

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

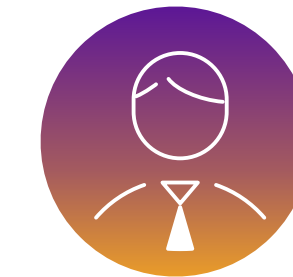
การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

# บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

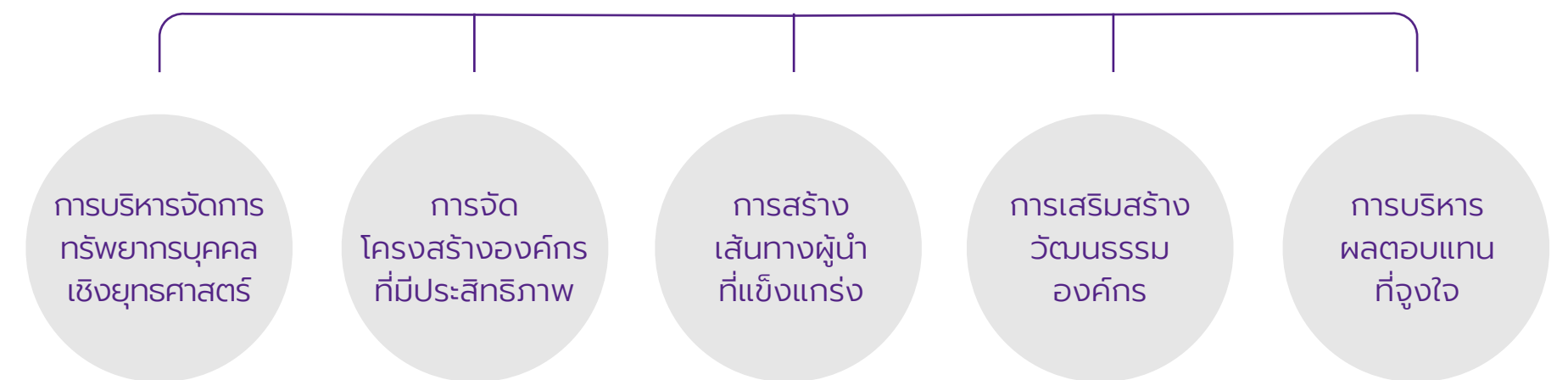
‘คนและวัฒนธรรม’ คือ หัวใจของการขับเคลื่อนความสำเร็จทางธุรกิจ ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมการบริหารจัดการความหลากหลายของบุคลากรบนพื้นฐานความเท่าเทียม เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดค่านิยมหลักของธนาคาร

## ความมุ่งมั่น

ธนาคารบริหารจัดการบุคลากรภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งบริหารศักยภาพของบุคลากรและองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนฐานความสามารถที่จำเป็นและภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ พร้อมสร้างผู้นำที่ดีและแข็งแกร่ง เพื่อการก้าวสู่ธนาคารแห่งอนาคต



## บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร



**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



**เป้าหมายปี 2566**

**ร้อยละ 50**  
ของพนักงานระดับผู้บริหารเป็นเพศหญิง

พนักงานมีความผูกพันต่อธนาคาร  
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

**ผลการดำเนินงานปี 2564**

**56%**  
ของพนักงานระดับผู้บริหารเป็นเพศหญิง

**ร้อยละ 89**  
ของพนักงานมีความพึงพอใจและผูกพันกับธนาคาร

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



**การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารกำลังคนให้เพียงพอ จัดวางหน้าที่ให้เหมาะสม และเพิ่มขีดความสามารถเพื่อการเติบโต (Career Mobility) ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติ เพื่อนำไปสู่การบริหารต้นทุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการมีขนาดองค์กรที่กระชับสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และก้าวไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ



**การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ**

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



**การสร้างเส้นทางผู้นำที่แข็งแกร่ง**

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

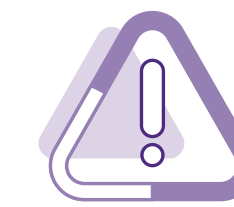


**การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร**

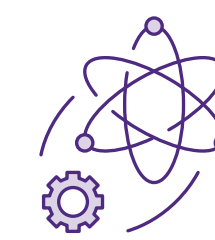
ธนาคารส่งเสริมคุณค่าหลัก (Core Value) 4 ประการ ในวิถีการทำงานแต่ละวันของพนักงาน โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม สร้างสรรค์นวัตกรรม ด้วยวิถีการทำงานที่รวดเร็วและปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ การประกาศใช้นโยบายการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) นับว่ามีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างคุณค่าหลักของธนาคาร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



Customer Centric



Risk Culture



Innovation



Speed



**การบริหารผลตอบแทนที่จูงใจ**

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

## การดำเนินงานที่สำคัญ/ ความคิดริเริ่มในปี 2564

# 01

### มุ่งสู่ Digital HR



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

### สรรหาและพัฒนาทักษะ STEM

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

### พัฒนาโครงสร้าง Data Mart

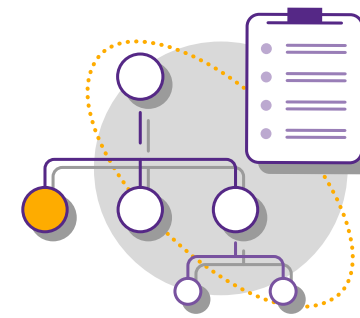
ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาโครงสร้างและฐานข้อมูลพนักงาน (Data Architecture) เนื่องจากปริมาณข้อมูลที่มีจำนวนมากและมาจากหลายแหล่ง (Data Source) การพัฒนา Data Mart เพื่อให้เกิดแหล่งที่มาหนึ่งเดียวของข้อมูล (Single Source) รวมถึงการมีข้อมูลที่ถูกต้อง ได้รับการอัปเดต และพร้อมสำหรับนำไปใช้งานผ่านช่องทางและแพลตฟอร์มต่างๆ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

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

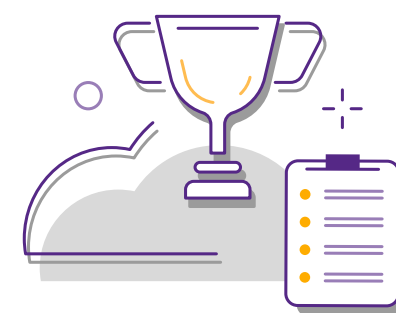
การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

**ประยุกต์ใช้ People Analytics (PA)**

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



การวิเคราะห์  
เครือข่าย  
ขององค์กร



การประเมิน  
ความสามารถ  
ทางการแข่งขัน

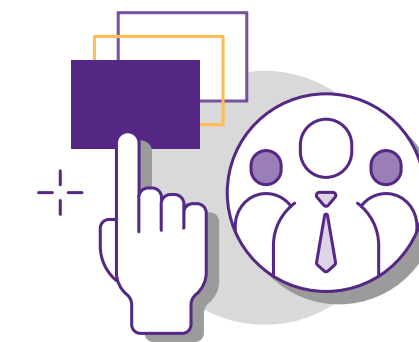


การประเมิน  
ผลการปฏิบัติหน้าที่  
ของพนักงาน

**SCB's  
People  
Analytics**



การรักษา  
บุคลากรที่มีศักยภาพ



การวางแผน  
กำลังคน  
เชิงกลยุทธ์



การสรรหาและ  
การจ้างงาน



**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



**การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่  
ของพนักงาน**

ทั้งสำหรับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ทั่วไปและให้บริการดูแลลูกค้าโดยตรง อาทิ หน่วยงานศูนย์บริการลูกค้า เครือข่ายบริการสาขา



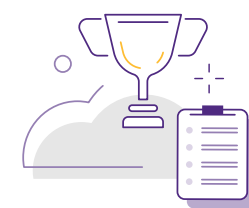
**การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ**

ด้วยการพัฒนาโมเดลจำลองเชิงคาดการณ์ (Prediction Model) เพื่อประเมินและป้องกันการสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพ (Regrettable Loss) หรือระบุกลุ่มพนักงานที่มีทักษะเสริมการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ธนาคาร เป็นต้น



