Make **REAL** Change

The MEANINGFUL Change

for Thais' Sustainability



รายงานความยั่งยืน 2568

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)



สถิตกลางใจประชาราษฎร์
ด้วยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณตราบนิจนิรันดร์

ข้าพระพุทธเจ้า คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มของธนาคาร

สารบัญ

บทนำ

สารจากประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 5
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 7
เกี่ยวกับทีทีบี 8
ทีทีบีและความยั่งยืน 11
การประเมินประเด็นสำคัญและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย 16

ธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม 24
มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ 27
ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า 29
การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ 33

สิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน 38
การเงินที่ยั่งยืน 44
การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร 48

สังคม

ชีวิตทางการเงินที่ดี 51
การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน 52
บุคลากร 63
การพัฒนาสังคม 75

การกำกับดูแล

การกำกับดูแลกิจการที่ดี 81
จริยธรรมทางธุรกิจ 85
การบริหารจัดการความเสี่ยง 89
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล 94
ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน 98

ภาคผนวก

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 101
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 102
GRI Content Index 109
รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ 115



วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้
และชื่นชอบ จนต้องบอกต่อ

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้า
มีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น



นายศุภเดช พูนพิพัฒน์
รองประธานกรรมการ
และรักษาการประธานกรรมการ

นายปิติ ตัณฑเกษม
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สารจากประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ท่ามกลางโลกที่เผชิญกับความผันผวนและความไม่แน่นอนที่ทวีความเข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากความท้าทายทางเศรษฐกิจ ภาวะความตึงเครียดทางภูมิรัฐศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี บทบาทของสถาบันการเงินในปัจจุบันจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการสร้างผลตอบแทนทางธุรกิจ หากแต่ต้องทำหน้าที่เป็นพลังสนับสนุนที่ช่วยให้ผู้คนและสังคมสามารถก้าวผ่านช่วงเวลาแห่งความไม่แน่นอนและเปราะบางไปด้วยกันอย่างมั่นคง

ภายใต้บริบทดังกล่าว ทีทีบียังคงยืนหยัดเคียงข้างลูกค้าและสังคมไทย ด้วยความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย ผ่านกลยุทธ์ภายใต้แนวคิด **The MEANINGFUL Change** เพื่อช่วยให้คนไทยมีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นอย่างแท้จริงและยั่งยืนในระยะยาว

การนำพาธุรกิจท่ามกลางความท้าทายรอบด้าน

ปี 2568 เป็นอีกหนึ่งปีที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับแรงกดดันรอบด้าน ทั้งจากปัญหาเชิงโครงสร้างของหนี้ครัวเรือน การชะลอตัวของเศรษฐกิจ ความตึงเครียดทางการค้าและความขัดแย้งในระดับภูมิภาค รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและรุนแรง ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อภาคครัวเรือนและผู้ประกอบการในวงกว้าง

ในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนนี้ ทีทีบีตระหนักดีว่า ความสามารถในการช่วยให้ลูกค้าอยู่รอดและปรับตัวได้สู่การมีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น คือเงื่อนไขสำคัญของการธนาคารเพื่อความยั่งยืน เราจึงมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบ ควบคู่กับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความแข็งแกร่งทางการเงินและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามกรอบแนวคิด **B+ESG**

ความยั่งยืนทางธุรกิจ (Business Sustainability): สร้างประสบการณ์ทางการเงินที่ออกแบบจากความเข้าใจผู้คน...สู่ดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ใช่และรู้ใจ

ทีทีบียังคงเดินหน้าสู่การเป็นธนาคารที่ **“มากกว่าธนาคาร”** ด้วยการพัฒนาระบบนิเวศทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งสร้างประสบการณ์ทางการเงินแบบไร้รอยต่อและมีความหมาย ผ่านการผสานศักยภาพของดิจิทัลเทคโนโลยีและความเข้าใจในพฤติกรรมลูกค้า

ภายใต้กลยุทธ์ **Ecosystem Play** บนกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารมีความเชี่ยวชาญผ่านแนวคิด **Digital-First, Digital-Only** ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นแกนหลักในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในทุกมิติ ตั้งแต่การให้บริการหน้าสาขาไปจนถึงช่องทางดิจิทัล ส่งผลให้ทีทีบีสามารถยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า ลดความซับซ้อนในการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวบนพื้นฐานของความไว้วางใจ

