ว ยังช่วยสนับสนุนการพัฒนาด้านวิชาการและบ่มเพาะผู้นำของประเทศในอนาคตอีกด้วย

**โครงการค่ายสร้างผู้แนะนำการลงทุน (Young Affluent Professionals: YAP)**

โครงการค่ายสร้างผู้แนะนำการลงทุนเป็นโครงการที่ธนาคารเปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีความสนใจเกี่ยวกับการลงทุนรูปแบบต่างๆ และมีใบอนุญาตในการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุนได้ศึกษาและทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการประกอบอาชีพด้านที่ปรึกษาการลงทุนในอนาคต โดยธนาคาร

เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการฝึกอบรม และเมื่อจบหลักสูตรนักศึกษาที่เข้าร่วมฝึกอบรมทุกคนจะได้รับใบรับรองหลักสูตรจากทางธนาคาร และสามารถเข้าร่วมงานกับธนาคารได้ ซึ่งธนาคารได้จัดโครงการนี้ต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 2 และได้รับความสนใจและการตอบรับอย่างดีจากทั้งคณาจารย์และนักศึกษา โดยมีนักศึกษาสนใจเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก



ภายใต้การปรับยุทธศาสตร์ในการสรรหาบุคลากรเชิงรุก ในปี 2560 ธนาคารได้ถูกจัดอันดับโดยบริษัทวิจัยภาพลักษณ์ขององค์กรด้านการสรรหาพนักงาน (Employer Branding Research) ในด้านของบริษัทที่มีผู้ที่อยากเข้าร่วมงานมากที่สุด โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างกับผู้ที่มีศักยภาพที่จะเข้าทำงานกับธนาคารเพื่อประเมินปัจจัยในการเลือก

บริษัทที่จะเข้าทำงานในอนาคต ซึ่งผลการสำรวจ ปรากฏว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับความไว้วางใจจากผู้ที่มีศักยภาพในตลาดแรงงานของประเทศไทยเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ถึง 14 ลำดับ จากอันดับที่ 28 ในปี 2559 เป็นอันดับที่ 14 ในปี 2560

**การสร้างความผูกพันภายในองค์กรผ่านโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม**

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งปลูกฝังค่านิยมให้พนักงานมีจิตสาธารณะ (Public-minded) ตระหนักถึงการช่วยเหลือและคืนกลับให้แก่สังคม ผ่านการสร้างวัฒนธรรมแห่งการช่วยเหลือ แบ่งปัน โดยธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างจริงจัง บนพื้นฐานของความสมัครใจที่จะทำประโยชน์ให้สังคมและชุมชน ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการ

ทั้งนี้ พนักงานได้อุทิศทั้งเวลาส่วนตัวและเวลาทำงาน ร่วมทำงานจิตอาสา ตลอดจนได้มีส่วนร่วมคิด วางแผน และลงมือทำกิจกรรมเองด้วย ซึ่งธนาคารเชื่อมั่นว่า การร่วมโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการให้แก่พนักงานของธนาคาร ตลอดจนตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง



**SCB School Partners และโครงการ Connex ED**

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาซึ่งเป็นรากฐานสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ในปี 2559 ธนาคารได้เข้าร่วมเป็น 1 ใน 12 องค์กรภาคเอกชนภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐภาคการศึกษา เพื่อผนึกกำลังสร้างมิติใหม่ในระบบการศึกษาพื้นฐานของประเทศร่วมกับรัฐบาลและภาคประชาสังคม โดยมีเป้าหมายที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงตามกรอบยุทธศาสตร์ที่มุ่งยกระดับการศึกษาไทยสู่มาตรฐานสากล ผ่านโครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน (Leadership Program for Sustainable Education: CONNEXT ED) โดยมีพนักงานจิตอาสาของธนาคาร (School Partner) ที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 30 คน ร่วมทำงานกับผู้บริหารโรงเรียนในการยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนของ

โรงเรียนให้ดีขึ้น ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ครบทั้งความรู้ ทักษะ และมีคุณลักษณะที่ดี ในการดำเนินโครงการดังกล่าว School Partner จะได้รับการฝึกอบรมทั้งในด้านการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะการบริหารจัดการ การสื่อสาร ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศ เพื่อนำไปร่วมพัฒนาโรงเรียนที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาให้คำปรึกษาด้านยุทธศาสตร์และชี้แนะการดำเนินงานและติดตามผล ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสานต่อโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านการศึกษา ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พัฒนาการทำงานจิตอาสาและได้พัฒนาศักยภาพของตน



แม้ว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่มุ่งส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงจากการหมุนเวียนงานและการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งธนาคารได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่ทำให้ธนาคารสามารถก้าวสู่การเป็นองค์กรที่พนักงานอยากร่วมงานได้อย่างแท้จริงได้

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้ทำการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานสะท้อนผ่านดัชนี Organizational Health Index (OHI) โดยพิจารณาในเชิงของ ‘สุขภาพองค์กร’ เพื่อวัดความแข็งแรงของธนาคารทั้งในการดำเนินงานปัจจุบันและการมีความพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคต โดยธนาคารได้วางบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลกเป็นผู้ดำเนินการประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นกลางและปราศจากอคติใดๆ

**ผลการสำรวจ Organizational Health Index (OHI)**

ผลการดำเนินงาน	2557	2558	2559	2560	เป้าหมาย 2560
ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร	92	93	81	85	85
ร้อยละของพนักงานที่ร่วมตอบแบบสอบถาม	98	98	53	93	80

หมายเหตุ: ธนาคารประเมินระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในปี 2557 และ 2558 ด้วยวิธี Voice of Employee (VOE) โดย IBM Kenexa สำหรับปี 2559 และ 2560 เป็นการประเมิน Organizational Health Index (OHI) โดย McKinsey&Company



## การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในครอบครัวไทยพาณิชย์

ธนาคารเชื่อว่าความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กรเริ่มต้นจากความสุขของพนักงาน ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่สุขภาพการทำงานของพนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึง มีการบริหารจัดการความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานมีแรงใจถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย มีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์กร



### ความท้าทาย

- การดูแลและรักษาพนักงานให้ทำงานร่วมกับองค์กรในระยะยาว
- ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของธนาคารให้มีมาตรฐานและปลอดภัย



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การเอาใจใส่ดูแลพนักงาน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี (Well-being) มีความสุขในการทำงาน และมีความผูกพันกับองค์กร
- การบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามด้วยมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ธนาคารตระหนักดีว่าการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถสร้างความสุขในการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย ถือเป็นความท้าทายที่สำคัญ ธนาคารจึงดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างใกล้ชิด โดยจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับพนักงานและครอบครัวบนพื้นฐานการเคารพหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงควบคุมดูแลการดำเนินงานของคู่ธุรกิจอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน ลูกค้าและผู้รับเหมา ตลอดจนชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดระยะเวลาที่ร่วมงานกับธนาคาร

### การเอาใจใส่ดูแลพนักงาน

ธนาคารใส่ใจดูแลพนักงานทุกคนเสมือนสมาชิกในครอบครัว โดยให้การดูแลเอาใจใส่พนักงานให้มีความสุขในการทำงาน มีสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการสร้างพลังและแรงบันดาลใจในการทำงาน มีดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายซึ่งพนักงานสามารถเสนอข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งธนาคารได้นำมาพัฒนาให้เกิดผลลัพธ์เป็นรูปธรรมในโครงการต่างๆ เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงานทุกระดับ เช่น การปรับปรุงพื้นที่ทำงานและพื้นที่พักผ่อน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และเครือข่ายสาขา การยืดหยุ่นเวลาเข้าทำงาน การจัดสรรสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงกิจกรรมต่างๆ



รับฟัง



ดำเนินการ



สื่อสาร

### รับฟัง (Listen)

- ธนาคารรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น
  - “คุยกันวันอาทิตย์ กับคุณอาทิตย์ นันทวิทยา” ช่องทางการสื่อสารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารถึงพนักงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางนี้ได้ โดยส่งข้อเสนอแนะมาที่ ceo@scb.co.th
  - สายด่วนพนักงาน (HR Call Center) ที่หมายเลข 0-2544-4444
  - พนักงานผู้ผลักดันด้านความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being Champion)
  - การสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน
  - เว็บบอร์ดสนทนาของธนาคาร
  - คณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee)

### ดำเนินการ (Action)

- ดำเนินการรวบรวมและทบทวนข้อคิดเห็นที่ได้รับ ตลอดจนศึกษา เปรียบเทียบ กับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- กำหนดแผนการดำเนินงานระยะสั้น และระยะยาว
- ติดตามผลการดำเนินโครงการเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่า แผนการงานที่กำหนดไว้ ได้ถูกดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

### สื่อสาร (Communicate)

สื่อสารผลการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรมให้พนักงานรับทราบ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและธนาคาร

### โครงการปรับปรุงสถานที่ทำงาน

พนักงานใช้เวลามากกว่าหนึ่งในสามของวันอยู่ที่ทำงาน ดังนั้นการสร้างสรวงศ์บรรยากาศการทำงานที่ดีจึงมีความสำคัญ ธนาคารจึงเริ่มปรับปรุงพื้นที่ทำงานภายในสำนักงานให้มีความทันสมัย โดยการเพิ่มมุมพักผ่อนหย่อนใจ หรือการตกแต่งภายในที่เน้นความสวยงาม ช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสามารถใช้งานได้จริง เช่น หน่วยงาน SCB Academy หน่วยงาน Transformation เป็นต้น



### ระบบปฏิบัติการ PeoplePlus

ระบบปฏิบัติการ PeoplePlus ถูกนำมาใช้เพื่อรองรับการใช้งานที่ตรงตามไลฟ์สไตล์การทำงานของพนักงาน โดยสามารถใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างสะดวกสบาย เช่น การขออนุมัติค่าล่วงเวลา การเรียนรู้และการทำแบบทดสอบออนไลน์ ระบบมีความสามารถในการจัดจำวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ธนาคารมีการวางแผนทรัพยากรบุคคลที่มีการใช้ข้อมูลเชิงลึกที่มากขึ้น โดยเฉพาะการนำข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด





**โครงการปรับปรุงโรงอาหารพนักงาน**

ธนาคารปรับปรุงโรงอาหารพนักงานใหม่โดยคำนึงถึงความสะดวก ความหลากหลายของประเภทอาหาร (เช่น ร้านอาหาร ฮาลาล มังสวิรัติ) และคุณค่าทางโภชนาการของอาหารที่ครบถ้วน ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวทางการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน โดยมีการนำเทคโนโลยีการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดมาใช้ภายในโรงอาหารเพื่อสนับสนุนให้พนักงานเป็นบุคคลต้นแบบเพื่อมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด



**การดูแลให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจที่ดี**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างสุขภาพกายและใจที่ดีและตระหนักถึงการดูแลสุขภาพให้กับพนักงาน ทั้งในด้านการจัดหาสถานที่ เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องธรรมะ สำหรับฝึกสมาธิและปฏิบัติกิจกรรมตามศาสนา ห้องละหมาด ควบคู่กับการส่งเสริมการรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อทำกิจกรรมที่สนใจร่วมกัน เช่น ชมรมกีฬา ชมรมจริยธรรม รวมถึงจัดให้มีโครงการให้ความรู้ด้านการจัดการความเครียด (Stress Management) และหลักการยศาสตร์ (Ergonomics) แก่พนักงาน เช่น การสื่อสารบทความข้อควรระวังเกี่ยวกับหลักการยศาสตร์ ส่งเสริมให้หยุดพักการทำงาน 5 นาที เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสั้นๆ สำหรับการคลายความเครียด การบรรยายพิเศษโดยโรงพยาบาลธนบุรีในหัวข้อ “ปรับวิถีชีวิตเป็นสุข” นอกจากนี้ธนาคารยังได้ปรับปรุงพื้นที่ห้องพยาบาลและเพิ่มพื้นที่ให้นมแม่ ที่อาคาร G Land Tower และ SC Tower เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น

**อัตราการขาดงาน (ไม่ได้วางแผนการลา)**

ผลการดำเนินงาน	2557	2558	2559	2560	เป้าหมาย 2560
อัตราการขาดงาน (ร้อยละ)	0.84	0.97	0.93	0.81	1.00

**การผ่อนปรนกำหนดเวลาเข้างานและการทำงานจากที่บ้าน**

จากการปรับปรุงโครงสร้างการจราจรหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการเดินทางมาทำงานของพนักงาน ธนาคารจึงกำหนดเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น โดยพนักงานสามารถเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ รวมไปถึงการพิจารณาให้พนักงานที่มีความจำเป็นบางกลุ่ม เช่น มีอาการ

เจ็บป่วย หรือมีสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วยต้องการการดูแล ให้สามารถทำงานจากที่บ้านได้ โดยพนักงานจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้พนักงานมีโอกาสที่จะบริหารจัดการเวลางานและเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุลมากยิ่งขึ้น

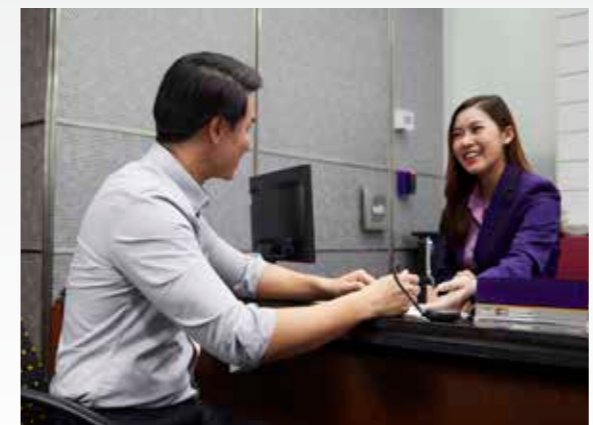
**นโยบายและมาตรการช่วยเหลือพนักงานสาขาที่ประสบอุทกภัยทางภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ปัญหาน้ำท่วมเฉียบพลันเมื่อต้นปี 2560 ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของพนักงานสาขาของธนาคารในพื้นที่ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนดังกล่าว ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนพนักงาน พร้อมจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปร่วมดูแลและอำนวยความสะดวกแก่พนักงานและประชาชนให้ได้รับการรักษาโรครภัย

ต่างๆ ที่มาภัยพิบัติ รวมถึงจัดทำโครงการช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบ อาทิ การมอบเงินช่วยเหลือเบื้องต้น การอนุมัติค่าเดินทางและกำหนดเวลาทำงานตามความเหมาะสม การปรับเปลี่ยนวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยสวัสดิการ เป็นต้น นับเป็นความเอาใจใส่ของธนาคารที่ช่วยสนับสนุนชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้กับพนักงาน

**สินเชื่อสวัสดิการรูปแบบใหม่ เพื่อรีไฟแนนซ์หนี้สินส่วนบุคคล**

เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากภาระหนี้สิน ธนาคารได้พิจารณาอนุมัติเพิ่มเติมสินเชื่อสวัสดิการพนักงานประเภทใหม่ เพื่อรีไฟแนนซ์หนี้สินส่วนบุคคล (ไม่มีหลักประกัน) เช่น หนี้สินจากบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด เป็นต้น โดยพนักงานสามารถนำภาระหนี้สินส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันมารวมผ่อนชำระไว้ที่เดียวกับธนาคาร ในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม โดยมีวงเงินกู้สูงสุด 500,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 ปี และสามารถกู้ได้สูงสุดถึง 2 ครั้ง



**การดูแลครอบครัวของพนักงาน**

เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลทั้งพนักงานและครอบครัวของพนักงาน โดยได้จัดโครงการอบรมและกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความสุขให้แก่พนักงานและครอบครัว เช่น กิจกรรม SCB Family Day, Family Rally และกิจกรรมสังสรรค์วันปีใหม่ โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมในปี 2560 มากกว่า 16,000 คน

สำหรับโครงการฝึกอบรม ธนาคารร่วมกับภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดค่าย SCB-KU English Academy ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 เพื่อสนับสนุนให้บุตรของพนักงานได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยมีเยาวชนเข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้น 875 คน นับตั้งแต่เริ่มโครงการ



**การส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัยถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปฏิบัติตามมาตรการการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานผู้รับเหมา และคู่ธุรกิจให้สอดคล้องตามที่กฎหมายมาตรฐานสากลกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน ลูกค้า บุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคาร ตลอดจนชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร

**การบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

ในปี 2560 ธนาคารทบทวนและประกาศใช้นโยบายการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานฉบับล่าสุด ซึ่งกำหนดให้ความปลอดภัยเป็นหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญของพนักงานทุกคน รวมถึงการปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล พร้อมทั้งสื่อสารนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวไปยังเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการความปลอดภัยในพื้นที่ทำงาน พร้อมทั้ง

มอบหมายหน้าที่การตรวจสอบความปลอดภัยในที่ทำงานให้กับพนักงานประจำสาขาของธนาคาร (Safety Self-Assessment) โดยมีหน่วยงานบริหารความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของธนาคารรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา ติดตามผลการตรวจสอบ ตลอดจนดูแลการปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพื่อเป้าหมายหลักคือ พนักงานทุกคนจะต้องมาทำงานและกลับบ้านอย่างปลอดภัยทุกคน ทุกพื้นที่การทำงาน ทุกวัน

ธนาคารถือว่าความปลอดภัยเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน โดยพนักงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเองเพื่อร่วมงาน ตลอดจนปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในรูปแบบออนไลน์เพื่อความสะดวกและเข้าถึงง่าย โดยกำหนดเป็นหลักสูตรพื้นฐานที่พนักงานทุกคนต้องได้รับการอบรมก่อนครบระยะทดลองงาน รวมทั้งจัดให้มีโครงการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานผ่านการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ธนาคารได้ตั้งเป้าหมายให้พนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้าร่วมฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

**การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย**

ผลการดำเนินงาน	2557	2558	2559	2560
การอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเบื้องต้น (ชั่วโมง)	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	2,021	2,213
การดับเพลิงขั้นพื้นฐาน (ชั่วโมง)	ไม่มีข้อมูล	20,868	36,732	16,080

หมายเหตุ: ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลชั่วโมงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในปี 2559

**การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัยในที่ทำงาน**

ธนาคารได้ร่วมมือกับสมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกในการเข้ามาสำรวจพื้นที่ทำงานภายในอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อจัดทำแผนการตรวจวัดคุณภาพแสงสว่าง ความร้อน เสียง และคุณภาพอากาศภายในอาคาร โดยธนาคารจะนำผลการตรวจวัดมาประเมินสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานว่ามีความเหมาะสมและปลอดภัยต่อสุขอนามัยของพนักงานมากน้อยเพียงใด และนำผลการสำรวจมาเป็นตัวกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

นอกจากนี้หน่วยงานบริหารความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยยังมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลและทบทวนการออกแบบอาคารสำนักงาน การจัดวางอุปกรณ์และโต๊ะทำงาน แผนผังระบบความปลอดภัยอาคารต่างๆ ในพื้นที่ทำงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล อันส่งผลให้สภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานของพนักงานมีความปลอดภัย และเป็นผลดีต่อสุขอนามัยของพนักงาน

**การจัดการความปลอดภัยของผู้รับเหมา**

ธนาคารใส่ใจในกระบวนการบริหารจัดการผู้รับเหมา ตั้งแต่การคัดเลือกผู้รับเหมา การควบคุมและตรวจสอบการทำงานอย่างใกล้ชิด และการประเมินผลการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขจัดและลดความเสี่ยง รวมถึงกำหนดมาตรการในการควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการทำงาน โดยธนาคารได้จัดทำระเบียบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมา และสื่อสารไปยังผู้รับเหมาตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และมีกรอบความปลอดภัยก่อนเริ่มปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากที่สำนักงานใหญ่และจะขยายผลไปยังเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของธนาคาร

**กระบวนการบริหารจัดการผู้รับเหมา**



**การคัดเลือกผู้รับเหมา**

ตรวจสอบคุณสมบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายและจัดทำทะเบียนผู้รับเหมาที่ผ่านเกณฑ์คัดเลือก



**การควบคุมผู้รับเหมา**

จัดทำคู่มือความปลอดภัยในการทำงานสำหรับผู้รับเหมา และสื่อสารให้ผู้รับเหมาทราบผ่านการฝึกอบรม



**การตรวจสอบระหว่างการทำงาน**

กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบจากภายนอกดำเนินการร่วมตรวจสอบกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร พร้อมทั้งสุ่มตรวจสอบซ้ำโดยหน่วยงานบริหารและรักษาความปลอดภัยอาคารสำหรับงานที่มีความเสี่ยงสูง



**การประเมินผู้รับเหมา**

ประเมินผลการปฏิบัติงานจากจำนวนครั้งที่ฝ่าฝืนข้อกำหนดและสถิติการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้างครั้งต่อไป



### การบริหารจัดการความปลอดภัยในกรณีเหตุฉุกเฉิน

ธนาคารจัดให้มีแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงจัดเตรียมอุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อจัดการ ควบคุม ตอบสนอง ตลอดจนติดต่อและประสานงานช่วยเหลือ พนักงานธนาคาร ลูกค้า ผู้เข้ามาติดต่อ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในธนาคาร ที่อาจได้รับบาดเจ็บจากเหตุการณ์ นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย สำหรับพื้นที่อาคารสำนักงานและเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ โดยจัดให้มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งมีทีมงานป้องกันและระงับอัคคีภัย ทำหน้าที่ในการตรวจสอบพื้นที่เพื่อป้องกันและรับมือกรณีเกิดเหตุไฟไหม้ ตลอดจนมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัยในพื้นที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการป้องกันการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดเพลิงไหม้

70

### การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

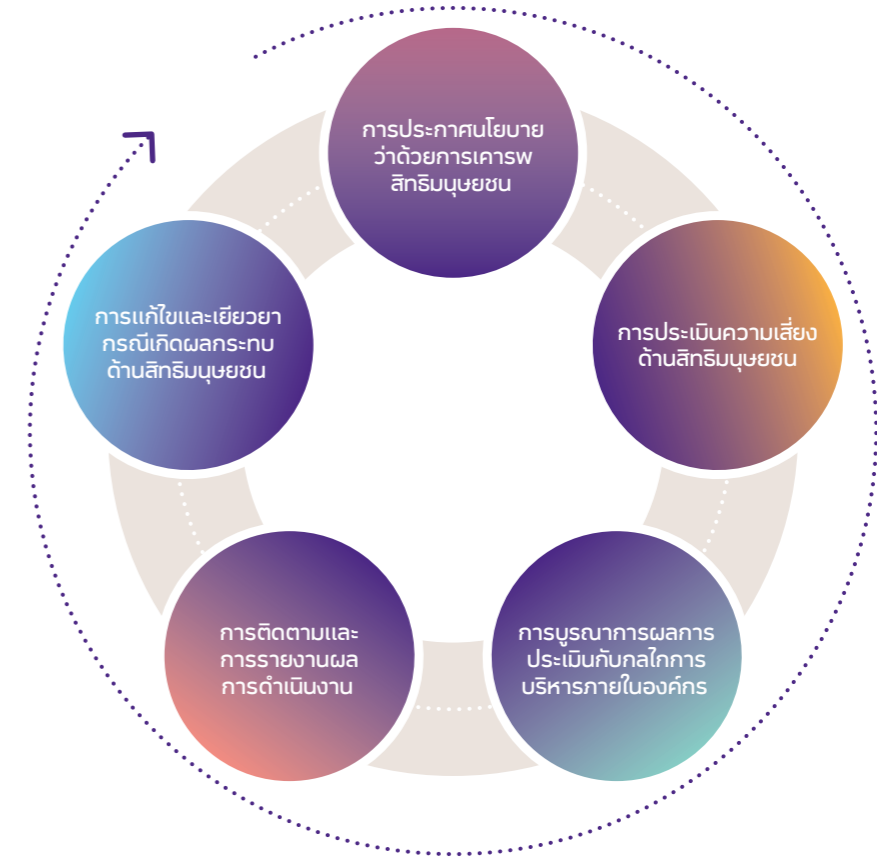
ธนาคารให้ความสำคัญต่อการเคารพในหลักสิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมโดยไม่แบ่งแยกเพศ ศีลวัธ ชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และการศึกษา โดยกำหนดหลักปฏิบัติดังกล่าวไว้อย่างชัดเจนในจรรยาบรรณธนาคาร พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม นอกจากนี้ยังให้อิสระแก่พนักงานในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานธนาคารที่ประกอบไปด้วย 3 กลุ่มสหภาพทั้งสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาพนักงานบริหาร สหภาพแรงงานพนักงานทั่วไป และสหภาพแรงงานพนักงานบริการ ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับพนักงาน โดยมีเจตนาารมณ์ที่จะรักษาสีทธิประโยชน์ของสมาชิกและพนักงาน เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรม คำนึงถึงประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่าย ในปี 2560 สหภาพแรงงานของธนาคารมีจำนวนสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 50 ของพนักงานทั้งหมด

### การสนับสนุนการสร้างอาชีพให้ผู้พิการ

ธนาคารมีส่วนร่วมสนับสนุนการสร้างอาชีพให้แก่ผู้พิการในรูปแบบของการว่าจ้างพนักงานที่เป็นผู้พิการจำนวน 7 อัตรา รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับมูลนิธิเพื่อสังคมต่างๆ ภายใต้การประสานงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการวางแผนงานเพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพของผู้พิการ โดยในปี 2560 มีผู้พิการได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนของธนาคารทั้งสิ้น 234 คน

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิแรงงานภายในองค์กรแล้ว ธนาคารตระหนักถึงการบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนในรูปแบบต่างๆ ที่มีโอกาสเกิดขึ้นทั้งต่อพนักงาน คู่ค้า และลูกค้า เช่น การเลือกปฏิบัติในการทำงาน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Customer Privacy) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสิทธิชุมชนจากการสนับสนุนทางการเงินในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและที่ดินขนาดใหญ่ รวมถึงการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากคู่ค้า เช่น ปัญหาด้านแรงงาน เป็นต้น โดยประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อทั้งการดำเนินธุรกิจ ภาพรวมและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) ที่จะเคารพและปฏิบัติตามหลักการและกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนที่กำหนดไว้ทั้งระดับประเทศและระดับสากล โดยได้จัดทำกรอบแนวทางในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Management Framework) ตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยปฏิบัติตามหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารได้จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process) เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจ (คู่ค้า และลูกค้า) และชุมชนท้องถิ่นที่อาจเกิดขึ้น

### กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process)



71

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารสอดคล้องกับแนวทางการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล ธนาคารได้มีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน และดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเสี่ยง และกำหนดแนวทางในการควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานประสิทธิผลของการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดโครงสร้างในการกำกับดูแล บทบาท

และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะแล้วเสร็จในปี 2561 ด้วยความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนที่จำเป็น ครอบคลุมทุกกิจกรรม ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน และป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายท้องถิ่น กฎหมายระหว่างประเทศและมาตรฐานสากล



# มุ่งสู่การเป็น... THE MOST RESPONSIBLE CORPORATE CITIZEN



ธนาคารน้อมนำแนวคิดด้านความยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมาเป็นเสมือนเข็มทิศในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นส่งเสริมให้คนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความมั่นคงทางการเงินอันเป็นผลจากการสร้างรากฐานทางสังคมที่แข็งแกร่ง ผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมโดยอาศัยความเชี่ยวชาญด้านการเงินและเครือข่ายของธนาคารในการสร้างประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมถึงให้การสนับสนุนทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบโดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบ



ความมุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน



การลดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน



การสร้างรากฐานทางสังคมที่แข็งแกร่งเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน



## ความมุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทสำคัญของสถาบันการเงินที่มีส่วนร่วมในการสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านการจัดสรรเงินทุนแก่โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ของภาครัฐและภาคเอกชนบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงผ่านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการส่งเสริมความรู้และทักษะการบริหารจัดการทางการเงินที่ดีแก่ประชาชนในทุกช่วงวัย ซึ่งถือเป็นรากฐานที่สำคัญของการเติบโตของระบบเศรษฐกิจอย่างมั่นคงในระยะยาวต่อไป



### ความท้าทาย

- มาตรฐานสากลด้านการปล่อยสินเชื่อ ที่มุ่งลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
- ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน
- การขาดความรู้และวินัยทางการเงินที่ดีของประชาชน
- การเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้สูงอายุ



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การพัฒนารอบการดำเนินและแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ
- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- การเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนในทุกช่วงวัย
- การพัฒนาโครงการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ

สถาบันการเงินถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ก่อให้เกิดการกระจายแหล่งเงินทุนและขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงเพื่อลดการกระจุกตัวของรายได้ทางเศรษฐกิจ ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ส่งผลให้เกิดการสร้างอาชีพ การหมุนเวียนเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ นำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศจึงมุ่งมั่นพัฒนานำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีแก่ประชาชนผ่านกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินที่ดี เพื่อให้สามารถนำไปใช้บริหารจัดการการเงินในภาคครัวเรือนและธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

### การบริหารจัดการความเสี่ยงในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับโครงการพัฒนาขนาดใหญ่

ในฐานะผู้สนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ (Major Capital Project) เช่น โครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงาน การสร้างอาชีพและธุรกิจใหม่ อันส่งผลให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้การพัฒนาโครงการขนาดใหญ่จะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโต ขณะเดียวกันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในทางอ้อมหากขาดการบริหารจัดการที่ดีและเหมาะสม ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินความเสี่ยง

ที่มีการประเมินผลกระทบต่อรอบด้าน ซึ่งครอบคลุมถึงการประเมินผลกระทบต่อทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

ในปี 2560 ธนาคารได้ริเริ่มแนวคิดที่จะยกระดับการดำเนินงานด้านการพิจารณาสินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Lending) โดยนำแนวปฏิบัติสำหรับการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมระดับสากล อาทิ หลักการอีควาเตอร์ (Equator Principles) และแนวปฏิบัติของบริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (International Finance Corporate: IFC) เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

สำหรับการพิจารณาสินเชื่อโครงการ (Project Finance) ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารมีแผนที่จะทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Guide) ของธนาคาร โดยระบุประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารจะไม่สนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณา

ให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector Specific Guide) ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่า โครงการที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางการเงินมีแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบเชิงลบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

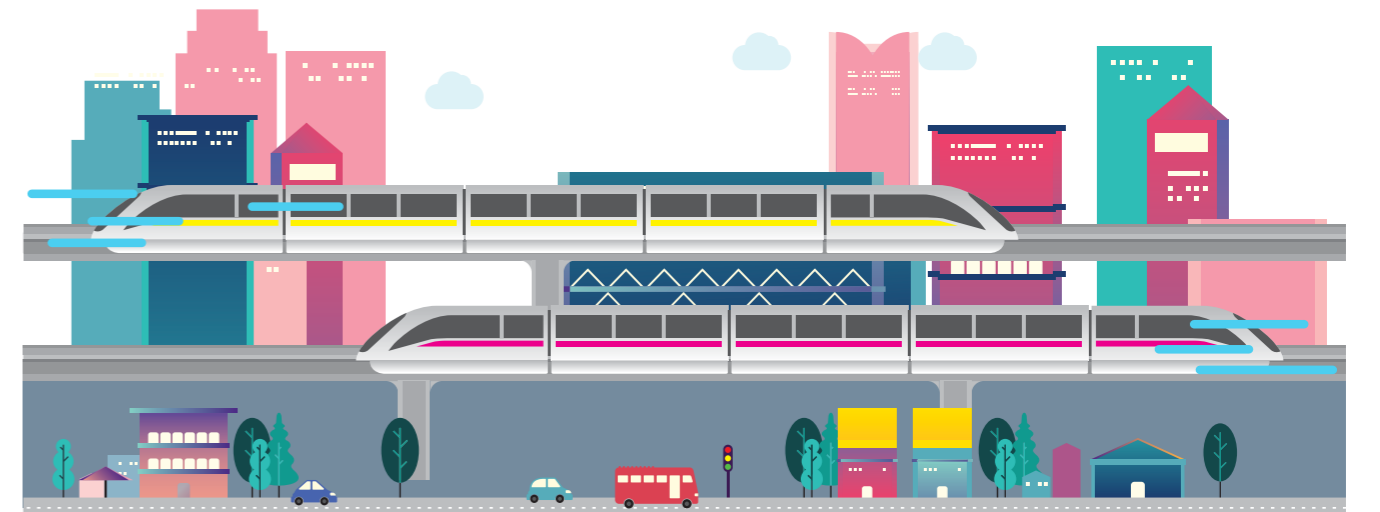
### การพิจารณาสับสุนนทางการเงินโครงการรถไฟฟ้าที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะด้านระบบขนส่งมวลชนซึ่งเป็นพื้นฐานความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารไทยพาณิชย์จึงร่วมกับธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทยในการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่บริษัท นอร์ทเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด และบริษัท อีสเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด ในการพัฒนาโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแครายถึงมีนบุรี ความยาว 34.5 กิโลเมตร จำนวนสถานี 30 สถานี และรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าวถึงสำโรง ความยาว 30.4 กิโลเมตร จำนวนสถานี 23 สถานี ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการเร่งรัดของรัฐบาลที่อนุญาตให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ

รายงานการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของโครงการเพื่อนำเสนอขอความเห็นชอบ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2561 ธนาคารจึงกำหนดให้โครงการจะต้องนำส่งรายงานที่ได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเงื่อนไขก่อนการเบิกเงินกู้ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการมีการศึกษาและวางแผนการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด อีกทั้งโดยตลอดระยะเวลาการดำเนินงานพัฒนาโครงการ ธนาคารจะติดตามผลการดำเนินงานการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าทั้งสองสายผ่านช่องทางต่างๆ เช่น รายงานความคืบหน้างานก่อสร้างรายเดือน รายงานความก้าวหน้าประจำเดือน การเข้าเยี่ยมชมโครงการ รวมถึงการติดตามข่าวสารที่นำเสนอผ่านสื่อสาธารณะ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด และไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

สำหรับการพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ในพื้นที่ใจกลางเมืองที่หนาแน่น ที่มาพร้อมกับความท้าทายด้านการป้องกันผลกระทบต่อชุมชนตามแนวรถไฟฟ้า เช่น การจัดการจราจรในช่วงก่อสร้าง การออกแบบการไหลเวียนของอากาศเพื่อป้องกันการสะสมของมลพิษ ธนาคารจึงกำหนดให้โครงการรถไฟฟ้าทั้งสองสายทำการศึกษาและจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติตั้งแต่ปี 2555 โดยปัจจุบันและอยู่ระหว่างการจัดทำ

ทั้งนี้ ธนาคารคาดหวังว่าเมื่อโครงการดังกล่าวดำเนินงานก่อสร้างเสร็จสิ้นและเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ จะสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับประชาชน ลดปริมาณการจราจรบนท้องถนนและปัญหามลพิษทางอากาศจากการจราจร ตลอดจนลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่สิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่าการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางมาใช้ระบบขนส่งมวลชนจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อครัวเรือนลงได้ถึงร้อยละ 10





### การพิจารณาสับทุนทางการเงินต่อโครงการป่าลุ่มคอมเพล็กซ์ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินจำนวน 3,300 ล้านบาทแก่บริษัท พีพีพี กรีน คอมเพล็กซ์ จำกัด เพื่อลงทุนในโครงการป่าลุ่มคอมเพล็กซ์ บนพื้นที่กว่า 1,000 ไร่ ในอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นการรวมทุกขั้นตอนการผลิตปาล์มน้ำมันไว้ในที่เดียวอย่างทันสมัยและครบวงจรเป็นแห่งแรกของประเทศไทย ครอบคลุมตั้งแต่การหีบผลปาล์มสด การผลิตไบโอดีเซลเพื่อใช้ผสมในน้ำมันดีเซล และการผลิตน้ำมันโอดีอินเพื่อการบริโภค รวมถึงการจัดตั้งโรงไฟฟ้าที่ใช้เชื้อเพลิงจากของเสียชีวมวลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต

ด้วยการดำเนินธุรกิจของโครงการป่าลุ่มคอมเพล็กซ์นั้น โครงการสามารถเลือกซื้อวัตถุดิบที่ได้มาจากเจ้าของสวนปาล์มโดยตรงหรือจากผู้ประกอบการลานตากปาล์มรายย่อย ซึ่งหากสัดส่วนการซื้อปาล์มของโครงการเอนเอียงไปทางใดทางหนึ่งจนขาดความสมดุล อาจก่อให้เกิดเป็นประเด็นความขัดแย้งในพื้นที่ชุมชนดังกล่าวได้

ดังนั้นเพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบแก่เจ้าของสวนปาล์มและผู้ประกอบการลานตากปาล์มรายย่อย ธนาคารจึงพิจารณา

ครอบคลุมถึงแนวทางการบริหารจัดการผลกระทบทางสังคมของโครงการ โดยโครงการได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่ รวมจำนวน 2 ครั้ง ครอบคลุม 3 ตำบล 25 หมู่บ้าน เพื่อพิจารณาหาแนวทางการทำธุรกิจร่วมกับชุมชนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีกำหนดสัดส่วนการซื้อปาล์มจากทั้งชาวสวนในพื้นที่และจากผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเป็นทางออกที่พึงพอใจของทุกฝ่าย

โครงการป่าลุ่มคอมเพล็กซ์นี้ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาขึ้นตามแนวทางพระราชดำริด้านการใช้พลังงานทดแทนเพื่อความยั่งยืนและการพัฒนากระบวนการผลิตที่สามารถนำวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้ประโยชน์ได้ทั้งหมด ซึ่งมีส่วนช่วยลดการพึ่งพานำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ ตลอดจนเป็นการสนับสนุนเกษตรกรท้องถิ่นผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน และเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มในประเทศไทย โครงการคาดว่าจะมีกำลังการผลิตไบโอดีเซลประมาณปีละ 140 ล้านลิตร สามารถทดแทนการนำเข้าน้ำมันดีเซลได้ 880,000 บาร์เรล อีกทั้งโรงไฟฟ้าพลังงานทางเลือกของโครงการมีกำลังการผลิตไฟ 10 เมกะวัตต์อีกด้วย



### การพิจารณาสับทุนทางการเงินต่อโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้วยความตระหนักถึงประโยชน์และผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารไทยพาณิชย์จึงเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศไทย เนื่องจากการผลิตกระแสไฟฟ้าจากกังหันลมนั้นเป็นหนึ่งในพลังงานไฟฟ้าที่สะอาดที่สุด มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณที่ต่ำ และไม่ก่อให้เกิดของเสียอันตรายจากกระบวนการผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับการผลิตกระแสไฟฟ้าโดยใช้ถ่านหิน น้ำมัน หรือแม้แต่พลังงานแสงอาทิตย์ (เมื่อพิจารณาตลอดทั้งวัฏจักรของการผลิต) จึงสามารถช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้

อย่างไรก็ตาม การผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยพลังงานลมมีข้อจำกัดในด้านพื้นที่ตั้ง เนื่องจากประเทศไทยมีพื้นที่ที่กระแสลมมีศักยภาพเพียงพอต่อการผลิตไฟฟ้าอยู่อย่างจำกัด บางพื้นที่ยังเป็นพื้นที่อนุรักษ์และชุมชนในพื้นที่บางส่วนยังคงติดกับภาพลักษณ์ของเทคโนโลยีของกังหันลมในอดีตที่ก่อให้เกิดเสียงรบกวนในระดับสูง

ในปี 2560 ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ บริษัท วินด์ เอนเนอร์ยี โฮลดิ้ง จำกัด ในการดำเนินการสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานลมจำนวนถึง 5 โครงการ ซึ่งมีกำลังการผลิตรวมกว่า 450 เมกะวัตต์ ตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมาและชัยภูมิ

โดยธนาคารพิจารณาความเสี่ยงด้านต่างๆ ของโครงการอย่างรอบด้าน เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Guide) ตลอดจนมีการจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาสอบทานข้อมูลโครงการ ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการทบทวนรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (Initial Environmental Examination: IEE) และมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของชุมชนอย่างทั่วถึง ปัจจุบันโครงการอยู่ระหว่างการก่อสร้าง และคาดว่าจะสามารถเริ่มจ่ายไฟฟ้าในเชิงพาณิชย์ได้ภายในปี 2561 และ 2562 ตามแผนงานที่วางไว้

ธนาคารเชื่อมั่นว่าโครงการดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนในพื้นที่และประเทศไทย โดยโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมทั้ง 5 โครงการจะสามารถผลิตกระแสไฟฟ้าที่เพียงพอับความต้องการของประชากร 400,000ครัวเรือน คิดเป็นการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้มากกว่า 648,517 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดการใช้น้ำลงได้ 830 ลิตร อีกทั้งการสนับสนุนการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานลมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไทยมุ่งไปสู่การเป็นสังคมคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Society) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ 7 (United Nations Sustainable Development Goals: SDGs) ที่มุ่งให้ประชากรทุกระดับสามารถเข้าถึงพลังงานสะอาดได้





**การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและการเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดี**

**การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ผ่านการให้บริการในช่องทางที่หลากหลายครอบคลุมทั้งรูปแบบเครือข่ายสาขาและดิจิทัลแพลตฟอร์ม เช่น ตู้เอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องทำธุรกรรมด้านการเงินแบบอัตโนมัติ แอปพลิเคชัน SCB Easy เว็บไซต์ SCB Easy Net ควบคู่ไปกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการกระจายความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 (2559 – 2663) ของธนาคารแห่งประเทศไทย

อีกทั้งธนาคารยังให้การสนับสนุนผู้มีรายได้น้อยและผู้ประกอบการรายย่อย โดยปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและขั้นตอนการให้สินเชื่อให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการประกอบอาชีพและลดปัญหาการกู้ยืมนอกระบบ นอกจากนี้ธนาคารยังร่วมมือกับผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet หรือ e-Money) ที่ไม่ใช่ธุรกิจธนาคารเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและเพิ่มทางเลือกให้กลุ่มคนที่ไม่มียุติธนาคารหรือไม่มีบัตรเครดิตได้ใช้บริการการทำธุรกรรมบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ การชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ นำไปสู่การสร้างระบบนิเวศสังคมไร้เงินสดอย่างแท้จริง

**ตัวอย่างช่องทางเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินในปี 2560**

**ช่องทางการให้บริการ**



ตู้เอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ และเครื่องทำธุรกรรมด้านการเงินแบบอัตโนมัติ รวมทั้งสิ้นกว่า 14,685 เครื่อง โดยจัดให้มีบริการภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาเมียนมาในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร

- แอปพลิเคชัน SCB Easy
- แพลตฟอร์ม SCB Connect บนแอปพลิเคชันไลน์

- เว็บไซต์ SCB Easy Net
- เว็บไซต์ SCB Business Net

เครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศกว่า 1,153 สาขา

ศูนย์บริการ เช่น ศูนย์ธุรกิจเอสเอ็มอี ศูนย์บริหารความมั่งคั่ง ศูนย์บริการลูกค้า (SCB Service Center และสาขาเอสซีบีเอ็กซ์เพรส (SCB Express))

**ตัวอย่างผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินในปี 2560**

**การสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้แก่ผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ประกอบการรายย่อย**

- นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเนกประสงค์ (My Home My Cash) ที่ให้ลูกค้านำสินทรัพย์มาเปลี่ยนเป็นเงินสด
- สนับสนุนโครงการบ้านประชารัฐของรัฐบาลโดยให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำแก่ผู้มีรายได้น้อยเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย
- สนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจรายย่อย

**การสนับสนุนกลุ่มผู้สูงอายุ**

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกัน “เพราะอุ่นใจยิ้มได้ยามเกษียณ” โดยรับประกันตั้งแต่อายุ 20 – 55 ปี และลูกค้าจะได้รับเงินบำนาญตั้งแต่อายุ 60 จนถึงอายุ 90ปี และได้รับความคุ้มครองในกรณีที่เสียชีวิต

**การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน**

ธนาคารร่วมมือกับผู้ให้บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่ธนาคารในการขยายโอกาสการทำธุรกรรมให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการบนดิจิทัลแพลตฟอร์มได้ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนบริษัทหรือธุรกิจที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงผ่านการปล่อยสินเชื่อให้แก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ

**การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ โครงการ SCB Easy Senior Buddy**

ปัจจุบันผู้สูงอายุจำนวนมากให้ความสนใจและต้องการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตต่างๆ แต่ยังคงมีความกังวลในการใช้งานผิดพลาดหรือขาดคำแนะนำ จนกลายเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่า การให้คนในวัยใกล้เคียงกันซักชวนและช่วยแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันจะทำให้สามารถสื่อสารกันได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการ เอสซีบี อีซี ซีเนียร์ บัดดี้ (SCB Easy Senior Buddy) ซึ่งประกอบด้วยผู้สูงอายุวัยมากกว่า 50 ปี รวมถึงกลุ่มผู้เกษียณอายุที่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีและสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มาร่วมทีมกับธนาคารเพื่อแนะนำและให้ความช่วยเหลือการใช้งานแอปพลิเคชัน SCB Easy แก่กลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ โดยซีเนียร์บัดดี้ชุดแรกจำนวน 20 คน ทำงานกระจายตามเครือข่ายสาขาของธนาคาร

และบุตรหลานเท่านั้น แต่ยังคงเป็นการสร้างคุณค่าทางด้านจิตใจที่สามารถทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นในสังคมได้อีกด้วย ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจต่อตนเอง และสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยเสียงตอบรับที่ดียิ่ง ในปี 2561 ธนาคารมีแผนที่จะขยายทีมดังกล่าวจาก 20 เป็น 50 คน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในยุคดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง



นอกเหนือจากการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแล้ว โครงการดังกล่าวยังก่อให้เกิดการจ้างงานในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้สูงอายุเหล่านี้มีรายได้สำหรับการเลี้ยงดูตนเอง

**การเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดี**

ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มและผู้ประกอบการทุกระดับ มีความรู้ ความเข้าใจทางการเงิน ตลอดจนมีทักษะในการบริหารจัดการทางการเงินที่ดี สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการเงินของธนาคาร และความเข้าใจในพฤติกรรมหรือข้อกังวลใจของลูกค้า

จากการดำเนินงานและการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องบนพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้นักธนาคารมีความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ใช้สื่อดังกล่าว ตลอดจนความท้าทายในการสร้างการตระหนักรู้และวินัยด้านการบริหารจัดการทางการเงิน ที่อาจถูกมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว และมีความซับซ้อน ธนาคารจึงเน้นกลยุทธ์การสื่อสารเนื้อหาทางด้านดังกล่าวให้มีความน่าสนใจ มีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันหรือกระแสสังคมที่เกิดขึ้น เผยแพร่ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ ผ่านเทคนิคการนำเสนอ

ที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก คำคมชวนคิด บทความ และภาพยนตร์สั้น ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความใกล้ชิดระหว่างลูกค้าและธนาคารได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นผู้นำด้านการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินบนสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับการยอมรับทั้งจากเวทีระดับประเทศและสากลอย่างต่อเนื่อง

ด้วยความสำเร็จในการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ ธนาคารได้รับรางวัลจากหลากหลายสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ รางวัล Thailand Best Brand Performance by Category “Banking” จาก Thailand Zocial Awards 5 ปีซ้อน (2014–2018) รางวัล Best Social Media Marketing Campaign รางวัล Best New Product, Service or Innovation Launch รางวัล Excellence in Social Media – Consumer Relations & Brand Engagement จาก Retail Banker International Asia Trailblazer Awards 2017 รางวัล Social Media Initiative of the Year จาก the Asian Banker Award 2017.

**ตัวอย่างเนื้อหาของสื่อบนดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมวินัยทางการเงินที่ดี**



**การส่งเสริมความรู้ด้านการเงินในแต่ละช่วงวัย**

เด็กและเยาวชน	นักศึกษา	วัยเริ่มทำงาน	วัยก่อนเกษียณ	นักธุรกิจรุ่นใหม่
มุ่งเสริมสร้างความเข้าใจพื้นฐานทางการเงินแก่เด็กและเยาวชนในรูปแบบที่สนุกสนานเข้าใจง่าย ผ่านกิจกรรม เช่น โครงการไทยพาณิชย์กับสามคุณ	ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการสร้างความคุ้นเคยกับสังคมไร้เงินสด รวมถึงปลูกฝังความตระหนักรู้ในการทำธุรกรรมบนดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างปลอดภัย	ปลูกฝังวินัยทางการเงินที่ดีในกลุ่มวัยเริ่มทำงานซึ่งถือเป็นช่วงอายุที่มีสัดส่วนภาระหนี้สินมากที่สุด ผ่านการจัดทำโครงการต่างๆ เช่น ภาพยนตร์สั้น คุณนายออมเดอะซีรีส์ ผลิตบัณฑิตวันที่เกิดคือวันที่เก็บ	สนับสนุนประชาชนที่อยู่ในวัยก่อนเกษียณให้มีการวางแผนทางการเงินที่ดีและมีความรู้ด้านการลงทุน ผ่านกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินกับพนักงานองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ	สร้างทักษะในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรุ่นใหม่ให้มีความรู้ในด้านต่างๆ เช่น เทคนิคการค้าปลีก การตลาด การสร้างแบรนด์ผ่านโครงการ เช่น โครงการเสริมศักยภาพนักธุรกิจมือโปร (IEP) โครงการพัฒนาทักษะเจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่ (YEP) การจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงิน





**ภาพยนตร์สั้น คุณนายออม เดอะซีรีส์**

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างการตระหนักรู้ในการบริหารจัดการทางการเงิน โดยมุ่งปรับพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและสอดแทรกแนวคิดด้านการวางแผนและบริหารจัดการเงินในรูปแบบของภาพยนตร์สั้น ที่ต่อยอดจากอินโฟกราฟิก และได้รับความนิยมอย่างมากในสื่อสังคมออนไลน์ ภายใต้ชื่อ “คุณนายออม เดอะซีรีส์” ซึ่งส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแบบสนุกสนาน ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทุกวัย ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาทักษะในการวางแผนทาง

การเงิน โดยทำการสื่อสารกับคนทุกกลุ่ม เช่น พนักงานออฟฟิศ วัยมีครอบครัว วัยเกษียณ นักธุรกิจ และผู้สนใจการลงทุน ซึ่งซีรีส์ดังกล่าวมีผู้เข้าชมแล้วมากกว่า 43 ล้านครั้ง

ด้วยความสำเร็จของคุณนายออม เดอะซีรีส์ ทำให้ธนาคารได้รับรางวัล “สื่อมวลชนดีเด่นทางด้านภาพยนตร์โฆษณา” ประจำปี 2017 จาก Catholic Media Awards ด้วย



**ผลิตภัณฑ์เงินฝาก วันที่เกิดคือวันที่เก็บ**

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝาก “วันที่เกิดคือวันที่เก็บ” เพื่อส่งเสริมวินัยในการออมเงิน โดยมุ่งให้ประชาชนฝากเงินเป็นประจำในทุกๆ วันที่ตรงกับวันเกิดเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ จนก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมกรรมการออม ซึ่งผู้ฝากจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ รวมทั้งสิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น บัตรชมภาพยนตร์ โดยในปี 2560 มีลูกค้าให้ความสนใจเปิดบัญชีดังกล่าวมากกว่า 92,361 บัญชี



**โครงการให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ**

การเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างเสริมชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในระยะยาว ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการให้ความรู้ทางการเงินกับพนักงานองค์กรชั้นนำต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้มีการวางแผนการเกษียณตั้งแต่เริ่มต้นทำงาน สามารถพึ่งพาตนเองได้หลังเกษียณ อาทิ

กิจกรรมบรรยายในหัวข้อ การบริหารภาษีและเตรียมตัววางแผนเกษียณของมนุษย์เงินเดือนสำหรับพนักงาน บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560

กิจกรรมบรรยายในหัวข้อ การวางแผนด้านการเงินสำหรับพนักงาน บริษัท มั่นคงเคหะการ จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2560



## การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน

ธนาคารยึดมั่นเจตนารมณ์ในการเป็นสถาบันการเงินที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศโดยรวม ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า รวมถึงผนวกแนวคิดด้านนิกรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมสูงสุด



### ความท้าทาย

- การมีส่วนร่วมบรรลุเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามนโยบายของรัฐบาล
- การคำนึงถึงผลกระทบต่อด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อ



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การบริหารจัดการทรัพยากรภายในธนาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่ลดหรือไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมและการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติที่ทวีความรุนแรงขึ้น รวมถึงประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและการลดผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงกำหนดแนวทางการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ตลอดจนให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ภาคธุรกิจที่ดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานทางเลือก และโครงการอนุรักษ์พลังงานเพื่อช่วยลดผลกระทบทางอ้อมให้แก่สังคม เป็นต้น

### การบริหารจัดการทรัพยากรภายในธนาคาร

ธนาคารใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทั้งการอนุรักษ์พลังงาน การใช้น้ำอย่างคุ้มค่า การลดปริมาณการใช้กระดาษ และการสร้างจิตสำนึกการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าให้กับพนักงานผ่านกิจกรรมการรณรงค์และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ควบคู่ไปกับการเดินทางสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้งอย่างเต็มรูปแบบ อีกทั้งยังผนวกแนวคิดด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานด้วย