**การวางแผนกำลังคนเชิง  
ยุทธศาสตร์**

ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคารโดยดำเนินการทั้งในลักษณะ Bottom-up และ Top-down ครอบคลุมทักษะเฉพาะด้านและทั่วไป



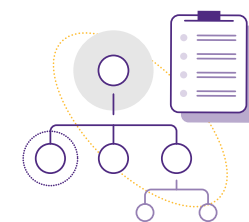
**การประเมินข้อมูลองค์กร  
เทียบเคียงกับคู่แข่ง**

อย่างเป็นระบบและครอบคลุมจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อเข้าใจบริบทการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนความเสี่ยงและโอกาสในการพัฒนาขององค์กร



**การสรรหาและการจ้าง**

สรรหาและจ้างงานพนักงานที่มีศักยภาพตามคุณสมบัติที่ธนาคารต้องการ ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับสมัครพนักงานใหม่ รวมถึงคาดการณ์ความสำเร็จของสรรหา



**การวิเคราะห์เครือข่ายขององค์กร**

เพื่อประเมินศักยภาพของเครือข่ายภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการยกระดับประสิทธิภาพและผลผลิตภาพจากการทำงาน

**การบริหารจัดการและตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ด้วยข้อมูล**

ธนาคารประยุกต์ใช้ Microsoft Power BI ในการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาความสามารถของธนาคารในการตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data Driven Decision-Making) ครอบคลุมการวางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในระดับองค์กรและระดับกลุ่มธุรกิจ (Top down and Bottom up) อาทิ

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

โดยธนาคารพัฒนา Dashboard ในการติดตามข้อมูลแบบเรียลไทม์ที่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ทันต่อเวลาที่ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

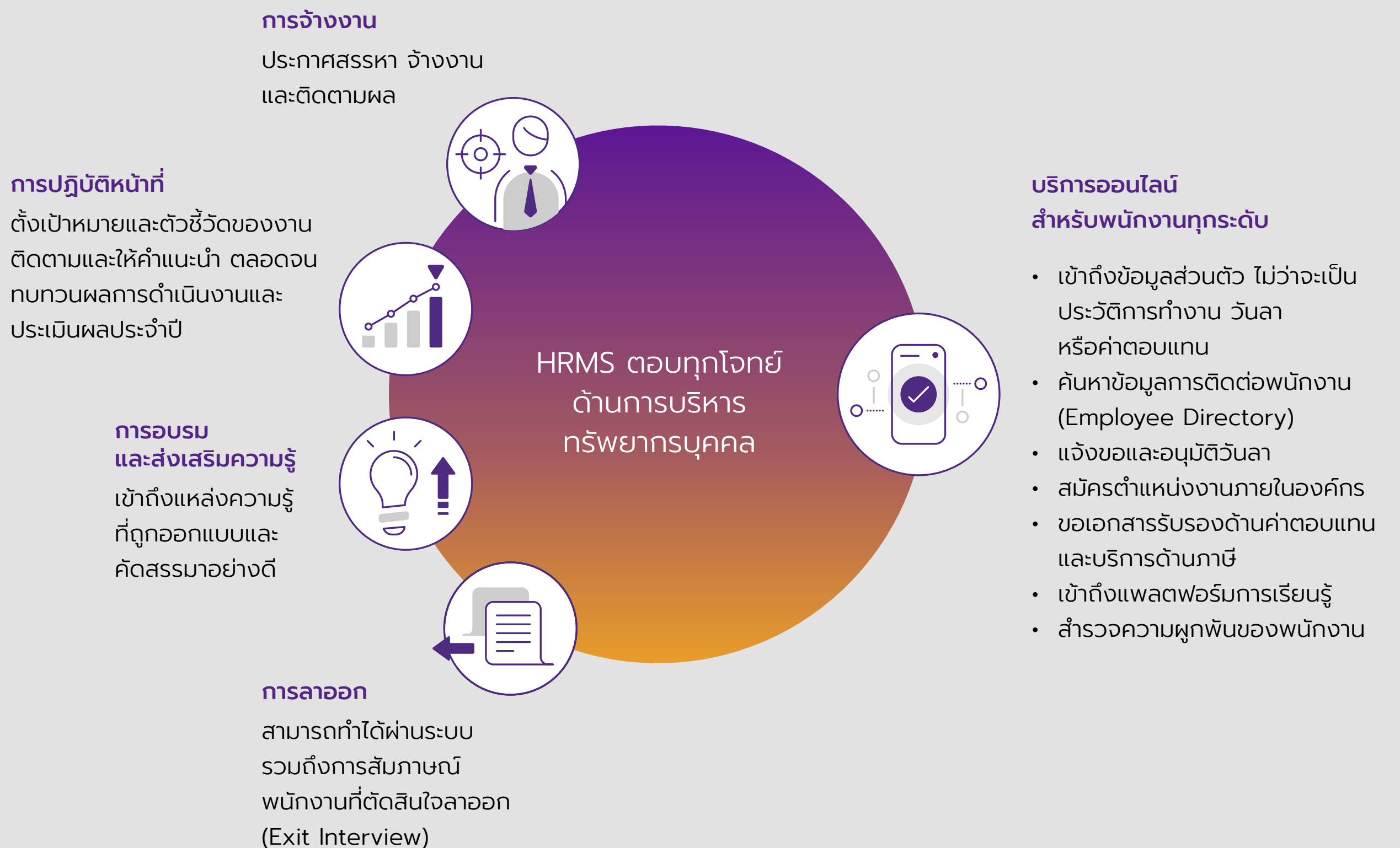
การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

### ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ

ธนาคารมุ่งสร้างสรรคคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีในการทำงานให้พนักงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับปรุงและยกระดับกระบวนการทำงานสู่รูปแบบแบบอัตโนมัติ เพื่อความคล่องตัวและการปรับตัวสู่องค์กรที่มีวิธีและกระบวนการทำงานในรูปแบบออนไลน์ให้ได้มากที่สุด

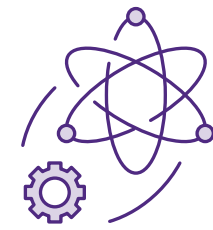
ตั้งแต่ปี 2560 ธนาคารประยุกต์ใช้ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management System: HRMS) ระดับสากลในการรองรับความต้องการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรอย่างครบวงจร มีความยืดหยุ่นด้านการใช้งาน อีกทั้งเป็นแพลตฟอร์มหลักในการจัดเก็บและประมวลข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อการตัดสินใจเชิงธุรกิจ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

### แหล่งข้อมูลหนึ่งเดียวด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ



**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

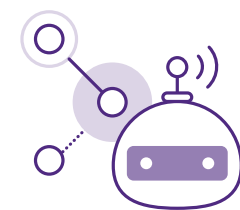
การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



**ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Automated Workflows)**

อาทิ การเบิกค่าใช้จ่ายและค่ารักษาพยาบาล การยื่นขอทุนการศึกษา บริการทางภาษี หรือการขอบัตรพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นมาตรฐานรวดเร็ว ส่งมอบบริการที่ดีกว่าให้พนักงาน

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



**ประยุกต์ใช้  
Robotic Process Automation**

เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานพื้นฐาน อาทิ การใช้เทคโนโลยีโรบอตในการป้อน แก๊ซ และทวนสอบข้อมูลที่ไม่เป็นความลับของพนักงาน

สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าร้อยละ **68**

และเพิ่มผลิตภาพได้มากกว่าร้อยละ **56** ต่อหนึ่งธุรกรรม



**พัฒนา  
แอปพลิเคชัน HR on Mobile**

ยกบริการด้านทรัพยากรบุคคลมาไว้ในโทรศัพท์มือถือเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยริเริ่มในปี 2563 และเพิ่มบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องในปี 2564