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ขยายการใช้งานแพลตฟอร์ม **ttb enterprise (TEP)** ให้ครอบคลุมทุกสาขาและ ttb contact center เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการอย่างเป็นระบบ ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และส่งมอบประสบการณ์ทางการเงินเฉพาะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ทีทีบียังได้นำเทคโนโลยี Generative AI มาพัฒนา “ยินดี” Chatbot บนแอป ttb touch เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการบนช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเปิดตัว **“ttb privilege”** ซึ่งเป็น Loyalty Program สำหรับลูกค้าแอป ttb touch ทุกกลุ่มทุกระดับสถานะ ยังสะท้อนถึงความตั้งใจของธนาคารในการสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำ **ด้วย “ดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ใช่และรู้ใจ (Humanized Digital Banking)”** พร้อมก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้ในทุกช่วงเวลาของชีวิต

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability): สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

ทีทีบีมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ของประเทศ โดยดำเนินการควบคู่กันทั้งในมิติการดำเนินงานภายในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ และการเสริมสร้างศักยภาพให้กับลูกค้าธุรกิจในการเปลี่ยนผ่านสู่โมเดลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2568 ทีทีบีสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานภายใน (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ลง 24% เมื่อเทียบกับปี 2566 พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนรวม 55,600 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในการนำเครื่องมือการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือ SETCarbon มาให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อช่วยยกระดับความพร้อมในการรับมือกับกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในและต่างประเทศ

ขณะเดียวกัน ทีทีบีได้จัดทำแผนการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan) ของอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยคาร์บอนสูง และลดการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจเหมืองถ่านหินและโรงไฟฟ้าถ่านหินอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนถึงพันธสัญญาในการยุติสินเชื่ออุตสาหกรรมถ่านหินภายในปี 2571 เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำอย่างยั่งยืน

ความยั่งยืนด้านสังคม (Social Sustainability): เสริมสร้างชีวิตทางการเงินที่มั่นคงให้คนไทย

ทีทีบีเชื่อว่า **“ชีวิตทางการเงินที่ดี (Financial Well-being)”** คือรากฐานของคุณภาพชีวิตและความมั่นคงในระยะยาวของสังคมไทย ท่ามกลางภาระหนี้และความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ธนาคารจึงมุ่งช่วยให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถบริหารจัดการการเงินได้อย่างเหมาะสม ผ่านทั้งมาตรการช่วยเหลือเชิงโครงสร้าง การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ภัยมิจฉาชีพออนไลน์ และโครงการที่สร้างผลลัพธ์เชิงรูปธรรม

ในปี 2568 โครงการ **“คุณสู้ เราช่วย”** ได้ช่วยลูกค้ากว่า 77,500 รายในการปรับโครงสร้างหนี้ คิดเป็นยอดสินเชื่อราว 41,000 ล้านบาท ขณะที่โครงการ **“รวมหนี้”** ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ได้ช่วยให้ลูกค้ากว่า 68,240 ราย รวมหนี้หลายแห่งมาเป็นก้อนเดียว ลดภาระดอกเบี้ยไปได้กว่า 2,840 ล้านบาท และโครงการ **“ตั้งหลัก”** ได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยราว 8,970 ราย คิดเป็นยอดสินเชื่อที่ได้รับความช่วยเหลือกว่า 4,230 ล้านบาท

นอกจากนี้ โครงการ **“ผ่อนดี มีรางวัล”** ยังสะท้อนการขยายบทบาทการดูแลไปสู่กลุ่มลูกค้าที่มีวินัยทางการเงินดี เพื่อสร้างแรงจูงใจและมาตรฐานใหม่ให้กับระบบการเงินไทย โดยโครงการนี้ช่วยแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติผ่อนชำระดีไปแล้วกว่า 243 ล้านบาท มีลูกค้าเข้าร่วมโครงการกว่า 10,000 ราย คิดเป็นยอดสินเชื่อกว่า 3,500 ล้านบาท