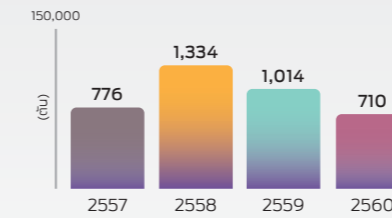
โดยในปี 2560 ธนาคารเริ่มปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ควบคู่ไปกับการรณรงค์การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า โดยตั้งเป้าหมายที่ร้อยละ 50 ของกระบวนการทำงานปัจจุบัน จะต้องถูกปรับเข้าสู่ระบบดิจิทัลภายในปี 2562 ซึ่งเป็นการช่วยลดทั้งการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาในปฏิบัติงาน และเสริมให้ธนาคารสามารถเดินทางสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้งได้อย่างเต็มรูปแบบพร้อมกันนี้ธนาคารมุ่งปรับทัศนคติและพฤติกรรมของทั้งพนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าในการดำเนินธุรกิจให้ตระหนักถึงผลของการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### โครงการ Shred2Share

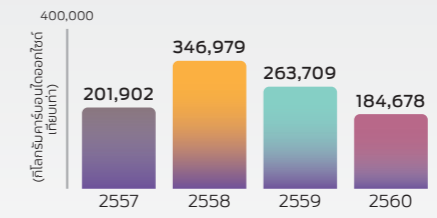
Shred2Share เป็นโครงการที่ธนาคารร่วมมือกับบริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทไทยบริติชซีเคียวริตี้พรีนติ้ง จำกัด (มหาชน) ภายใต้แนวคิด “ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้พนักงาน

รู้คุณค่าของการใช้กระดาษ ลดการใช้กระดาษโดยไม่จำเป็น โดยนำกระดาษที่ใช้แล้วทั้งสองด้านมาหย่อนใส่ตู้จัดเก็บเพื่อนำกลับมาผลิตเป็นกระดาษใหม่หรือใช้เป็นวัสดุสำหรับผลิตเฟอร์นิเจอร์ต่อไป

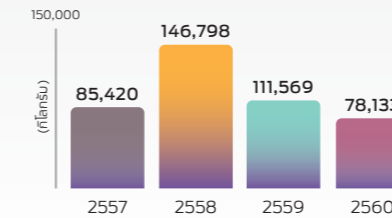
ปริมาณเอกสารที่นำมากำลาย



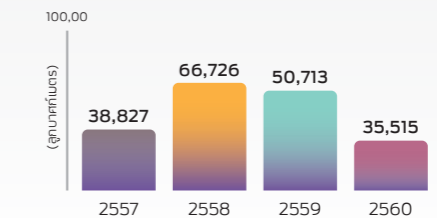
ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ลดการใช้ถ่านหิน



ลดปริมาณการใช้น้ำ



### โครงการรักษ์ต้องเล็ก

ในปี 2560 ธนาคารได้ริเริ่มโครงการ “รักษ์ต้องเล็ก” ด้วยการลงทุนกว่า 1.7 ล้านบาท ในการดำเนินโครงการเพื่อรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยลดการสร้างขยะพลาสติกให้แก่โลก โดยธนาคารดำเนินการติดตั้งเครื่องกดน้ำประจำชั้นสำนักงานเพิ่มขึ้นจำนวน 66 ตู้ เริ่มเปลี่ยนขวดน้ำในห้องประชุมจากขวดพลาสติกเป็นขวดแก้ว และแจกกระบอกน้ำ

ให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานหันมาใช้กระบอกน้ำหรือแก้วน้ำแทนการซื้อน้ำดื่มชนิดขวดพลาสติก ซึ่งโครงการได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้การใช้ขวดน้ำดื่มพลาสติกลดลงมากกว่าร้อยละ 75 โดยธนาคารมีแผนที่จะเดินทางรณรงค์และดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

### ปริมาณขยะขวดพลาสติกที่ลดลง

#### เป้าหมาย



90%

#### ผลการดำเนินงาน



75%



ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก **7,951** กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

**แนวทางการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม**

ธนาคารพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการขยายตัวของอุปสงค์สีเขียว (Green Demand) แก่ตลาดโดยรวม โดยสนับสนุนให้ผู้ผลิตมีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการของตนเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาของภาคธุรกิจอย่างยั่งยืนสอดคล้องตามนโยบายของประเทศ เพื่อขับเคลื่อนไปสู่การเป็นสังคมคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2560 ธนาคารได้สื่อสารทิศทางและเจตนารมณ์ด้านการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียวให้แก่คู่ค้าทางธุรกิจรับทราบ เพื่อเป็นแนวทางการทำงานร่วมกันในอนาคตต่อไป

**2017 Vendor Communication Day**

เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2560 ธนาคารจัดการประชุมประจำปีร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจ (Vendor Communication Day) เพื่อสื่อสารแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่ครอบคลุมถึง จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ นโยบายปฏิบัติต่อคู่ค้า ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ตลอดจนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

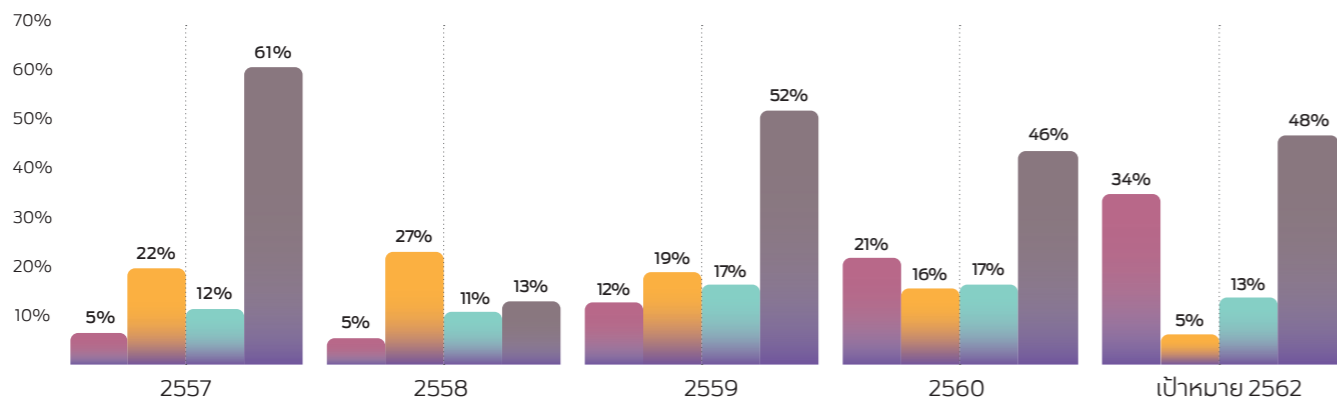


**การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม**

ด้วยความตระหนักถึงบทบาทสำคัญของสถาบันการเงินในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามนโยบายของภาครัฐในการให้การสนับสนุนเงินลงทุนแก่ภาคธุรกิจ เพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาโครงการสินเชื่อ และให้การสนับสนุนทาง

การเงินแก่ธุรกิจที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานทางเลือก สินเชื่อโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย SME เป็นต้น

**ผลการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ประกอบการเลือกเทียบกับเป้าหมาย**



● พลังงานลม ● พลังงานแสงอาทิตย์ ● พลังงานน้ำ ● อื่นๆ

**โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน**

ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมมือกับกระทรวงพลังงานอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ในการดำเนินโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยพิจารณาสินเชื่ออัตราพิเศษให้แก่ผู้ประกอบการที่สนใจติดตั้งอุปกรณ์เพื่อลดการใช้พลังงาน และลงทุนก่อสร้างอาคารเพื่อการอนุรักษ์

พลังงาน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในการส่งเสริม รมรงค์ให้เกิดการอนุรักษ์และประหยัดพลังงานให้กับประเทศ พร้อมทั้งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้วยการลดต้นทุนในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการไทย วงเงินรวมสินเชื่อ 262 ล้านบาทตั้งแต่เริ่มโครงการ

**ผลการดำเนินงานโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน**

ตัวอย่างผลการดำเนินงาน	สามารถประหยัดพลังงานได้ (กิโลวัตต์/ปี)	คิดเป็นมูลค่าประหยัดพลังงานต่อปี
โครงการสินเชื่อประหยัดพลังงาน (Solar Rooftop)	5,880,174	26 ล้านบาท
โครงการเปลี่ยนเครื่องจักรการผลิต	1,555,163	8 ล้านบาท

**ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศญี่ปุ่น**

ธนาคารได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อระยะสั้น (Bridging Loan) จำนวน 2,250 ล้านบาท แก่ บริษัท ไทย โซลาร์ เอ็นเนอร์ยี จำกัด (มหาชน) เพื่อเข้าซื้อหุ้นโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ประเภทติดตั้งบนพื้นดิน (โซลาร์ฟาร์ม) กำลังการผลิต 183 เมกะวัตต์ ที่เมืองโอบิโกเบ จังหวัดมียางิ ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่อันดับต้นของวิสาหกิจรัฐชาติไทยที่ไปลงทุนในประเทศญี่ปุ่น นับเป็นการก้าวสู่ธุรกิจพลังงานทดแทนในระดับนานาชาติและเป็นก้าวสำคัญในการเติบโตทางธุรกิจอีกด้วย



**ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้ลูกค้าที่ปลูกสร้างบ้านใช้วัตถุดิบประหยัดพลังงาน**

ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อให้ลูกค้าที่ต้องการปลูกสร้างบ้านได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยนำเสนอดอกเบี้ยพิเศษให้แก่ลูกค้าที่สร้างบ้านกับโครงการปลูกสร้างบ้านเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการ SCG HEIM บ้านประหยัดพลังงาน ที่ช่วยเพิ่มคุณภาพการอยู่อาศัยด้วยเทคโนโลยีการก่อสร้างบ้านที่ทันสมัยจากประเทศญี่ปุ่น



## การสร้างรากฐานทางสังคมที่แข็งแกร่งเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน

ธนาคารมุ่งหวังที่จะยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมเพื่อเป็นรากฐานที่ดีของการสร้างสังคมที่แข็งแกร่งยั่งยืน หากแต่ตระหนักดีว่าไม่อาจสำเร็จได้โดยลำพัง นอกเหนือจากกิจกรรมที่ธนาคารเป็นผู้ริเริ่มเองแล้ว ธนาคารยังมุ่งสร้างพันธมิตรและเครือข่ายความร่วมมือเพื่อร่วมส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานที่มีบทบาทในการช่วยเหลือสังคม หรือดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่แล้วให้สามารถเพิ่มโอกาส เพิ่มศักยภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สามารถต่อยอดขยายผล สร้างประโยชน์ให้สังคมได้อย่างกว้างขวาง ควบคู่ไปกับการปลูกฝังพนักงานให้มีจิตอาสา มีจิตสำนึกสาธารณะ มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีประสบการณ์ตรงจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมด้านต่างๆ ของธนาคาร เพราะพวกเขาถือกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารให้ก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป



### ความท้าทาย

- ความเหลื่อมล้ำทางสังคมและปัญหาหนี้ครัวเรือนและการเข้าสู่สังคมสูงวัย
- การให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- การขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการทางการเงิน และการมีวินัยทางการเงินที่ดี



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินชีวิตของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน
- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและการเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดี

ด้วยเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมโดยมุ่งเน้นการผสมผสานองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญของธนาคารเข้ากับศักยภาพของชุมชนในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาทางสังคม การศึกษา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อสร้างการเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ขณะเดียวกันธนาคารยังได้สนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงิน

### การเสริมสร้างแนวทางการดำเนินชีวิตของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

ตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้กำหนดนโยบาย วางกรอบการดำเนินงาน จัดสรรทรัพยากรและงบประมาณด้านกิจกรรมเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนและสังคม โดยมีหน่วยงานกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและมูลนิธิสยามกัมมาจลร่วมขับเคลื่อนให้แต่ละกิจกรรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สามารถต่อยอดขยายผลได้ในระยะยาว ตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างแท้จริง เพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ของธนาคารในการเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด

สำหรับแนวทางหลักในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารประกอบด้วย การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาศิลปวัฒนธรรมของชุมชนซึ่งมุ่งเน้นกิจกรรมหรือโครงการที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม การพัฒนาศักยภาพและสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่เยาวชนเพื่อให้เติบโตเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ

กิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร นอกจากจะมีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคมแล้วยังช่วยปลูกสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม การมีจิตอาสา และจิตสาธารณะแก่พนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ในอนาคต

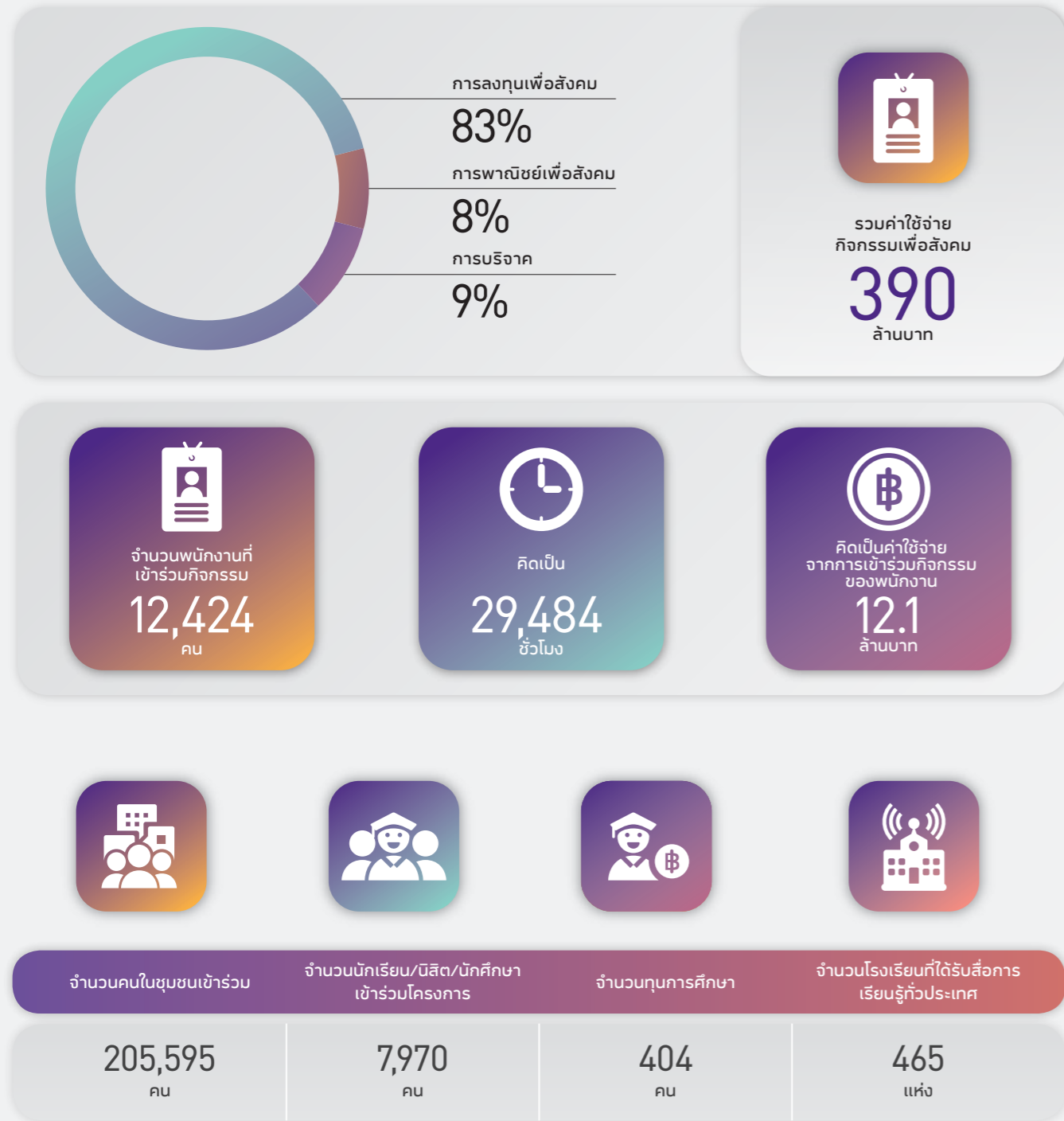
แนวทางการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารยังสอดคล้องกับการดำเนินงานของธนาคารที่มุ่งสู่การการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม หรือ The Most Responsible Corporate Citizen และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) 4 เป้าหมาย อันได้แก่ เป้าหมายที่ 1 เป้าหมายที่ 4 เป้าหมายที่ 7 และเป้าหมายที่ 8 โดยธนาคารได้มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ และติดตามผลการดำเนินงานว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากน้อยเพียงใด ตลอดจนสามารถนำไปต่อยอดขยายผลได้แค่ไหน และได้มีการจัดทำรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากิจกรรมต่างๆ ให้สร้างประโยชน์สู่สังคมได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้นต่อไป

### ภาพรวมการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ปี 2560

มิติ	การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้	การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม	การพัฒนาศิลปวัฒนธรรมของชุมชน
เป้าหมาย	พัฒนาศักยภาพเยาวชนให้เหมาะสมกับช่วงวัย เสริมสร้างทักษะการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์วิเคราะห์ วางแผนการแก้ปัญหา รวมไปถึงการเรียนรู้นอกห้องเรียน	ตอบโจทย์ความต้องการและพัฒนาศักยภาพชีวิตของคนในสังคม	สนับสนุนและส่งเสริมให้ศิลปวัฒนธรรมในชุมชนนั้นๆ คงอยู่ควบคู่ไปกับการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี
กลุ่มเป้าหมาย	เยาวชนที่อยู่ในระบบการศึกษาทั่วประเทศไทย	สังคมในภาพรวม	ชุมชน
SDGs	 		
จำนวนโครงการ	35	24	16
ตัวอย่างโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินงานของมูลนิธิสยามกัมมาจล</li> <li>• โครงการ SCB กล้าใหม่ ใฝ่รู้</li> <li>• โครงการสนับสนุนการจัดตั้ง สำนักวิทยการเทคโนโลยีสารสนเทศ VISTEC</li> <li>• โครงการพัฒนาผู้นำเพื่อพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน CONNEXT ED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการพัฒนาระบบน้ำและชุมชน อำเภอแม่ฟ้าหลวง</li> <li>• โครงการรณรงค์บริจาคโลหิต</li> <li>• โครงการปลูกจิตสำนึกในการลดใช้ขวดพลาสติก</li> <li>• โครงการหมู่บ้านจักรยาน Skylane Thailand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เครือข่ายอนาคตไทย</li> <li>• รางวัลครูเจ้าฟ้ากรมหลวงฯ</li> </ul>