แจ้งและ  
ขออนุมัติวันลา



ตั้งเป้าหมายและ  
ตัวชี้วัดการทำงาน



ดูสลิปเงินเดือน



ค้นหาชื่อและ  
เบอร์โทรศัพท์



ค้นหาหรือ  
สมัครงานภายใน



อัปเดตข้อมูลส่วนตัว  
และแจ้งเปลี่ยนแปลง  
ตำแหน่งงาน

พนักงานมากกว่า

**ร้อยละ 99**

ใช้งานแอปพลิเคชัน HR on Mobile



**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

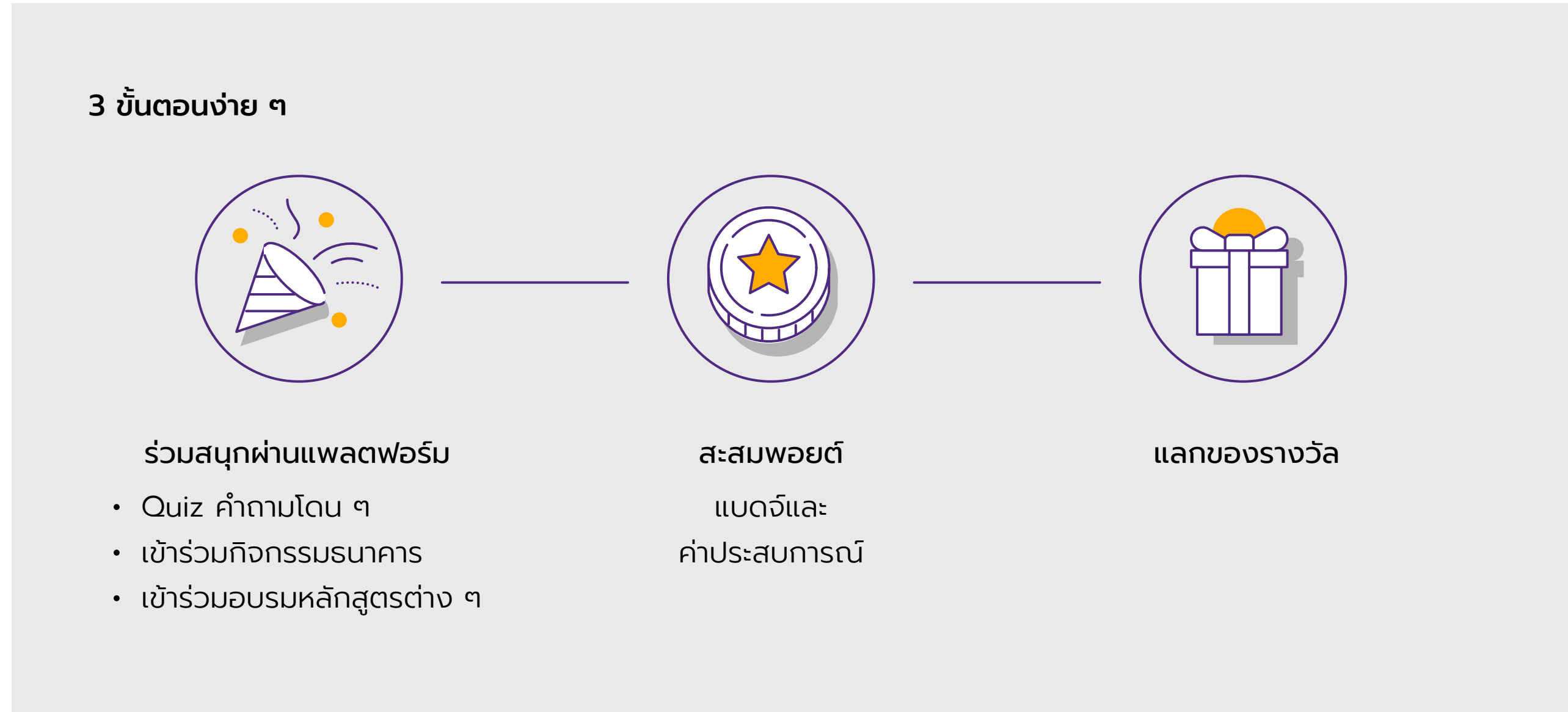
การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



**สร้างประสบการณ์ที่ดี  
เพื่อพัฒนาความผูกพันของพนักงาน**

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

**พื้นที่ความสุข สนุกได้ทุกวัน**



**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

# 02

ส่งเสริม  
การมีส่วนร่วม  
...  
เสริมสร้าง  
ความผูกพัน



ด้วยเชื่อว่าการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารจัดการองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานที่เชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน ธนาคารจึงได้ดำเนินการประเมินสภาพองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงหรือออกแบบกระบวนการและระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงานที่มีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความหลากหลายทั้งด้านระดับ สายงาน อายุ และเพศ

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

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

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



ระดับความผูกพัน  
ของพนักงาน  
ต่อธนาคารอยู่ที่

# 89%

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

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

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



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

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

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

# 03

ส่งเสริม  
ความเป็นอยู่ที่ดี

...