พร้อมกันนี้ ทีทีบียังคงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสังคมผ่านโครงการและกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เพื่อร่วมสร้างคุณค่าร่วมกับลูกค้า พนักงาน และชุมชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการ “Circle of Boon วัฏจักรพลังการแบ่งปัน” ภายใต้แพลตฟอร์มปันบุญ กิจกรรมเดิน-วิ่งมินิมาราธอนการกุศล “ทีทีบี | ธนชาตประกันภัย พาร์ครัน” และโครงการไฟ-ฟ้า โดยทีทีบี เพื่อสนับสนุนระบบสาธารณสุข การช่วยเหลือผู้ป่วยและชุมชนที่ขาดแคลน ตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของเยาวชนและชุมชน ทั้งหมดนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความแน่วแน่ของทีทีบีในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมไทยในหลากหลายมิติ และสะท้อนบทบาทของทีทีบีในการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้คนอย่างรอบด้าน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทยในระยะยาว

บรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี (Governance and Business Ethics): รากฐานของความเชื่อมั่นในระยะยาว

การกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ และการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบคือรากฐานสำคัญของการดำเนินงานของทีทีบี ธนาคารให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้าและการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในหมู่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

การได้รับการยอมรับจากองค์กรชั้นนำทั้งในประเทศและระดับสากลอย่างต่อเนื่องสะท้อนผ่านรางวัลและการจัดอันดับด้านความยั่งยืนมากมาย อาทิ

- การครองอันดับหนึ่ง **“การเงินที่เป็นธรรม” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 จากการประเมินโดยแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย (Fair Finance Thailand)**
- การได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในกลุ่ม **Top 10% ของกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร** จากการประเมิน S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) ประจำปี 2568
- การได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือ **SET ESG Ratings เป็นปีที่ 8 ด้วยเรตติ้งสูงสุดระดับ AAA**
- การได้รับผลการประเมินโครงการสำรวจ**การกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ในระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ติดต่อกันเป็นปีที่ 17**
- การได้รับคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี **FTSE4Good Index ประจำปี 2568 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10**

ทั้งหมดนี้ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของทีทีบีในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามกรอบ B+ESG อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ก้าวต่อไปข้างหน้าด้วยกัน

ในนามของคณะกรรมการและผู้บริหารทีทีบี ขอขอบคุณผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และพันธมิตรทุกท่าน ที่ร่วมกันขับเคลื่อนทีทีบีตลอดเส้นทางที่ผ่านมา เราจะยังคงมุ่งมั่นทำหน้าที่อย่างเต็มกำลัง เพื่อสร้างระบบการเงินที่เข้มแข็ง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อให้ทุกคนสามารถ **“มีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น”** อย่างแท้จริงในระยะยาว

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ภาพรวม

รายงานความยั่งยืนปี 2568 ของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) ("รายงานฉบับนี้") แสดงข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยได้นำเสนอความมุ่งมั่นของธนาคารในการตอบสนองต่อประเด็นทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและสอดคล้องกับเป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคาร

ระยะเวลาในการรายงาน

รายงานฉบับนี้แสดงข้อมูลกิจกรรมและผลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2568 จนถึง 31 ธันวาคม 2568 และมีการแสดงผลข้อมูลจากการดำเนินงานปีก่อนหน้าเมื่อมีความจำเป็นเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอและสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มผลการดำเนินงานได้





ขอบเขตของการรายงาน

ขอบเขตของการรายงานครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ครอบคลุมรายได้ทั้งหมด (100%) โดยครอบคลุมบริษัทย่อยได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์พหลโยธิน จำกัด บริษัท ทหารไทยธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด และบริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด

ทั้งนี้ การรายงานในมิติทางด้านเศรษฐกิจและข้อมูลทางการเงินสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานประจำปี 2568 โดยได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานอิสระภายนอกตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยและจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพของสภาวิชาชีพบัญชี

การตรวจสอบและการรับรอง

ข้อมูลความยั่งยืนที่ได้รับการคัดเลือกซึ่งได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้ได้รับการรับรองในระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัดจากหน่วยงานอิสระภายนอก ได้แก่ บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด โดยได้รับการตรวจสอบตามมาตรฐาน AA1000AS ทั้งนี้ ท่านสามารถอ่านรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระในหน้า 115 ของรายงานฉบับนี้