ประเภทของกิจกรรมเพื่อสังคม



โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้

เป็นหนึ่งในโครงการด้านการพัฒนาเยาวชนที่ธนาคารริเริ่มตั้งแต่ปี 2549 เพื่อเปิดโอกาสและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้กับเยาวชนทุกระดับการศึกษาทั่วประเทศ ได้ร่วมทำงานเป็นทีม ส่งเสริมการเรียนรู้ นอกห้องเรียน และปลูกฝังเรื่องความคิดด้านจริยธรรม ผ่านกิจกรรม การแข่งขันที่ท้าทายและเหมาะสมสำหรับเยาวชนแต่ละช่วงชั้นเรียน และช่วงวัย ประโยชน์ที่เยาวชนจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว มิใช่แค่ชื่อเสียงหรือรางวัล แต่คือโอกาสที่พวกเขาจะได้

แสดงความรู้ ความสามารถ และจินตนาการอย่างสร้างสรรค์ซึ่งถือเป็นประสบการณ์อันล้ำค่าที่จะได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้สัมผัสความหมายของคำว่า “ทีม” ได้รู้จักเพื่อนใหม่ได้สร้างมิตรภาพ และที่สำคัญที่สุดคือ เกิดแรงบันดาลใจ ซึ่งจะกลายเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์ประโยชน์เพื่อสังคมและประเทศชาติเมื่อพวกเขาเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งกิจกรรมการแข่งขันจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา



หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของกิจกรรมเพื่อสังคมได้ที่ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th)

### โครงการสนับสนุนการจัดตั้งสำนักวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ @VISTEC

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกทั้งใบขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม หากไทยต้องการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าทัดเทียมนานาอารยประเทศ จำเป็นต้องเร่งเสริมสร้างทักษะความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ทันสมัยซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในเวทีโลก ด้วยตระหนักถึงความท้าทายดังกล่าวธนาคารจึงลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับสถาบันวิทยสิริเมธี (VISTEC-Vidyasirimedhi Institute of Science and Technology) และมูลนิธิพลังสร้างสรรค์นวัตกรรม พิจารณาสับสนุนงบประมาณจำนวน 450 ล้านบาท ในการจัดตั้งสำนักวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Science and Technology) ซึ่งเป็นหนึ่งในภาควิชาของสถาบันวิทยสิริเมธีซึ่งเป็นสถาบันที่สอนโดยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือมีเกียรติประวัติดีเด่นในสาขาวิชาต่างๆ โดยมีคณะผู้บริหารระดับสูงจากองค์กรชั้นนำมาร่วมสร้างองค์ความรู้ที่เข้มข้น พร้อมกันนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ยังได้ร่วมกำหนดหัวข้อวิจัยสำหรับนักศึกษา และ

เปิดโอกาสให้นักศึกษาของสถาบันได้มาร่วมฝึกงานที่ธนาคารเพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ตลอดจนให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเพื่อเข้าศึกษาที่ VISTEC อีกด้วย

สถาบันวิทยสิริเมธี ตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ 680 ไร่ อ.วังจันทร์ จ.ระยอง เปิดปีการศึกษาแรกในปี 2558 โดยเปิดสอนในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ภาควิชาวิทยาการพลังงาน (Energy Science & Engineering) และวิทยาการโมเลกุล (Molecular Science & Engineering) และในปี 2560 ได้เปิดสอนภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันฯ มีเป้าหมายในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระดับประเทศภายในปี 2563 ก่อนที่จะก้าวเป็น 1 ใน 10 ของมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำในระดับภูมิภาคอาเซียนภายในปี 2568 และเป็น 1 ใน 50 ของมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลกภายในปี 2578

### โครงการพัฒนาผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน (CONNEXT ED)

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาซึ่งเป็นรากฐานสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนในปี 2559 ธนาคารจึงได้เข้าร่วมเป็น 1 ใน 12 องค์กรภาคเอกชนภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐภาคการศึกษา เพื่อผลักดันสร้างมิติใหม่ในระบบการศึกษาพื้นฐานของประเทศร่วมกับรัฐบาลและภาคประชาสังคม โดยมีเป้าหมายที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ยกระดับการศึกษาไทยสู่มาตรฐานสากล ผ่านโครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน (Leadership Program for Sustainable Education: CONNEXT ED) โดยธนาคารสนับสนุนให้ School Partner ที่เป็นพนักงานจิตอาสาของธนาคารทำงานร่วมกับผู้บริหารโรงเรียนผ่านการสนับสนุนงานด้านวิชาการและงานด้านการจัดการความรู้ของมูลนิธิสยามกัมมาจล และผู้ทรงคุณวุฒิภาคีเครือข่าย

ช่วยในการยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ครบทั้งความรู้ ทักษะ และมีคุณลักษณะที่ดี ตามแนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ทั้งนี้ ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสานต่อและขับเคลื่อนโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้โครงการประสบผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พนักงานจิตอาสาที่สมัครเป็น School Partner ได้มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถในการขับเคลื่อนโครงการ ซึ่งจะทำให้พวกเขาเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบการศึกษาไทย



เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้การดำเนินงานตามแผนพัฒนาต้นแบบถูกนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง สามารถสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง ธนาคารได้วิเคราะห์และประเมินความต้องการที่แท้จริงของแต่ละโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โดยจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติตามแผนพัฒนาต้นแบบ (Module) ใน 4 ต้นแบบ เพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้และแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ให้กับทั้ง 50 โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ

### จำนวนคุณครูและนักเรียนที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ



ครู	นักเรียน
931 คน	10,358 คน

แผนพัฒนาต้นแบบ (Module)	จำนวนโรงเรียน
โมดูลที่ 1: Whole School ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการเรียนการสอนทั้งระบบด้วยนวัตกรรมของโรงเรียนล้ำปลายมาศพัฒนา	18 โรงเรียน
โมดูลที่ 2: พัฒนาการเรียนการสอนแบบโครงการฐานอาชีพ	12 โรงเรียน
โมดูลที่ 3: พัฒนาศักยภาพครู ยกระดับคุณภาพวิชาการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• การสอนปฐมวัย อนุบาลแบบบ้าน</li> <li>• การสอนภาษาไทยเพื่อทักษะการอ่านออกและเขียนได้</li> <li>• การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ</li> <li>• การจัดการเรียนรู้ด้วยโครงงานฐานวิจัย</li> </ul>	11 โรงเรียน
โมดูลที่ 4: พัฒนาโรงเรียนด้วยการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการทำงานของสมอง (Brain-Based Learning)	9 โรงเรียน

### โครงการพัฒนาระบบน้ำเพื่อชุมชน อำเภอแม่ฟ้าหลวง

#### จังหวัด เชียงราย

เพื่อสืบสานปรัชญาด้านน้ำและการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ริเริ่มโครงการพัฒนาระบบน้ำในพื้นที่ตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ธนาคารเคยให้การสนับสนุนการปลูกป่าเมื่อ 12 ปีแล้ว โดยโครงการพัฒนาระบบน้ำมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการอนุรักษ์และฟื้นฟูป่าต้นน้ำ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการการใช้น้ำเพื่อการเกษตรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งดำเนินการในรูปแบบประชารัฐ กล่าวคือ ให้ประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากโครงการเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซมฝายและ

ระบบส่งน้ำด้วยตนเอง โดยมีองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ควบคุมการดำเนินงาน และมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงฯ เป็นผู้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้ควบคู่ไปกับการให้องค์ความรู้ทางเทคนิคแก่ชุมชนในการพัฒนาระบบน้ำ รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการ นอกจากนี้ธนาคารยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนผ่านทางองค์ความรู้ด้านการเงินอันเป็นจุดแข็งของธนาคาร เช่น การแก้ไขปัญหาหนี้สินในครัวเรือนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ การสนับสนุนแหล่งเงินทุนเพื่อการทำเกษตรกรรม รวมถึงการช่วยเหลือชุมชนอย่างบูรณาการ ทั้งทางด้านคุณภาพชีวิต การศึกษา และสิ่งแวดล้อม ผ่านทางเครือข่ายของธนาคาร

#### หลักการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ

เข้าใจ | เข้าถึง | พัฒนา



### โครงการสกายเลน ไทยแลนด์

โครงการสกายเลน ไทยแลนด์ เป็นอีกหนึ่งโครงการที่มุ่งยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม โดยธนาคารได้ร่วมมือกับ บริษัททำอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน สนับสนุนงบประมาณในการจัดสร้างผู้โดยสารขึ้นบินแห่งแรกของโลกที่มีความยาวถึง 23.5 กิโลเมตร รวมกันถึง 2 คู่ พร้อมด้วยระบบรักษาความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนมาตรฐานสากล เช่น การติดตั้งระบบและอุปกรณ์สายรัดข้อมืออัจฉริยะ (SNAP) สำหรับลงทะเบียนนักบินเพื่อใช้เข้าออกลู่วิ่งอย่างสะดวกและปลอดภัย การสร้างสะพานจักรยาน (Sky Bridge) ที่เชื่อมระหว่างอาคารจอดรถและสนามบิน รวมถึงการติดตั้งระบบแสงสว่างภายในลู่วิ่งแบบโซลาร์เซลล์ที่ใช้แบตเตอรี่จากน้ำเกลือ เพื่อลดภาวะของเสียอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการใช้พลังงานที่สามารถหมุนเวียนได้ โครงการสกายเลน ไทยแลนด์ นอกจากจะกระตุ้นให้คนหันมารักและใส่ใจสุขภาพมากขึ้น ช่วยส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตแล้ว ยังช่วยให้คนในครอบครัวได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีกิจกรรมร่วมกัน เชื่อมกระชับความสัมพันธ์ของสถาบันครอบครัวให้แน่นแฟ้น



จำนวนนักปั่นเฉลี่ยต่อเดือนกว่า

**100,000** คน

### โครงการไทยพาณิชย์รวมใจไทยให้โลहित

ธนาคารร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตเป็นประจำทุกปีมากกว่าสองทศวรรษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมสนับสนุนสภากาชาดไทยในการจัดหาโลหิตและประชาสัมพันธ์กิจกรรมดังกล่าว ในปี 2560 ธนาคารร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จัดโครงการ “ไทยพาณิชย์รวมใจไทยให้โลहित” ขึ้น เพื่อสานต่อปณิธานความดี บริจาคโลหิตช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ พร้อมกับบรรณรักษ์ให้ประชาชนร่วมกันทำความดีด้วยการบริจาคโลหิตถวายเป็นพระราชกุศลภายใต้แนวคิด “ทำความดี บริจาคโลหิต น้อมจิตรำลึก สำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ” โดยเชิญ

ชนพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปร่วมบริจาคโลหิตที่สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน และเปิดรับบริจาคโลหิตที่เครือข่ายสาขาของธนาคาร รวมถึงนำรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่หมุนเวียนไปยังสถานที่ต่างๆ ทั่วประเทศ และปริมาณตลอดทั้งปี เพื่อจัดหาปริมาณโลหิตให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่อรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วประเทศกว่ายี่สิบปีจนถึงปัจจุบันธนาคารยังคงเดินทางรณรงค์และจัดหาโลหิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อสานต่อปณิธานความดี ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ให้สามารถรอดพ้นจากโรคร้ายไข้เจ็บ มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศไทยต่อไป

#### ผลการดำเนินงานปี 2560



กรุงเทพฯ  
เชียงใหม่  
ขอนแก่น  
นครสวรรค์  
ชลบุรี  
สงขลา  
ภูเก็ต  
อื่นๆ (ราชบุรี นครราชสีมา  
อุบลราชธานี ลำปาง ตัง ระยอง)

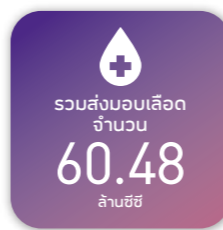
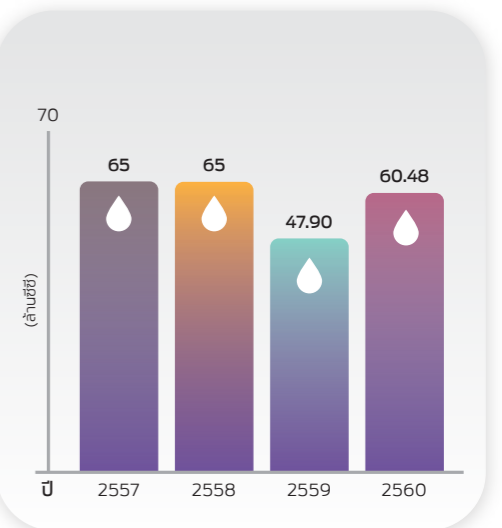
ผู้ร่วมบริจาคโลหิต  
(ญาติ (คน))

กรุงเทพฯ	38,286
เชียงใหม่	14,490
ขอนแก่น	17,414
นครสวรรค์	13,672
ชลบุรี	26,318
สงขลา	9,301
ภูเก็ต	9,204
อื่นๆ (ราชบุรี นครราชสีมา อุบลราชธานี ลำปาง ตัง ระยอง)	22,516

ยอดบริจาคโลหิต  
(ล้านซีซี)

กรุงเทพฯ	15,314,400
เชียงใหม่	5,796,000
ขอนแก่น	6,965,600
นครสวรรค์	5,468,800
ชลบุรี	10,527,200
สงขลา	3,720,400
ภูเก็ต	3,681,600
อื่นๆ (ราชบุรี นครราชสีมา อุบลราชธานี ลำปาง ตัง ระยอง)	9,006,400

#### ยอดบริจาคโลหิต (ล้านซีซี)



ในปี 2560 ปริมาณเลือดที่ส่งมอบ  
สามารถช่วยชีวิตผู้ป่วยได้มากกว่า

**453,600**  
คน

ตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2539  
สามารถช่วยชีวิตผู้ป่วยได้มากกว่า

**2,850,000**  
คน



## มุ่งสู่การเป็น... THE MOST PRUDENT BANK



ในฐานะสถาบันการเงินขนาดใหญ่ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเกื้อหนุนรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศธนาคารมุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้โครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการตามหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดีมีวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสร้างการเติบโตที่ยั่งยืน มั่นคง อดทนมาซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว



การทำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ



การบริหารจัดการความเสี่ยง

## การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ช่วยส่งเสริมให้ธนาคารและสังคมเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็น การเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และสังคม อันจะนำพาธนาคาร ให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด” ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลกิจการและ การควบคุมภายในที่ดี ครอบคลุมการส่งเสริมจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม การต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน การป้องกันการฟอกเงินและการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และโครงสร้างในการบริหารจัดการให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล



### ความท้าทาย

- การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและข้อบังคับ รวมถึงการบังคับใช้กฎระเบียบที่เข้มงวดขึ้น
- การให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การยกระดับคุณภาพการกำกับดูแลกิจการและความปลอดภัยทางการเงินในยุคดิจิทัล



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการส่งเสริมจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
- การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เพียงพอ
- การต่อต้านการคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและกรณีทุจริต
- การบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลให้มีความปลอดภัยสูงสุด

ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศตระหนักถึงบทบาทในการสร้างความมั่นคงและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ธนาคารจึงมุ่งดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลสถาบันการเงิน เพื่อสร้างประโยชน์และความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่การดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุม โปร่งใส และเป็นธรรม

### โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการมีโครงสร้างคณะกรรมการที่เป็นอิสระ โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการกำกับดูแล การบริหารงานของธนาคาร และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) อื่นๆ ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้ คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีหน้าที่รับผิดชอบในการสรรหากรรมการธนาคารที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้ง โดยจะพิจารณาจากองค์ประกอบที่หลากหลาย อาทิ ความรู้ ความ

เชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนิน ธุรกิจของธนาคาร ซึ่งกระบวนการคัดเลือกกรรมการธนาคารตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและความเสมอภาค โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติในเรื่องความแตกต่างของเพศ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพสมรส นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำเครื่องมือการประเมิน ทักษะกรรมการ (Board Skill Matrix) มาใช้ในการประเมินคุณสมบัติของ คณะกรรมการธนาคารด้วย ซึ่งธนาคารดำเนินการทบทวนให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

## โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

### คณะกรรมการธนาคาร



#### คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการบริหาร  
(ประธาน: ดร.วิจิต สุรพงษ์ชัย)

คณะกรรมการตรวจสอบ  
(ประธาน: นายประสิทธิ์ เชื้อพาณิชย์)

คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทนและบรรษัทภิบาล  
(ประธาน: ดร.จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา)

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม  
(ประธาน: คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม)



#### คณะกรรมการฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน  
(ประธาน: ดร.วิจิต สุรพงษ์ชัย)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง  
(ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)

คณะกรรมการจัดการ  
(ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)

คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน  
(ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)

### ภาพรวมโครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร



จำนวนคณะกรรมการอิสระ

62.50%

กรรมการที่มีส่วนร่วม  
ในการบริหารงาน

12.50%

กรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร

25%



จำนวนคณะกรรมการ  
ที่เป็นสุภาพสตรี

3  
คน

### ร้อยละของกรรมการที่มีทักษะในด้านต่างๆ



56.25%

ด้านการธนาคาร



25%

ด้านการบัญชี  
และการเงิน



87.50%

ด้านความเสี่ยง



81.25%

ด้านการกำกับ  
ดูแลกิจการ



6.25%

ด้านเทคโนโลยี



เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารมีทักษะและความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมการพัฒนาความรู้ในด้านต่างๆ ครอบคลุมถึงทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการและทักษะความชำนาญเฉพาะด้านอื่นๆ โดยคณะกรรมการธนาคารได้เข้าร่วมการฝึกอบรมและกิจกรรมสัมมนาซึ่งจัดโดยหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย เป็นต้น ทั้งนี้ ในปี 2560 คณะกรรมการธนาคารได้เข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ อาทิ บทบาทของธนาคารในการผลักดันให้เกิดการกำกับดูแลด้านความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ บทบาทของคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียนในการลดความเสี่ยง

องค์กรด้านภัยไซเบอร์ การวางแนวทางการป้องกันการทุจริตในองค์กร (Ethical Leadership Program: ELP)

ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ โดยแบ่งออกเป็นการประเมินโดยหน่วยงานภายใน ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินผลรายบุคคล (ประเมินตนเอง) เป็นประจำทุกปี และการประเมินโดยหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในงานด้านการกำกับดูแลกิจการทุก 3 ปี ทั้งนี้ ผลประจำปี 2560 พบว่ามีผลคะแนนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ดี เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### ผลการดำเนินงานปี 2560

★★★★★

ธนาคารได้เข้าร่วมรับรองการประเมินในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย ผลปรากฏว่าธนาคารได้รับการประเมินอยู่ในระดับ "ดีเลิศ 5 ดาว"

🏆

ธนาคารได้รับคะแนนการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นอยู่ในระดับ 99-100 คะแนนติดต่อกันเป็นปีที่ 9

### การส่งเสริมจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารจัดทำจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจซึ่งประกอบไปด้วยจรรยาบรรณธนาคาร จรรยาบรรณกรรมการธนาคาร จรรยาบรรณพนักงาน และจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ชัดเจน ตลอดจนเป็นมาตรฐานเบื้องต้นสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ธุรกิจ ในการประพฤติตนอย่างมีจริยธรรม อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือย้ำเตือนให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ธุรกิจ มีความระมัดระวังและป้องกันไม่ให้เกิดการใดๆ ที่เป็นการละเมิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่นำความเสียหายมาสู่ชื่อเสียงของธนาคาร โดยธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมด ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคาร

ธนาคารดำเนินการปรับปรุงจรรยาบรรณอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับบริบทความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ตลอดจนมุ่งส่งเสริมให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงานทุกคน คู่ธุรกิจทุกราย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารทั้งหมดได้รับทราบลงนามรับรอง และปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าวอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมในรูปแบบ E-learning แก่พนักงานทุกคน และจัดกิจกรรมวันสื่อสารกับคู่ค้าธุรกิจ (Vendor Communication Day) เพื่อสื่อสารแนวปฏิบัติดังกล่าวแก่คู่ธุรกิจ ซึ่งจะต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อรับทราบแนวปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในจรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี

### การควบคุมภายในองค์กร

ธนาคารมุ่งให้ทุกหน่วยงานภายในธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีวัฒนธรรมและการกำกับดูแลภายในองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ ธนาคารตระหนักดีว่าระบบการควบคุมภายในที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างยั่งยืน โดยธนาคารจัดทำนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงจัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชา ขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคารซึ่งมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร

### การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าธนาคารมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ซึ่งลูกค้าจะได้รับคำแนะนำและการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเหมาะสม สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ตลอดจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้จัดทำแผนและมาตรการดำเนินงานเพื่อเป็นกรอบในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการขาย และบริการหลังการขายผลิตภัณฑ์ โดยกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารร่วมกันผลักดันเพื่อให้มีการบริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) เพื่อติดตาม ควบคุม และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการและเป็นธรรม

นอกจากนี้ ธนาคารยังตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาข้อมูลลูกค้า โดยธนาคารได้มีนโยบายเรื่องการรักษาความลับและการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า เพื่อกำชับผู้บริหาร พนักงานธนาคารทุกระดับชั้นและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารให้ระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่บุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาต โดยธนาคารจะดำเนินการขั้นเด็ดขาดกับผู้ฝ่าฝืนระเบียบหรือข้อบังคับของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารยังได้กำหนดแผนการปรับปรุงระบบงาน

ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าและขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อลดโอกาสที่พนักงานจะนำความลับข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย เช่น ทบทวนสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า กำหนดแผนตรวจสอบให้ครอบคลุมประเด็นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ตลอดจนเร่งสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกระดับชั้นผ่านทางช่องทางอินทราเน็ต และจัดทำสื่อในรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัย ง่ายต่อความเข้าใจ

### โครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรม

ธนาคารริเริ่มโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรม โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อปลูกฝังคุณธรรมพื้นฐานให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรคุณธรรม ซึ่งมีการดำเนินงานตามโมเดลโรงเรียนคุณธรรมของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่มุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการเสริมสร้างคุณธรรมและลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ผ่านการสร้างการรับรู้ของพนักงาน การกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ การแปลงคุณธรรมหลักเป็นแนวปฏิบัติจริง และการลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารดำเนินงานโครงการนำร่องกับหน่วยงาน อาทิ หน่วยปฏิบัติการ หน่วยงาน Retail & SSME Credit Function หน่วยงานทรัพยากรบุคคล และ SCB Academy โดยมีจำนวนพนักงานเข้าร่วมโครงการรวมกว่า 4,700 คน





**กิจกรรมส่งเสริมจรรยาบรรณการรักษาข้อมูลลูกค้า**



ธนาคารจัดทำสื่อในรูปแบบซีดีเพื่อปลูกฝังจรรยาบรรณการรักษาความลับและการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่พนักงานทุกคน โดยมีผู้บริหารของธนาคารเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นต้นแบบในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคาร รวมไปถึงนำเสนอตัวอย่างกรณีปฏิบัติตัวอย่างที่ดีต่อหลักจรรยาบรรณ เช่น กรณีพนักงานพิมพ์รายการบัญชีธนาคาร ลูกค้าโดยไม่ได้รับความยินยอม พนักงานแจ้งบุคคลภายนอกขายสินเชื่อบุคคลแก่ลูกค้าธนาคาร และการแอบขายข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

**กิจกรรมส่งเสริมจรรยาบรรณการขายอย่างมีจริยธรรม**



ธนาคารจัดให้มีการนำเสนอกรณีปฏิบัติตัวอย่างในรูปแบบหนังสือในหัวข้อ จรรยาบรรณการขายประกันชีวิตและกองทุน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่ปกปิด บิดเบือนข้อมูล บังคับ หลอกขายหรือโฆษณาเกินจริง อันส่งผลให้ลูกค้าเสียประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร โดยเฉพาะการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ในกลุ่มประกันภัย กองทุน และสินเชื่อบ้าน

**การต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน**

ธนาคารประกาศใช้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี 2557 เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเนื้อหาของนโยบายครอบคลุมรูปแบบการคอร์รัปชันและสินบนที่สำคัญไว้อย่างชัดเจน เช่น การสนับสนุนทางการเมือง การบริจาคเพื่อการกุศล การให้เงินสนับสนุน การจ่ายค่าอำนวยความสะดวกที่นำไปสู่การคอร์รัปชัน สำหรับการสนับสนุนทางการเมืองทั้งในด้านการเงินหรือรูปแบบอื่นๆ จะต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสมตลอดจนได้รับความเห็นชอบในหลักการจากคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการบริหาร โดยในปี 2560 ธนาคารไม่มีการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือผู้มีบทบาททางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม

นอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดมาตรการ โคร่งสร้าง และความรับผิดชอบเพื่อป้องกันการคอร์รัปชันและสินบนที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจและการทำธุรกรรมที่อยู่ในการควบคุมดูแลของธนาคาร ตลอดจนจัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนเป็นประจำทุกปี

ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและสินบนจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

**แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต**  
ธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินซึ่งประกอบด้วยบริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัทไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็น สมาชิกจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตเมื่อปี 2558 และผ่านการประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองใหม่ในปี 2560 ซึ่งสะท้อนให้เห็นความมุ่งมั่นในการยกระดับการดำเนินงานด้านการต่อต้านคอร์รัปชันของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

**การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย**

ธนาคารกำหนดนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่ การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing Policy) และมาตรการในการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทั้งระดับองค์กร ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี เพื่อมิให้ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกลายเป็นเครื่องมือของอาชญากร นักฟอกเงิน และองค์กรการก่อการร้าย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารได้นำระบบ SAS® Transaction Monitoring Optimization ซึ่งเป็นระบบที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้ในการวิเคราะห์และตรวจจับ

การฟอกเงิน รวมถึงธุรกรรมทางการเงินที่เข้าข่ายผิดกฎหมาย ระบบดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการตรวจสอบธุรกรรมที่น่าสงสัย นอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) การตรวจสอบการทำธุรกรรมหรือการติดต่อในกรณีที่ลูกค้าไม่ปรากฏตัวต่อหน้า (Non-Face-To-Face CDD) การกำหนดแนวปฏิบัติเพิ่มเติมในกรณีที่รับลูกค้าประเภทที่มีความเสี่ยงสูง (High Risk Person: HR 02/HR 08) หรือเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเมือง (Politically Exposed Persons: PEPs) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของธนาคารเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ผลการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมประจำปี 2560**

หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน	หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
ร้อยละ <b>71</b> ของพนักงานผ่านการฝึกอบรม	ร้อยละ <b>82</b> ของพนักงานผ่านการฝึกอบรม

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

**กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและกรณีทุจริต**

ธนาคารกำหนดนโยบาย Whistleblower เพื่อเป็นกรอบในการบริหารจัดการกระบวนการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน การไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร โดยธนาคารจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และมีนโยบายในการรักษาความลับโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนเพื่อรักษาความลับคุ้มครองผู้ร้องเรียน และป้องกันการได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน ทั้งนี้ ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่สอบสวนเมื่อได้รับแจ้งอย่างทันท่วงที ซึ่งคณะกรรมการจะรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการวินัยเพื่อพิจารณาโทษทางวินัย และรายงานผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อรับทราบทุกๆ 3 เดือน

โดยในปี 2560 มีจำนวนข้อร้องเรียนและรายงานการกระทำผิดทั้งสิ้น 197 กรณี แบ่งเป็นการปฏิบัติงานบกพร่องหรือผิดพลาด 158 กรณี

และเกี่ยวกับการทุจริตหรือขาดความไว้วางใจ 39 กรณี ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขแล้ว 192 กรณี และอยู่ในระหว่างการพิจารณา 5 กรณี

สำหรับข้อร้องเรียนและการรายงานกระทำผิดที่ได้รับความตรวจสอบแล้วมีความผิดจริง ธนาคารได้กำหนดและแบ่งประเภทบทลงโทษที่เหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานบกพร่องหรือผิดพลาด ธนาคารดำเนินการการตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรพนักงานรวมทั้งตัดเงินเดือนพนักงานจำนวน 328 คน สำหรับกรณีการทุจริตหรือขาดความไว้วางใจ ธนาคารดำเนินการลงโทษให้ออกและไล่ออกจำนวน 73 คน ทั้งนี้ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับรายงานเหตุหรือกรณีที่น่าสงสัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อธนาคารผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาต่อไป

### กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและรายงานการกระทำผิดกรณีปฏิบัติงานบกพร่องหรือผิดพลาด และกรณีทุจริต



<p>พนักงานหรือบุคคลภายนอกแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>อีเมล whistleblower@scb.co.th</li> <li>ระบบ Governance Risk Compliance (GRC) ผ่านอินเทอร์เน็ต</li> <li>ตู้ ปณ.117 ปณศ. จตุจักร</li> <li>หมายเลขโทรศัพท์: 0-2544-2000</li> </ul>	<p>คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน</p>	<p>หากพบว่ามีความผิดจริง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดตั้งคณะกรรมการหาข้อเท็จจริงตามระเบียบธนาคาร</p>	<p>ธนาคารดำเนินการติดตาม แก้ไขปรับปรุงระบบภายในให้มีประสิทธิภาพสูงสุด</p>
--	---	--	---

### การบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดต่อการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของธนาคารและลูกค้า โดยกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการอย่างชัดเจนซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานสถาปัตยกรรมสารสนเทศองค์กรและความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารได้ยกระดับการตรวจสอบระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยได้ว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาร่วมทดสอบระบบของธนาคารเพื่อหาจุดบกพร่องผ่านการทดสอบระบบเพิ่มเติมจากการทดสอบปกติที่ธนาคารดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาระบบติดตามภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Threat Intelligent Surveillance) โดยเปลี่ยนจากการตรวจติดตามเฉพาะความเคลื่อนไหวของระบบภายในธนาคาร เป็นการตรวจติดตามจากภายนอกพร้อมด้วย เพื่อป้องกันการโจมตีจากภายนอกหรือการโจรกรรมข้อมูลลูกค้าไปใช้ในทางที่ผิด

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 เพิ่มเติมอีก 2 ประเภทตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยในการตรวจสอบและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ คือ ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) และระบบบาทเน็ต (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BATHNET) เป็นการต่อยอดถึงเสถียรภาพของระบบบริหารความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร

ส่งผลให้ในปี 2560 ธนาคารไม่มีกรณีข้อร้องเรียนด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจากลูกค้าซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทางการเงินต่อธนาคาร

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของข้อมูลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ธนาคารได้ประสานสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกต่างๆ เช่น ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (Thailand Computer Security Incident Response Team: ThaiCERT) ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคธนาคาร (Thailand Banking Sector Computer Emergency Response: TB-CERT) และศูนย์วิเคราะห์และแลกเปลี่ยนข้อมูลบริการทางการเงิน (Financial Services Information Sharing Centre and Analysis Center: FS-ISAC) เพื่อสร้างความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์ทางการเงิน และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านภัยคุกคามความปลอดภัยของข้อมูลจากทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ตลอดจนพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยได้จัดให้มีการฝึกอบรมในรูปแบบการสร้างความรู้ความตระหนักรู้เชิงรุก (Active Awareness) ผ่านการดำเนินงานของหน่วยงาน SCB Technology Academy

## 83 ร้อยละ ของพนักงานผ่านการอบรมหลักสูตรการรับมือภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ (Cyber Security Incident Response)

### SCB Technology Academy

ในสภาวะการดำเนินธุรกิจที่เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานมากขึ้น ส่งผลให้พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ในปี 2560 ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงาน Technology Academy เพื่อเป็นหนึ่งในกลไกเสริมสร้างการเรียนรู้เฉพาะทาง ผลักดันการสร้างความคิดที่แตกต่างและสร้างสรรค์ ตลอดจนกระตุ้นให้บุคลากรภายในหน่วยงาน มุ่งเพิ่มเติมความรู้ด้วยตนเองผ่านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลสำหรับพนักงานทุกคน ทุกระดับ ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มการเรียนรู้ได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งมีการจัดการฝึกอบรมและงานสัมมนาด้านเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) และ แแบ็กเบสแพลตฟอร์ม (Backbase Platform) ให้กับพนักงานภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องอีกด้วย



### การสร้างการตระหนักรู้ด้าน Cyber Security

ด้วยการก้าวสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้ง ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง Cyber Security โดยนำเสนอหลักสูตร E-learning ครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ เช่น การทำสัญญาปกป้องข้อมูล การรับมือกับเหล่ามิจฉาชีพ และ มัลแวร์เรียกค่าไถ่ รวมถึงเชิญชวนพนักงานร่วมส่งภาพถ่ายประกวดภายใต้โครงการ “One Shot Not Safe” โดยมุ่งหวังให้พนักงานมีความตื่นตัวในเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานบนโลกอินเทอร์เน็ต

พร้อมกันนี้ธนาคารยังเล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างการรับรู้ด้าน Cyber Security ให้แก่บุคคลภายนอก และกลุ่มนักศึกษา ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญเนื่องจากเป็นผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จำนวนมาก ธนาคารจึงเชิญชวนนิสิตนักศึกษาส่งผลงานเข้าร่วมประกวดการออกแบบโปสเตอร์หรือคลิปวิดีโอสั้น ในหัวข้อ “Cyber Security ข้อมูลไม่รั่วไหล เมื่อรู้วิธีป้องกันภัยทาง Cyber” ซึ่งทุนการศึกษารวม 100,000 บาท โดยมีผู้สนใจร่วมส่งผลงานเข้าประกวดจำนวนมากกว่า 200 ชิ้น





## การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสถียรภาพระยะยาวในการดำเนินธุรกิจ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้ ตลอดจนสามารถลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ขึ้นวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาและสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้กับระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยเริ่มตั้งแต่การระบุประเภทความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง ตลอดจนการรายงานความเสี่ยง เพื่อให้ธนาคารมีความพร้อม และสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ธนาคารดำเนินบริหารจัดการความเสี่ยงผ่านกระบวนการกำหนดนโยบาย กรอบการปฏิบัติงาน และกระบวนการตรวจสอบ ร่วมกับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กร



### ความท้าทาย

- ขนาดและความซับซ้อนของธุรกิจที่เพิ่มขึ้น
- การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน
- ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)



### การดำเนินงานตอบสนอง

- การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- การบริหารจัดการความเสี่ยงในขั้นตอนการให้สินเชื่อ ตลอดจนระบบงานรองรับที่มีประสิทธิภาพ
- การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการความเสี่ยง
- การเฝ้าระวังสถานการณ์และสร้างสัญญาณการเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning Sign)
- การพัฒนาความรู้และศักยภาพของพนักงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง

จากสภาวะความผันผวนและความไม่ชัดเจนของบริบททางธุรกิจ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ตลอดจนความท้าทายรูปแบบใหม่จากพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำธุรกิจและพฤติกรรมทางการเงินของผู้บริโภค เป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันให้สถาบันการเงินจำเป็นต้องปรับตัวพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักถึงความท้าทายดังกล่าวจึงเดินหน้าปรับโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการองค์กรโดยรวม ซึ่งรวมถึงการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงที่มีอยู่แล้ว ความเสี่ยงที่รับรู้ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks) โดยคำนึงถึงความเสี่ยงในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ธนาคารจำเป็นต้องรู้เท่าทันและหาแนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนสามารถสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจจากความเสี่ยงนั้นๆ ได้

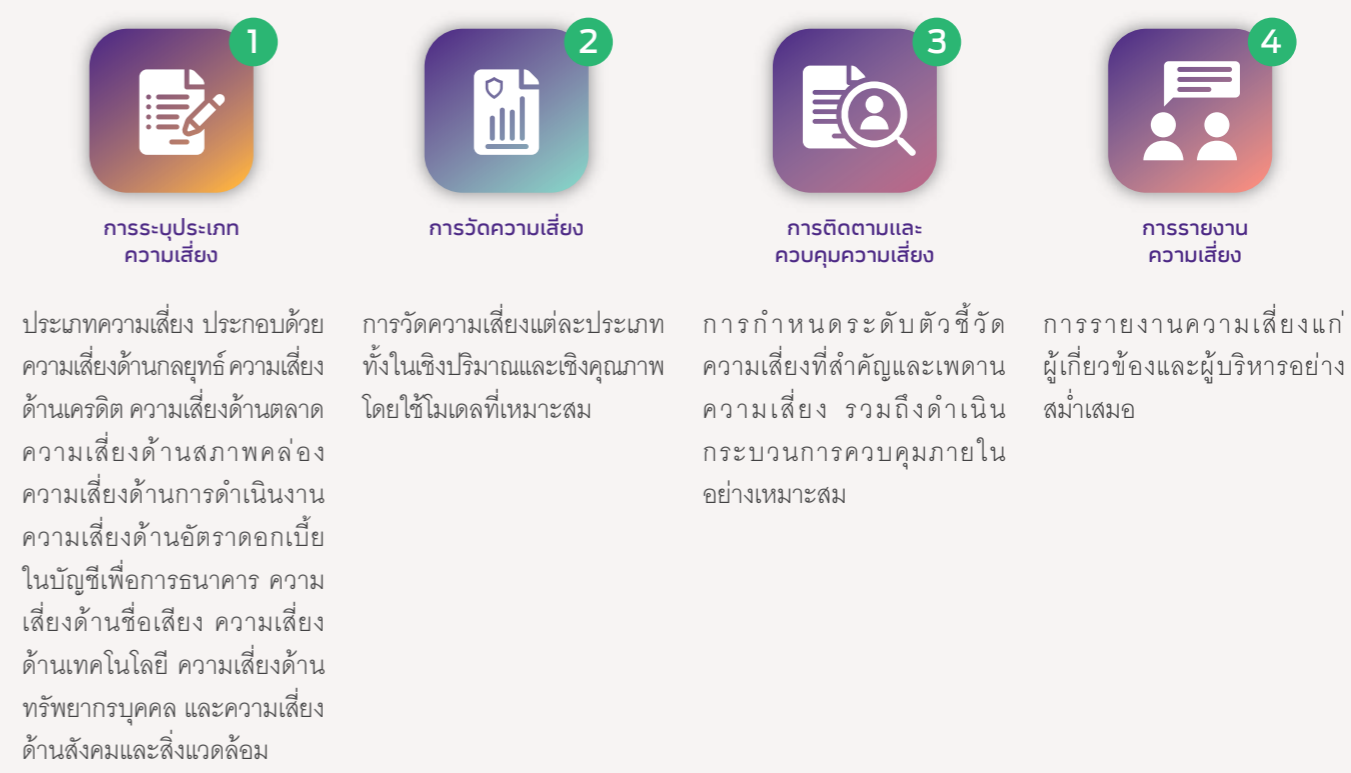
### การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร

ด้วยตระหนักดีว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างรากฐานความแข็งแกร่งให้กับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงพิจารณาโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดจากความเสี่ยงนั้นๆ โดยธนาคารกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างชัดเจน และมีการถ่วงอำนาจระหว่างกัน

## โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยง



## ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารจะกำหนดรายการความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement) และทบทวนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าทุกการเปลี่ยนแปลงที่มีความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้ถูกนำมาพิจารณาก่อนการกำหนดแผนธุรกิจของปีถัดไป ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการติดตามประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญผ่านการประชุม

เป็นประจำทุกเดือน โดยพิจารณาปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอก รวมถึงมีการสอบทานการบริหารความเสี่ยงโดยคณะกรรมการตรวจสอบผ่านการประชุมร่วมกับหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับทราบและติดตามประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงเสนอแนะแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยง

**การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน - ‘แนวป้องกัน 3 ชั้น’**

ธนาคารได้นำกรอบการกำกับดูแล “แนวป้องกัน 3 ชั้น” มาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และนำเครื่องมือการประเมินตนเองเพื่อควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) มาใช้กับทุกหน่วยงานเพื่อประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น โดยกำหนดให้ดำเนินการเป็นประจำตามระยะเวลาที่เหมาะสม



**ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)**

ธนาคารยกระดับกระบวนการประเมินความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานประเมินและทบทวนความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อในระยะสั้น (ภายใน 1 ปี) และระยะยาว (ระหว่าง 3 – 5 ปี) อันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และนำเสนอให้คณะกรรมการจัดการรับทราบและอนุมัติรายการความเสี่ยงดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในการรับมือ สามารถบริหารจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยข้อมูลที่หลากหลาย ขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างทั่วถึงอีกด้วย

ในปี 2560 ธนาคารได้ระบุความเสี่ยงเกิดใหม่ที่สำคัญ อันอาจส่งผลในระยะยาวต่อการดำเนินงานของธนาคาร โดยแบ่งประเภทตามความเสี่ยงจากปัจจัยภายในและความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก

**ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน**  
**ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี**  
 การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลให้ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงตามไป ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบหรือความเร็วในการให้บริการ ธนาคารจึงเพิ่มสัดส่วนการลงทุนด้านเทคโนโลยี ภายใต้การดำเนินงานของกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กร (SCB Transformation) ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้าได้ รวมทั้งพัฒนากระบวนการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากเทคโนโลยี (Cyber Risk)

**ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร**  
 การปรับการดำเนินงานสู่ดิจิทัลแบบก้าวกระโดด และความสามารถในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและการแข่งขันที่สูงขึ้น อาจก่อให้เกิดความท้าทายในการสรรหาและดึงดูดพนักงานที่มีความชำนาญทางเทคโนโลยี เฉพาะด้าน เช่น การบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล (Data Management และ Data Analytics) เพื่อเป็นการป้องกันการขาดแคลนบุคลากรที่อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงจัดตั้งสถาบันฝึกอบรม SCB Academy ที่มุ่งให้ความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในธุรกิจ

การเงินการธนาคาร ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยี ตลอดจนจัดให้มีการพัฒนาพนักงานศักยภาพสูง (Talent Program) และการวางแผนหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor Plan) กับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและศักยภาพที่พร้อมจะดำรงตำแหน่งที่ว่างหรือตำแหน่งใหม่ที่เกิดขึ้น

**ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน**  
 การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในเชิงเทคโนโลยี กฎระเบียบ โครงสร้างองค์กร หรือแม้แต่ความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้า อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) หรือด้านการปฏิบัติงาน (Execution Risk) ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า หรือถูกกำหนดบทลงโทษจากหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก ธนาคารจึงกำหนดกรอบการขออนุมัติในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ต้องประเมินผลกระทบในภาพรวม

รวมทั้งต้องได้รับความยินยอมจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง ควบคู่ไปกับการจัดอบรม และสื่อความแก่พนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการให้บริการที่ไม่เหมาะสม



### ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก

#### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม

ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เช่น ภาวะแห้งแล้ง อุทกภัย สภาวะโลกร้อน อาจทำให้การดำเนินธุรกิจของลูกค้าประสบปัญหา ไม่สามารถดำเนินงานตามเป้าหมาย ส่งผลต่อเนื่องถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ที่ดำเนินธุรกิจที่อาจได้รับผลกระทบ เช่น ธุรกิจเกษตรกรรม ธุรกิจพลังงานธรรมชาติ ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงสินเชื่อ (Underwriting Criteria) ที่ครอบคลุมถึงการพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่ช่วยบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การกำหนดรูปแบบของผลิตภัณฑ์สินเชื่อระยะสั้น การบริหารจัดการวงเงินโดยให้อิงกับราคาตลาดของผลิตภัณฑ์เกษตร การกำหนดให้ลูกค้าจัดทำประกันเพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดจากธุรกิจหยุดชะงักหรือเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

#### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี อาจส่งผลให้ธุรกิจของลูกค้า เช่น ธุรกิจสิ่งพิมพ์ ธุรกิจรถยนต์ ธุรกิจน้ำมัน อาจถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีใหม่ ธนาคารจึงกำหนดเงื่อนไข

เพิ่มเติมในการวิเคราะห์แนวโน้มของอุตสาหกรรมที่อาจถูกแทนที่ในอนาคต เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์ของธนาคาร รวมทั้งให้คำแนะนำกับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจดังกล่าวเพื่อให้สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างทัน่วงที่

#### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจภายในประเทศ

ความผันผวนและความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ อันเกิดจากนโยบายของคู่ค้าที่สำคัญของประเทศไทย เช่น สาธารณรัฐประชาชนจีน สหรัฐอเมริกา และประเทศในทวีปยุโรป อาจส่งผลกระทบต่อการส่งออกของไทย ตลอดจนภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ยังมีความผันผวนจากความไม่แน่นอนทางด้านการเมือง การที่ภาวะเศรษฐกิจมีความอ่อนไหว อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยเฉพาะภาคครัวเรือน ซึ่งถือเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก ธนาคารได้มีการจัดทำการศึกษาทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Test) เพื่อดูความอ่อนไหวของพอร์ตต่อการเปลี่ยนแปลงจากตัวเลขทางเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติม เช่น สัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มูลค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อใช้ในการกำหนดสัดส่วนการให้สินเชื่อที่เหมาะสม

### การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ธนาคารมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) โดยกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการสื่อสารความจากผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร การสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับ สามารถประเมินและแบ่งประเภทของความเสี่ยง ตลอดจนรายงานความเสี่ยงผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้



### แคมเปญรณรงค์ ขบวนการผู้พิทักษ์ 7 ความเสี่ยง

ธนาคารดำเนินแคมเปญรณรงค์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการดำเนินงานผ่านแนวคิด “ขบวนการผู้พิทักษ์ 7” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการระบุประเภทความเสี่ยงที่พบจากการปฏิบัติงาน รายงานความเสี่ยงดังกล่าวผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ ตลอดจนสามารถรับมือกับความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆ ได้ โดยธนาคารดำเนินโครงการและวัดผลอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันนี้ ธนาคารยังจัดให้มีการฝึกอบรม เช่น การระบุและประเมินความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง ให้แก่พนักงานทุกระดับชั้น เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจพื้นฐานที่ครบถ้วน



## ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

### ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

#### ความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ GRI 102-7, GRI 201-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557	2558	2559	2560
รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	พันล้านบาท	128.1	137.3	133.3	136.2
สินทรัพย์รวม	พันล้านบาท	2,700	2,774	2,913	3,024
มูลค่าตลาดรวม	พันล้านบาท	619	406	518	510
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ	ล้านบาท	48,089	48,797	51,644	57,650
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	ล้านบาท	21,954	22,379	24,597	27,488
ผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	20.1	15.9	19.7	12.4

### ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

#### การใช้พลังงานภายในองค์กร GRI 302-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557	2558	2559	2560
พลังงานทั้งหมดที่นำมาใช้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	53,006	50,955	52,610	52,246
ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	52,845	50,810	52,474	52,187
น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กร	ลิตร	15,959	14,291	14,800	5,800

หมายเหตุ: ปริมาณน้ำมันดีเซลของอาคารแจ้งวัฒนะยังไม่รวมถึงจำนวนที่จำเป็นจะต้องจัดซื้อในปี 2560 ทำให้ปริมาณการใช้ลดลงกว่าปีก่อนหน้า

#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจก GRI 305-1, GRI 305-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557	2558	2559	2560
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	43	39	40	16
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	27,362	24,797	22,459	22,023

#### การนำน้ำมาใช้ GRI 303-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557	2558	2559	2560
น้ำประปาที่ซื้อมาใช้	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.37	0.37	0.39	0.37

#### การเดินทางเพื่อเหตุกลางธุรกิจ

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557	2558	2559	2560
การเดินทางโดยเครื่องบิน	กิโลเมตร	-	-	-	28,230,326
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทางโดยรถยนต์	กิโลลิตร	-	-	-	3,960

ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานทั้งหมด GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557		2558		2559		2560	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	7,053	14,923	6,977	15,240	7,600	17,209	8,077	19,416
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง		21,976		22,217		24,809		27,493	
พนักงานประจำ	คน	6,975	14,852	6,902	15,163	7,490	17,122	7,779	18,762
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	78	71	75	77	110	87	298	654
จำแนกตามระดับ									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1,307	952	1,366	1,018	1,485	1,263	1,583	1,532
พนักงานบริหาร	คน	3,579	5,513	3,545	5,769	3,689	6,228	3,846	6,827
พนักงานทั่วไป	คน	2,167	8,458	2,066	8,453	2,426	9,718	2,648	11,057
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	1,286	6,371	1,273	6,244	1,442	7,250	1,661	8,381
30 < X ≤ 40	คน	1,959	5,644	1,960	5,973	2,410	6,700	2,601	7,476
40 < X ≤ 50	คน	2,387	2,482	2,210	2,545	2,116	2,714	2,022	2,907
50 < X ≤ 60	คน	1,402	421	1,515	475	1,608	539	1,775	647
X > 60	คน	19	5	19	3	24	6	18	5

จำนวนพนักงานจ้างใหม่ GRI 401-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557		2558		2559		2560	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	562	2,254	779	2,676	1,508	4,127	1,226	4,239
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	%	7.90	15.29	11.17	17.81	20.49	25.66	15.83	23.45
จำแนกตามอายุ		12.88		15.70		24.04		21.17	
X ≤ 30	คน	380	1,957	514	2,278	733	3,314	764	3,450
30 < X ≤ 40	คน	148	250	187	330	601	657	347	639
40 < X ≤ 50	คน	21	42	54	64	144	142	89	128
50 < X ≤ 60	คน	6	5	9	3	21	10	25	20
X > 60	คน	7	0	15	1	9	4	1	2

จำนวนพนักงานพิการ GRI 401-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557		2558		2559		2560	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานพิการ	คน	827	2,237	858	2,350	884	2,159	753	2,027
อัตราพนักงานพิการ	%	11.62	15.17	12.30	15.64	12.01	13.42	9.72	11.21
จำแนกตามประเภท		14.01		14.58		12.98		10.77	
พนักงานโดยสมัครใจ	คน	697	2,147	701	2,248	690	2,071	567	1,892
อัตราพนักงานโดยสมัครใจ	%	9.79	14.56	10.05	14.96	9.38	12.87	7.32	10.47
พนักงานโดยไม่สมัครใจ	คน	130	90	157	102	194	88	186	135
อัตราพนักงานโดยไม่สมัครใจ	%	1.83	0.61	2.25	0.68	2.64	0.55	2.40	0.75
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	321	1,527	329	1,608	359	1,474	321	1,429
30 < X ≤ 40	คน	288	554	265	603	249	559	221	486
40 < X ≤ 50	คน	112	110	118	86	122	83	75	76
50 < X ≤ 60	คน	41	19	75	21	59	19	50	17
X > 60	คน	65	27	71	32	95	24	86	19

การขาดงานของพนักงาน GRI 403-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557	2558	2559	2560
จำนวนวันการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	วัน	48,420	55,022	58,618	54,701
อัตราการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	%	0.84	0.97	0.93	0.81

การฝึกอบรมพนักงาน GRI 404-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2557	2558	2559	2560
ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรม	ชั่วโมง/ พนักงาน	54	54	63	62
จำแนกตามเพศ					
หญิง	ชั่วโมง/ พนักงาน	60	57	68	67
ชาย	ชั่วโมง/ พนักงาน	58	59	53	48
จำแนกตามระดับ					
พนักงานบริหารระดับสูง	ชั่วโมง/ พนักงาน	33	31	56	41
พนักงานบริหาร	ชั่วโมง/ พนักงาน	60	57	53	52
พนักงานทั่วไป	ชั่วโมง/ พนักงาน	65	64	73	74



## หมายเหตุประกอบการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

### ด้านสิ่งแวดล้อม

#### การใช้พลังงาน

ข้อมูลการใช้พลังงานของธนาคารไทยพาณิชย์ในรายงานฉบับนี้ประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้า การใช้น้ำมันดีเซลในเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิงและการใช้น้ำมันสำหรับยานพาหนะที่อยู่ในความดูแล ควบคุม บริหารจัดการของธนาคาร ทั้งนี้ข้อมูลการใช้พลังงานอื่นๆยังไม่รวมอยู่ในขอบเขตของรายงานฉบับนี้ เช่น การใช้ไฟฟ้าของของสาขาหรือเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติภายนอกสาขา โดยธนาคารจะทบทวนขอบเขตของข้อมูลอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้ข้อมูลที่รายงานมีความน่าเชื่อถือและแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารได้ ทั้งนี้การแปลงหน่วยของพลังงานอ้างอิงจากรายงานพลังงานประเทศไทยปี กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