พร้อมดูแล  
ไม่ว่าทำงานที่ไหน

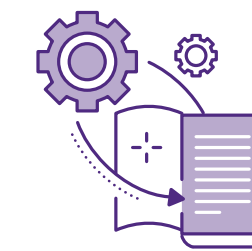


การปรับรูปแบบการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สำนักงานสู่การทำงานจากที่ไหนก็ได้ หรือ Work from Anywhere (WFA) มิได้เป็นอุปสรรคในการดูแลความความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หากเป็นโอกาสให้ธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาและขยายโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพกายและดูแลสุขภาพจิตผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งตอบโจทย์การทำงานในยุคดิจิทัลและท่ามกลางการแพร่ระบาดของโควิด-19



### SCB We Share

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



### Work and Knowledge

แบ่งปันความรู้และเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



### Money, Financials, and Benefits

พูดคุยเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานและมุมมองหรือวิธีการบริหารเงินที่ช่วยให้พนักงานสามารถสร้างและรักษาความเป็นอยู่ที่ดีได้



### Inspiration, Health, and Fun

ชั่วโมงแบ่งปันและสร้างแรงบันดาลใจตลอดจนความสุขทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิต



**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

**ส่วนหนึ่งของโครงการความคิดริเริ่มในปี 2564**



**SCB Telecare**

บริการห้องพยาบาลออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ @scbtelecare ที่ให้บริการทางการแพทย์แบบเรียลไทม์ ผ่านวิดีโอคอล ซึ่งรวมถึงการนัดหมายเพื่อปรึกษาแพทย์ และจัดส่งยาถึงบ้านของพนักงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

**SCB Call for Care**

บริการติดตามดูแลทั้งสภาวะร่างกายและจิตใจของพนักงานที่ติด COVID-19 ที่ได้รับการรักษาและกลับมาอยู่ที่บ้าน โดยพยาบาลวิชาชีพประจำห้องพยาบาลของธนาคารจะคอยติดตามอาการของพนักงานและให้คำแนะนำในการดูแลรักษาจนพนักงานหายเป็นปกติ



**Good Doctor**

แอปพลิเคชันเพื่อแชตปรึกษาด้านสุขภาพ ที่ช่วยให้พนักงานสามารถปรึกษาคุณหมอได้ทุกที่ สะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานพยาบาล



**คู่คิดสะกิดใจ**

บริการให้คำปรึกษาโดยแพลตฟอร์มภายนอกที่ได้รับใบอนุญาตและปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้านจิตวิทยา เพื่อรับฟังปัญหาและร่วมหาทางออกไปพร้อมกับพนักงาน

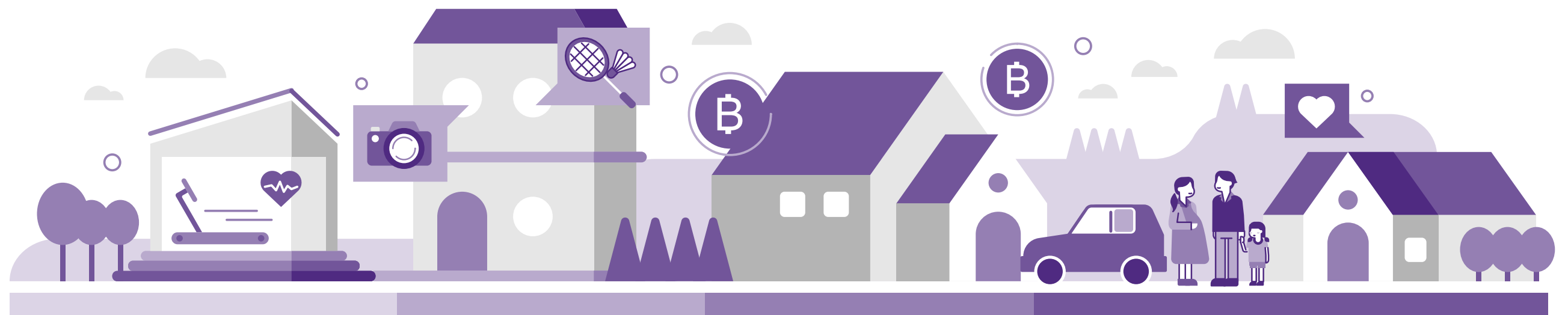
**นอกเหนือจากโครงการความคิดริเริ่มใหม่ ๆ แล้ว ธนาคารยังคงสานต่อโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีพื้นฐานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ**