มาตรฐานการรายงาน

รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับกรอบและมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนดังต่อไปนี้

- มาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) Standards ฉบับปี 2564
- กรอบการรายงาน International Integrated Reporting Framework
- มาตรฐานและกรอบการรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานการรายงานความยั่งยืนของยุโรป (ESRS)

ธนาคารได้ระบุประเด็นสำคัญหลักผ่านกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญตามหลักการทวิสารัตถภาพ (Double Materiality) ในปี 2566 เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

รายงานการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

การนำเสนอสกุลเงิน

ธนาคารนำเสนอข้อมูลทางการเงินทั้งหมดในรายงานฉบับนี้ในสกุลเงินบาท (THB) ซึ่งเป็นสกุลเงินหลักที่ธนาคารใช้

ช่องทางการติดต่อ

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ กรุณาติดต่อ

หน่วยงานความยั่งยืน
ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์: 0 2299 1111
เว็บไซต์: ttbbank.com/th/sustainability
อีเมล: ttb.sustainability@ttbbank.com

เกี่ยวกับทีทีบี

ธนาคารทหารไทย (ทีเอ็มบี) ก่อตั้งขึ้นในปี 2500 โดยมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารพาณิชย์ในปี 2516 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2526 นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอสไทยทนุ จำกัด (มหาชน) และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2547 กับ ING BANK N.V. ในปี 2550 และกับธนาคารธนชาต ในปี 2562 พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) หรือ "ทีเอ็มบีธนชาต" โดยการรวมกิจการครั้งล่าสุดนี้ส่งผลให้ทีทีบีก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ลำดับที่ 6 ของประเทศ ตามขนาดสินทรัพย์ ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศสถานะให้ทีเอ็มบีธนชาตอยู่ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs) ในเดือนสิงหาคม ปี 2564 โดยสามารถให้บริการลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจได้อย่างเต็มรูปแบบในแพลตฟอร์มต่าง ๆ

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน และประกันชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ดี เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนี้

กลุ่มลูกค้าธุรกิจ		กลุ่มลูกค้าบุคคล	
ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	• บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ ttb sme one bank • บัญชีเพื่อธุรกรรมต่างประเทศ	**ผลิตภัณฑ์เงินฝาก**	• บัญชีเงินฝากเพื่อใช้ (Transactional Deposit) และบัตรเดบิต • บัญชีออมทรัพย์ดอกเบี้ยสูง • บัญชีเงินฝากประจำ • บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ	• สินเชื่อหมุนเวียน • สินเชื่อระยะยาว • สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า • สินเชื่อเพื่อธุรกิจรถยนต์ • สินเชื่อเพื่อ SME เช่น ทีทีบี เอสเอ็มบี สมาร์ท บิส	**ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ**	• สินเชื่อบ้าน • สินเชื่อรถยนต์ • สินเชื่อบัตรเครดิต • สินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อสวัสดิการ
บริการธุรกรรมภายในประเทศ	• บริการด้านชำระเงิน • บริการด้านเรียกเก็บเงิน • บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน • แอปพลิเคชันจัดการร้านค้า ทีทีบี สมาร์ทช็อป	**ผลิตภัณฑ์การลงทุน**	• กองทุนรวม ttb open architecture และ ttb smart port • กองทุน Structured Fund • หุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง (Structured Note) • หุ้นกู้ (Bond)
บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ	• บริการโอนเงินระหว่างประเทศ • บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ • บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ • บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย	**ผลิตภัณฑ์ประกัน**	• ประกันชีวิตเพื่อการออม • ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ • ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน • ประกันรถยนต์ • ประกันอุบัติเหตุ • ประกันการเดินทาง • ประกันคุ้มครองกิจการ
บริการด้านการประกันและคุ้มครองธุรกิจ	• หนังสือรับรองเครดิต ทีทีบี • ประกันสินเชื่อธุรกิจ ทีทีบี วันไลฟ์ • ประกันวินาศภัยเพื่อธุรกิจ ทีทีบี	**บริการธนบดีธนกิจ**	• บริการธนบดีธนกิจ • บริการธนบดี
บริการเพิ่มเติม	• บริการบัตรธุรกิจและบัตรเครดิตน้ำมัน • บริการตัวแทนและธุรกิจหลักทรัพย์ • บริการวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน • หนังสือค้ำประกัน • บริการจ่ายเงินเดือนและดูแลสวัสดิการพนักงาน • โซลูชันบริหารจัดการมูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศล แบบครบวงจร ปันบุญ โดย ทีทีบี		