#### น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

ขอบเขตการรายงานเป็นการใช้น้ำมันดีเซลในการทดสอบเดินเครื่องประจำของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ซึ่งติดตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ข้อมูลที่รายงานเป็นข้อมูลปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อเพื่อเป็นตัวแทนของน้ำมันที่ใช้จริง เนื่องจากโดยปกติแล้วปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อมาเติมนั้นไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญจากปริมาณน้ำมันที่ใช้จริง ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายในช่วงระยะเวลาที่รายงาน

#### น้ำมันสำหรับพาหนะที่อยู่ในความดูแลองค์กร

ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในพาหนะที่อยู่ในความดูแล ควบคุม บริหารจัดการของธนาคาร รวมถึงพาหนะที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมหลักขององค์กร ซึ่งบันทึกปริมาณการใช้ผ่านระบบเซ็นเซอร์เพื่อการเติมน้ำมันสำหรับนิติบุคคล (Fleet card) โดยข้อมูลปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้นี้มาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) และบริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด

#### ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

ธนาคารไทยพาณิชย์ใช้ไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมสนับสนุน ได้แก่ แสงไฟส่องสว่าง อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องปรับอากาศ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารชิดลม อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์และอาคาร เบิ้ล แกรนด์ โดยข้อมูลไฟฟ้านำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง

#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง

ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) ที่รายงานเป็นก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากแหล่งกำเนิดที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเจ้าของหรือสามารถควบคุมได้ ซึ่งขอบเขตการรายงานในปีนี้เป็นกรณำค่าน้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กรและปริมาณการใช้น้ำมันสำหรับพาหนะที่อยู่ในความดูแล ควบคุม บริหารจัดการของธนาคารควบคู่กับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจาก Intergovernment Panel on Climate Change (IPCC) 2006

#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope II) เกิดขึ้นจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ธนาคารไม่สามารถควบคุมแหล่งกำเนิดได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยกระแสไฟฟ้าที่ใช้ในอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารชิดลม อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์และอาคาร เบิ้ล แกรนด์ โดยคิดค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ 0.42 ตันต่อเมกะวัตต์ชั่วโมง ในปี 2560 ซึ่งนำมาจากแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2558 – 2579 (พีดีพี 2016)

#### การใช้น้ำ

น้ำที่นำมาใช้ทั้งหมดเป็นน้ำประปา ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารชิดลม อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์และอาคาร เบิ้ล แกรนด์โดยนำข้อมูลมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำประปา

#### ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัด

ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดเป็นปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานและสาขาทั้งหมด โดยการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ได้จากการประมาณค่า

#### การเดินทางที่เกี่ยวข้องกับธนาคารโดยเครื่องบิน

ข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานและสาขาทั้งหมด โดยข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินที่ได้นำมาจากรายงานสรุปผลการเดินทางและใบแจ้งหนี้จากตัวแทนจำหน่ายบัตรเครื่องบินโดยสาร

#### ด้านสังคม

##### การขาดงาน

จำนวนวันที่พนักงานขาดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย (การลาป่วย) และการขาดงานเนื่องจากการทำงาน (การลาพิเศษ) ในปีนั้นๆ ธนาคารมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการบันทึกและอนุมัติข้อมูลการลาสำหรับการลาทั่วไปซึ่งรวมถึงการลาป่วย และมีแบบฟอร์มสำหรับการลาแบบพิเศษที่จะต้องส่งเรื่องให้กับหน่วยงานการบุคคลผ่านทางผู้บังคับบัญชา

##### ชั่วโมงการฝึกอบรม

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานทุกคนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งการอบรมออกเป็น 2 ประเภท คือ การอบรมสำหรับผู้บริหาร และสำหรับพนักงาน โดยข้อมูลการอบรมพนักงานเป็นข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน เท่านั้น

## รางวัลและความสำเร็จ



### รางวัลด้านผลประกอบการและการบริหารงาน

#### รางวัลด้านธนาคารยอดเยี่ยม

Global Finance (US) 11 ปีติดต่อกัน (2549–2559), The Asset (H.K.) 9 ปีติดต่อกัน (2551–2559), อันดับที่ 1 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยในการจัดอันดับ “Forbes Global 2000” โดยนิตยสาร Forbes (US) และมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุดหมวดอุตสาหกรรมการเงิน 7 ปีติดต่อกัน (2553–2559) จากผลการวิจัยของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านการรายงานบริษัทภิบาล

รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2558 (Sustainability Report Award 2015) ประเภทดีเด่น จากโครงการประกวดรางวัลรายงานความยั่งยืนประจำปี 2559 จัดโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยอดเยี่ยม ปีที่ 2 และรางวัลนักลงทุนสัมพันธ์ยอดเยี่ยม 7 ปีติดต่อกัน (2553–2559) จาก Corporate Governance Asia

GRI CONTENT INDEX

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standards	Disclosure	Page/Link/Comment
GRI 102: General Disclosures 2016		
Organizational profile		
102-1	Name of the organization	18
102-2	Activities, brands, products, and services	19
102-3	Location of headquarters	15
102-4	Location of operations	18
102-5	Ownership and legal form	18
102-6	Markets served	18
102-7	Scale of the organization	30-31
102-8	Information on employees and other workers	114-115
102-9	Supply chain	69, 86
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	There was no significant change regarding the organization's size structure, ownership, or supply chain in 2017
102-11	Precautionary Principle or approach	106-108
102-12	External initiatives	26-27
102-13	Membership of associations	27
Strategy		
102-14	Statement from senior decision-maker	8-11
Ethics and integrity		
102-16	Mechanisms for advice and concerns about ethics	62
Governance		
102-18	Governance structure	98-99
Stakeholder engagement		
102-40	List of stakeholder groups	16-17
102-41	Collective bargaining agreements	All employees have the right to participate in a collective bargaining agreements
102-42	Identifying and selecting stakeholders	16
102-43	Approach to stakeholder engagement	17
102-44	Key topics and concerns raised	17
Reporting practice		
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	12
102-46	Defining report content and topic boundaries	12-13
102-47	List of material topics	13
102-48	Restatements of information	There was no significant change from the previous reporting period
102-49	Changes in reporting	There was no significant change from the previous reporting period
102-50	Reporting period	12
102-51	Date of most recent report	12 (March 2017)
102-52	Reporting cycle	12
102-53	Contact point for questions regarding the report	15
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	12
102-55	GRI content index	120-121
External assurance		
102-56	External assurance	122

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES

GRI Standards	Disclosure	Page/Link/Comment
Cyber Security		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	104-105
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 418: Customer Privacy 2016		
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data	101-102, 104
Customer Expansion		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	34-43
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 201: Economic Performance 2016		
201-1	Direct economic value generated and distributed	30-31, 39
Products & Services/Customer Experience		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	34-50
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
Digital Technology		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	38-43
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
Talent Attraction & Retention		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	54-67
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 401: Employment 2016		
401-1	New employee hires and employee turnover	114-115
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	64-67
People Capabilities/Workforce Planning		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	54-61
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 404: Training and Education 2016		
404-1	Average hours of training per year per employee	115, 56
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	55-59
Culture & Mindset		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	22-23, 62-63, 110-111
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	

GRI Standards	Disclosure	Page/Link/Comment
<b>Corporate Governance</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	98-105
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016		
206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	No Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices in 2017
<b>Market Conduct</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	101-102
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016		
206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	No Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices in 2017
<b>Responsible Lending</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	74-77, 86-87
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI Sector Disclosures: Financial Sector		
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	79
G4-FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	86
GRI 201: Economic Performance 2016		
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	86-87
<b>Anti-corruption &amp; Bribery</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	102
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 205: Anti-corruption 2016		
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	102
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	102-103
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	102
<b>Risk Management</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	106-111
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
<b>Brand Management</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	22-23
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
<b>Climate Change Risk &amp; Opportunity</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	110
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	

GRI Standards	Disclosure	Page/Link/Comment
<b>Financial Inclusion &amp; Financial Literacy</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	78-83
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI Sector Disclosures: Financial Sector		
G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas	78-79
<b>Operational Eco-efficiency</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	84-86
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 302: Energy 2016		
302-1	Energy consumption within the organization	112
302-4	Reduction of energy consumption	31
GRI 303: Water 2016		
303-1	Water withdrawal by source	112
GRI 305: Emissions 2016		
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	112
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	112
305-5	Reduction of GHG emissions	31
<b>Anti-money Laundering</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	103
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
<b>Employee Health &amp; Safety</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	68-70
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016		
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	66, 115
<b>Empowering Community &amp; Society</b>		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	88-95
103-2	The management approach and its components	
103-3	Evaluation of the management approach	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016		
203-1	Infrastructure investments and services supported	88-89
203-2	Significant indirect economic impacts	88-89



# การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ



บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสู ไซยอส  
สอบบัญชี จำกัด  
เลขที่ 11 อาคาร ทาวเวอร์ ซีน 23-27  
11/1 ถนนสาทรใต้  
แขวงบ้านนาหว้า เขตสาทร  
กรุงเทพฯ 10120  
โทร +66 (0) 2034 0000  
แฟกซ์ +66 (0) 2034 0100

Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos  
Audit Co., Ltd.  
AIA Sathorn Tower, 23<sup>rd</sup> - 27<sup>th</sup> Floor  
11/1 South Sathorn Road  
Yanama, Sathorn  
Bangkok 10120, Thailand  
Tel: +66 (0) 2034 0000  
Fax: +66 (0) 2034 0100  
www.deloitte.com

## รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นทางการต่อรายงานความยั่งยืนปี 2560

เสนอ กรรมการผู้จัดการใหญ่  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ให้ความจ้างให้ บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสู ไซยอส สอบบัญชี จำกัด (“สำนักงาน”) ให้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่น  
อย่างจำกัด ต่อเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น (“เรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 ที่นำเสนอในรายงานความยั่งยืนปี 2560 (“รายงาน  
ความยั่งยืน”) ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”)

### เรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น

ธนาคารกำหนดเรื่องที่ต้องการให้ความเชื่อมั่นดังนี้

- ก) ด้านนี้ชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏเป็นตัวเลข
  - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 1 และ ขอบเขต 2 (ตัน) (หน้า 112)
  - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 1 และ ขอบเขต 2 (ตัน) (หน้า 113)
  - ปริมาณน้ำจากภายนอก (ล้านลูกบาศก์เมตร) (หน้า 113)
  - การเดินทาง โดยเครื่องบินหรือคาน้ำร้อนของธนาคาร (กิโลเมตร) (หน้า 113)
- ข) ด้านนี้ชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสังคม
  - จำนวนชั่วโมงการเข้าอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดต่อปี (หน้า 115)
  - อัตราการหมุนเวียนเนื่องจากกรเจ็บป่วยและการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน (หน้า 115)

### เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่นซึ่งได้รวมไว้ในรายงานความยั่งยืนข้างต้น เป็นไปตามขอบเขตการรายงานที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารใน “หมายเหตุ  
ประกอบการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน” (หน้า 116) โดยได้รับอิทธิพลจากมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืน ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global  
Reporting Initiative (GRI Standards)

### เกณฑ์ในการปฏิบัติงานและระดับความเชื่อมั่น

สำนักงานได้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตามมาตรฐานงานที่ให้ ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่น  
นอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (International Standard on Assurance Engagements 3000 (“ISAE 3000”)  
“Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”) และมาตรฐานงานที่ให้ ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ  
รหัส 3410 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานก๊าซเรือนกระจก (International Standard on Assurance Engagements 3410 (“ISAE 3410”) “Assurance  
Engagements on Greenhouse Gas Statements”) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดที่เกี่ยวกับธนาคาร

เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ISAE 3000 และ ISAE 3410 กำหนดให้สำนักงานดำเนินการสอบทานกระบวนการและระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูล  
ที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น การปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงการประเมินความมีประสิทธิผลของกระบวนการและระบบ  
การควบคุมภายใน ทำให้การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์

สำนักงานปฏิบัติงานด้วยความที่เป็นอิสระและจรรยาบรรณอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี  
กำหนดโดยคณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศที่วางหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต  
ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ และการปฏิบัติตนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

สำนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ รวมถึงนโยบาย  
การจัดเก็บเอกสารและกระบวนการในการปฏิบัติงานข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

### ข้อจำกัดสั้นๆ

งานให้ความเชื่อมั่นทุกงานมีข้อจำกัดสั้นๆ เนื่องจากการใช้วิธีเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบ ดังนั้นการทุจริต ข้อผิดพลาด หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ  
จึงอาจมีอยู่และไม่ถูกตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินอาจมีข้อจำกัดสั้นๆ เนื่องจากว่าข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะพื้นฐาน และ  
วิธีการที่ใช้ในการกำหนด การคำนวณ และการประมวลผลข้อมูลเหล่านั้น การกำหนดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขึ้นอยู่กับความไม่แน่นอนสืบเนื่องจาก  
ความไม่สมบูรณ์ของความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการพิจารณาปัจจัยที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งการประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ที่แตกต่างกัน

Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Audit  
ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสู ไซยอส สอบบัญชี

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่น

เมื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงของข้อผิดพลาดที่มีสาระสำคัญ สำนักงานวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับข้อมูลและคำอธิบายทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อให้  
ได้รับหลักฐานที่เหมาะสมอย่างเพียงพอสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการสนับสนุนข้อสรุป

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นประกอบด้วย

- การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคาร และหน่วยงานฝ่ายการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อการดำเนินงานที่อยู่ในขอบเขตที่สำนักงาน  
ให้ความเชื่อมั่น
- การปฏิบัติงานในภาคสนาม ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล
- สอบทานความเหมาะสมของกระบวนการสอบทานของผู้บริหาร และขั้นตอนการเสนอรายงาน
- การสอบทานข้อมูลกับเอกสาร โดยวิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง
- การสอบทานกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลในระดับธนาคาร

วิธีการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ประกอบด้วย การใช้วิธีการสอบทานบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารและการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล  
การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์

### ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้ให้ ความเชื่อมั่นที่เป็นอิสระ

ผู้บริหารของธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืน  
ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI Standards) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและการกำหนดความ  
เพียงพอของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ความรับผิดชอบของผู้บริหารซึ่งรวมถึงการออกแบบ การนำไป  
ปฏิบัติ และการสื่อสารไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำรายงานและการนำเสนอรายงานอย่างเหมาะสมในเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่น เพื่อให้ได้  
ความมั่นใจว่ารายงานแสดงข้อมูลปราศจากการบิดเบือนข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่รวมถึงจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

สำนักงานมีความรับผิดชอบในการ ให้ความเห็น โดยอิสระต่อเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตาม ISAE 3000 และ ISAE 3410

### ข้อจำกัดในการใช้รายงาน

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเงื่อนไขการ ว่าจ้างกับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานข้อสรุปต่อเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืน  
แก่คณะกรรมการธนาคาร สำนักงานไม่มีหน้าที่ หรือยอมรับในการระบุหรือความรับผิดชอบใดๆ ต่อบุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่คณะกรรมการธนาคาร  
เกี่ยวกับงานที่ทำหรือรายงานฉบับนี้ หรือสำหรับวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ได้รับไว้ในรายงานฉบับนี้

### ข้อสรุปการให้ความเชื่อมั่น

จากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สำนักงานไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 ที่นำเสนอ  
ในรายงานความยั่งยืน ไม่ได้ขัดแย้งกับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ

สุวิชัย เมฆะอำเนยชัย  
หุ้นส่วน  
บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสู ไซยอส สอบบัญชี จำกัด

กรุงเทพมหานคร  
วันที่ 6 มีนาคม 2561

# แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

## รายงานความยั่งยืนปี 2560 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะของท่านจะนำมาใช้เพื่อการพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนของธนาคารในอนาคต  
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง  และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

- |  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน   | <input type="checkbox"/> ลูกค้า    | <input type="checkbox"/> ชุมชนรอบสถานประกอบการ |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน               | <input type="checkbox"/> คู่ค้า    | <input type="checkbox"/> นักวิชาการ            |
| <input type="checkbox"/> หน่วยงานราชการ        | <input type="checkbox"/> สื่อมวลชน | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา     |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ กรุณาระบุ _____ |                                    |  |

2. ท่านอ่านรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์
- หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
- การวิจัย/การศึกษา
- เตรียมจัดทำรายงานความยั่งยืน (หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม) ของบริษัท
- อื่นๆ กรุณาระบุ \_\_\_\_\_

3. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560

- |                            |                              |                                  |                               |                                      |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| ความสมบูรณ์ของรายงาน       | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| การกำหนดประเด็นของรายงาน   | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| เนื้อหาที่น่าสนใจ          | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| เนื้อหาเข้าใจง่าย          | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| การออกแบบรูปเล่ม           | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |

4. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในเรื่องใดบ้าง

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การขยายฐานลูกค้าและการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า             | <input type="checkbox"/> เทคโนโลยีดิจิทัล  |
| <input type="checkbox"/> ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบปฏิบัติการดิจิทัล                    | <input type="checkbox"/> การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารจัดการความเสี่ยง       |
| <input type="checkbox"/> การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) | <input type="checkbox"/> การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ                     |
| <input type="checkbox"/> การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร                                    | <input type="checkbox"/> ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ              |
| <input type="checkbox"/> การพัฒนาศักยภาพ/การวางแผนทรัพยากรบุคคล                          | <input type="checkbox"/> การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน |
| <input type="checkbox"/> และการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ                                  | <input type="checkbox"/> การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม                |
| <input type="checkbox"/> การต่อต้านทุจริต ดัดสินบนและการป้องกันการฟอกเงิน                | <input type="checkbox"/> การปฏิบัติด้านสิทธิแรงงาน                                 |
| <input type="checkbox"/> สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน                                  | <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร                            |
| <input type="checkbox"/> การพัฒนาศักยภาพบุคลากร  | <input type="checkbox"/> การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร      |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ กรุณาระบุ _____   |  |

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการจัดทำรายงาน (หากมี)

---



---



---

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ทะเบียนบริษัทเลขที่ 0107536000102  
เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: +66-2544-1000 แฟกซ์: +66-2937-7721