ศูนย์บริการ  
สถานเลี้ยงดูเด็กเล็ก  
สำหรับพนักงาน

สิทธิลาคลอดสำหรับ  
พนักงานหญิง 98 วัน โดย  
ไม่หักค่าตอบแทน ซึ่งสูงกว่า  
สิทธิประโยชน์ที่กฎหมายกำหนด

สิทธิลาหยุดสำหรับพนักงานชาย  
เพื่อดูแลบุตรและภรรยาหลังคลอด  
5 วัน โดยไม่หักค่าตอบแทน  
ซึ่งยังไม่มีกฎหมายบังคับใช้

สวัสดิการทุนการศึกษาให้แก่  
บุตรของพนักงานตั้งแต่  
ระดับประถมถึงปริญญาตรี  
รวมทั้งสิ้น 2,332 ทุน

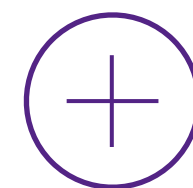


การให้บริการ  
ฟิตเนสและสถานที่  
ออกกำลังกาย

สมาคมและชมรมต่าง ๆ  
ภายในธนาคาร เช่น ชมรม  
ปฏิบัติธรรม ชมรมถ่ายภาพ  
ชมรมแบดมินตัน

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
ธนาคารไทยพาณิชย์  
เพื่อส่งเสริมการออมและ  
สนับสนุนความช่วยเหลือ  
ทางการเงิน

สิทธิประโยชน์ด้านการเงิน เช่น  
อัตราดอกเบี้ยพิเศษ  
ในการกู้เงินเพื่อชำระหนี้  
ส่วนบุคคลเพื่อแก้ปัญหาหนี้สิน



**SCB Good Health**

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

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

**ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม  
ในการทำงาน**

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



**ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย**

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



**อัตราการขาดงานที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า**

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

**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**

การทำกับดูละเอียด การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



**รายการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในอาคารสำนักงานใหญ่รัชโยธินในปี 2564**

**คุณภาพอากาศภายในอาคาร<sup>1</sup>**

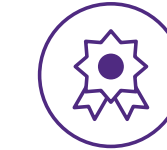
- จำนวนแบคทีเรียรวมในอากาศ: อยู่ที่ 206.1 (cfu/m3) ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน < 500 cfu/m3)
- คาร์บอนไดออกไซด์: อยู่ที่ 647 ppm ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน > 1,100 ppm)

**ความเข้มของแสงสว่างในพื้นที่ทำงาน<sup>2</sup>**

อยู่ที่ 499 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน > 400 ลักซ์)

**อุณหภูมิภายในอาคาร<sup>2</sup>**

อยู่ที่ 26.8 องศาเซลเซียส (มาตรฐาน อยู่ระหว่าง 24 - 26 องศาเซลเซียส)



**รางวัลด้านความปลอดภัยและการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19**



**รางวัล BSA Building Safety Award 2021**

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



**รางวัลโครงการลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นศูนย์ (Zero Accident) ระดับ Gold Label**

จากกระทรวงแรงงาน ด้วยจำนวนชั่วโมงสะสมที่ไม่เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานรวมกว่า 46 ล้านชั่วโมง



**รางวัลบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในระดับเอเชีย**

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

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

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