หมายเหตุ: รายได้จากธุรกิจประเภทบริหารสินทรัพย์ การบริหารความมั่งคั่ง/บริการไพรเวทแบงก์ ตราสารหนี้ ESG สำหรับลูกค้าธุรกิจ และการให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ในแต่ละประเภทน้อยกว่าร้อยละ 5 ของรายได้ทั้งหมด

กลยุทธ์และธุรกิจ

ทีทีบีได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการ และมุ่งมั่นสานสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและโซลูชันระยะยาวสำหรับลูกค้า เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเปลี่ยนให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

1 ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ธนาคารให้ความสำคัญในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจ จึงรวบรวมความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ อีกทั้งนำความเข้าใจดังกล่าวมาใช้ในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังดำเนินการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2 สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารได้ใช้กลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-led Strategy) เพื่อสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดและเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้ทีทีบีสามารถเป็นธนาคารหลักของลูกค้าได้

3 รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร

ธนาคารมีความพร้อมของบุคลากร เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ความแข็งแกร่งของแบรนด์ และผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมในตลาดสินเชื่อรถยนต์ ทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร มีความสามารถในการแข่งขัน ปรับตัวได้ทันต่อสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสามารถคงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อรถยนต์

4 สร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์การลงทุน ทั้งนี้ธนาคารได้ใช้โมเดลธุรกิจแบบผู้แทนจำหน่ายและ Open Architecture โดยมุ่งเน้นการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการขายต่าง ๆ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารสามารถสร้างรายได้อย่างยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจได้และยังสามารถมีผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

5 ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

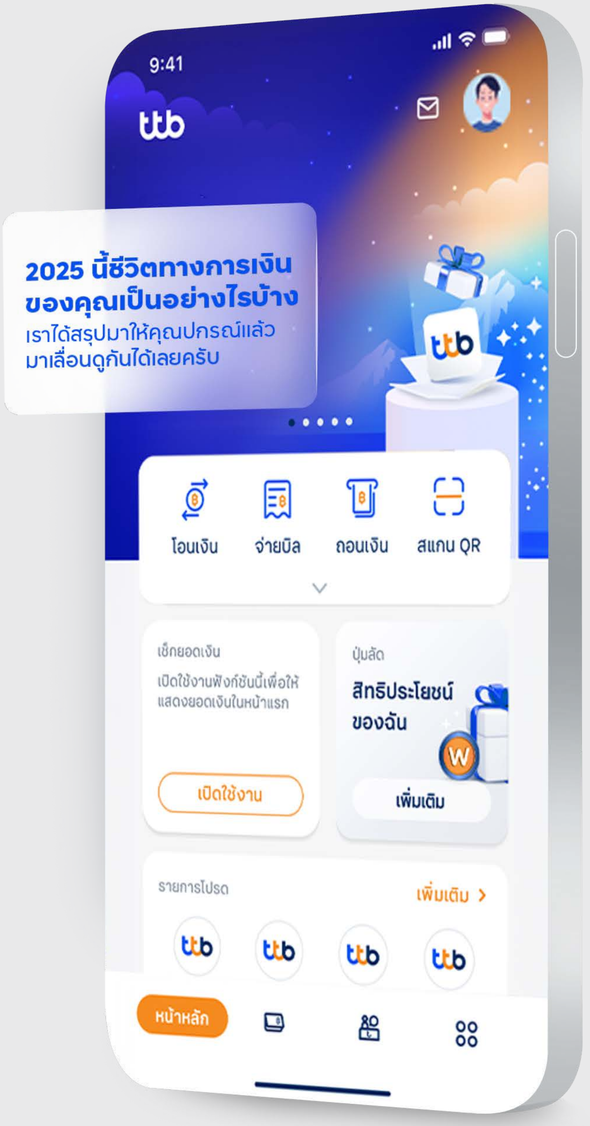
ธนาคารมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจโดยพิจารณาจากโอกาสการสร้างผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

6 สร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

ปัจจุบัน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ขณะเดียวกันการระบาดของโควิด-19 ได้เร่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญในการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ธนาคารตั้งเป้าที่จะปรับบริการทั้งหมดในรูปแบบดิจิทัลภายใต้หลักคิดของ “Digital-First, Digital-Only” เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าของธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “Humanized Digital Banking” โดยเส้นทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเพื่อดำเนินการภายใต้รูปแบบการดำเนินงานภายใต้หลักคิดของ “Digital-First, Digital-Only” เริ่มตั้งแต่

1) การลดต้นทุนและภาระในการดำเนินงานโดยให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล
2) การสร้างความผูกพันกับลูกค้าให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นผ่านการปรับเปลี่ยนบริการต่าง ๆ ให้เป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าแต่ละราย
3) การสร้างรายได้แบบเดิมที่เติบโตอย่างยั่งยืน
4) การสร้างรายได้จากธุรกิจและระบบนิเวศใหม่

กลยุทธ์ด้านดิจิทัลของธนาคารมุ่งสู่การให้บริการที่มากกว่าบริการด้านการธนาคารทั่วไปและการให้บริการครบทั้งระบบนิเวศ หรือ Ecosystem ที่พัฒนาร่วมกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้าตลอดทุกช่วงชีวิตและทุกเหตุการณ์สำคัญ โดยการพัฒนา Ecosystem จะเริ่มจากผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารมีความแข็งแกร่งและความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ โดย Ecosystem Play จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม (Engagement) สำหรับลูกค้าของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การลดความยุ่งยากต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถ เป็นต้น



7 การปรับโครงสร้างองค์กรและพนักงานให้สอดรับการทำงานภายใต้แนวคิดของ “Digital-First, Digital-Only”

ธนาคารมุ่งผลักดันองค์กรสู่การเป็น “Digital-First, Digital-Only” เพื่อรองรับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรและพนักงานให้สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว พร้อมทั้งพัฒนาขีดความสามารถด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับกระบวนการทำงานดั้งเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างกระบวนการทำงานแบบดิจิทัลครบวงจร (Digital End-to-End Process) ซึ่งช่วยลดต้นทุนในการให้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการจ้างงาน (Employer Branding) เพื่อดึงดูดบุคลากรด้านเทคโนโลยีและเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการดิจิทัลภายในองค์กร ส่งผลให้โครงสร้างองค์กรและบุคลากรพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้แนวคิด “Digital-First, Digital-Only” อย่างเต็มรูปแบบ

ทีทีบีและความยั่งยืน

ทีทีบีผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินธุรกิจ โดยไม่มุ่งเน้นในการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้น หากแต่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืนสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยทุกเป้าหมายเชิงกลยุทธ์จะต้องสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน เสริมสร้างอนาคตที่มั่นคง และพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบแนวคิดและพันธกิจของธนาคาร

การกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ความยั่งยืนของธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารถือความรับผิดชอบสูงสุดในการกำกับดูแลให้การบริหารความยั่งยืนขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีหน้าที่ในการพิจารณาและให้ความเห็นชอบต่อทิศทางกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ตลอดจนกำกับดูแลให้การดำเนินงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาวของธนาคาร และมีคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่บริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การขับเคลื่อนแนวปฏิบัติด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และการบรรเทาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ในระดับปฏิบัติการ หน่วยงานการพัฒนาที่ยั่งยืนทำงานร่วมกับหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านความยั่งยืนและส่งเสริมวัฒนธรรมความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนของพนักงาน โดยความยั่งยืนถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันและถูกบูรณาการอยู่ในการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ภายใต้กรอบการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืนทางธุรกิจ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนด้านสังคม และบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจ



ความยั่งยืน ทางธุรกิจ

เปลี่ยนผ่านไปสู่โมเดลธุรกิจที่ยั่งยืนเพื่อนำไปสู่การเติบโตทางการเงินในระยะยาว และปลูกฝังการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ

ความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความยั่งยืน ด้านสังคม

พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเยาวชนและชุมชนอย่างยั่งยืน

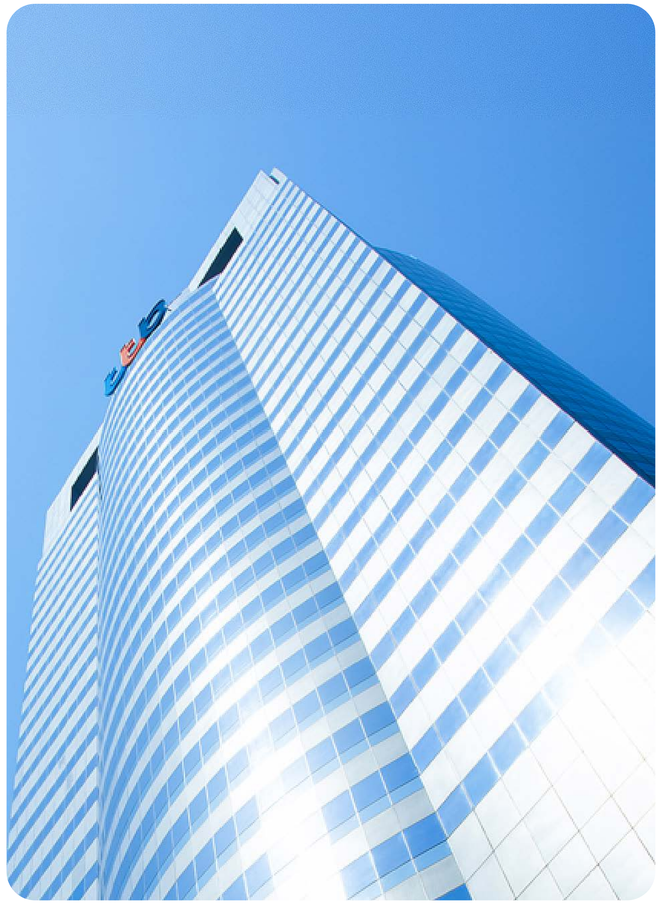
บรรษัทภิบาล และจริยธรรมทางธุรกิจ

มุ่งให้เกิดการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลภายในที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างวัฒนธรรมที่ยึดมั่นในหลักจริยธรรม

หมายเหตุ: คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล จะปรับเป็นคณะกรรมการความยั่งยืน สรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2569 เพื่อสะท้อนบทบาทในการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนอย่างเป็นทางการ

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ทีทีบีได้ผนวกรวมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน



กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	ตัวชี้วัดปี 2568	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568
B ความยั่งยืนทางธุรกิจ	จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล[1, 2]	ลดลง**ร้อยละ 47** ในกลุ่มลูกค้าบุคคล และ**ร้อยละ 13** ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เทียบกับปี 2566	ลดลง**ร้อยละ 66** ในกลุ่มลูกค้าบุคคล[2] ร้อยละ **61** ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เทียบกับปี 2566
	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน	**35,000** ล้านบาท	**55,600** ล้านบาท
E ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม	การจัดทำแผนการเปลี่ยนผ่านสำหรับอุตสาหกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง	**2** อุตสาหกรรม	**2** อุตสาหกรรม
	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2[3]	**ร้อยละ 9** ปี 2566	**ร้อยละ 24** จากปี 2566
S ความยั่งยืนด้านสังคม	โครงการรวบหนี้	**4,000** ล้านบาท	**4,100** ล้านบาท
	สินเชื่อสวัสดิการ	**8,400** ล้านบาท	**6,500** ล้านบาท
G บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการมากกว่าหรือเท่ากับ **ร้อยละ 93**	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการเท่ากับ **ร้อยละ 100**
	การจัดการประเด็นความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงินที่อยู่ในระดับวิกฤตและระดับสูง	**ต่ำกว่า ร้อยละ 5** ที่ไม่ได้รับการจัดการตามระยะเวลาที่กำหนด	**ร้อยละ 0**

[1] ครอบคลุมธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
[2] ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายของธนาคาร เช่น บัญชีม้า และเงื่อนไขการปฏิเสธธุรกรรม
[3] ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ (รวมถึงบริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานใหญ่ คือ บริษัท บริหารสินทรัพย์พหลโยธิน จำกัด และบริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด) อาคารอื่น ๆ สาขาของธนาคาร และบริษัท ทหารไทยธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด

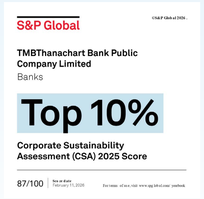
รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

FairFinance Thailand

ครองอันดับหนึ่ง "การเงินที่เป็นธรรม" ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 (2562-2568)

SET AAA ESG Ratings 2025

ผลการประเมินระดับ AAA ในปี 2568 และได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ตั้งแต่ปี 2561



ได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในกลุ่ม Top 10% ของกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร จากการประเมิน S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) ประจำปี 2568

FTSE4Good

ได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน FTSE4Good Index ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ตั้งแต่ปี 2559

MSCI ESG RATINGS A

CCC B BB BBB A AA AAA

ผลการประเมินระดับ A ในปี 2568 และได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน MSCI ESG Ratings ตั้งแต่ปี 2563

Corporate Governance Asia 15TH ASIAN EXCELLENCE AWARD 2025 Best Environmental Responsibility

ได้รับรางวัล Best Environmental Responsibility โดย The 15th Asian Excellence Awards

CAC CERTIFIED

เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ตั้งแต่ปี 2557

IOD Thai Institute of Directors

ผลการประเมินระดับดีเลิศ จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR)

ASEAN CORPORATE GOVERNANCE

ได้รับการจัดอันดับเป็นบริษัทจดทะเบียนระดับ ASEAN Asset Class Public Listed Company จากการประเมิน ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) ปี 2568

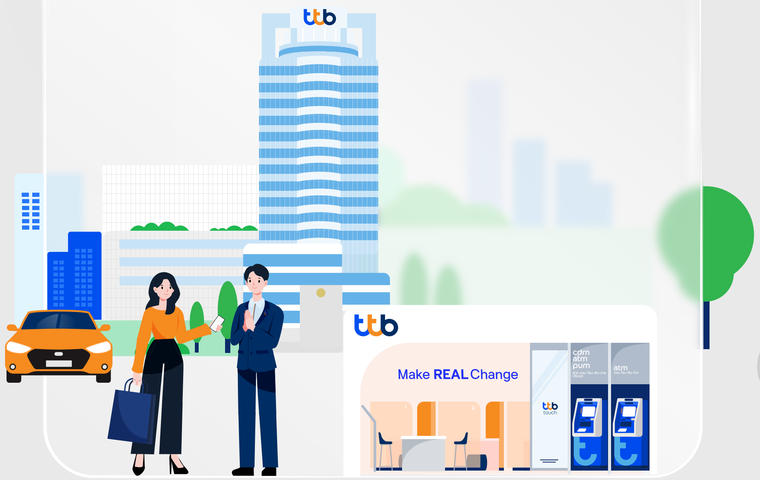
ห่วงโซ่คุณค่าของทีทีบี

สร้างคุณค่าที่ยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า

พนักงาน
13,364 คน

ตู้ ATM, ตู้ CDM, ตู้ All-in-One
2,199 ตู้

432 สาขา
ทั่วประเทศ



นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการชั้นยอดเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของลูกค้า...

รายได้รวม
65,677 ล้านบาท

กำไรสุทธิ
20,639 ล้านบาท

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน
97%

ลูกค้า
10 ล้านราย



ตอบแทนผู้ถือหุ้นและสังคมในวงกว้าง

ผู้ถือหุ้น
65,677 ราย
ณ วันที่ 4 มีนาคม 2568

เงินปันผล
0.196 บาท
ต่อหุ้น

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น
8.6%

กำไรต่อหุ้น
0.22 บาท

เงินสนับสนุนเพื่อสังคมกว่า
34 ล้านบาท

ประชาชน
>70,000 คน
ได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า

เงินบริจาคผ่านแพลตฟอร์มปันบุญกว่า
357 ล้านบาท

601 มูลนิธิ
ได้รับประโยชน์จากการระดมทุนผ่านแพลตฟอร์มปันบุญโดย ทีทีบี



การสร้างคุณค่าของทีทีบี

ในฐานะผู้ให้บริการด้านการเงิน ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลกระทบแก่สังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง โดยทิศทางการดำเนินงานและความสามารถในการสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารนั้นจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย กิจกรรมทางธุรกิจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้น การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการเชิงรุกต่อความท้าทายต่าง ๆ ด้านความยั่งยืน โอกาสทางธุรกิจ รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอีกด้วย

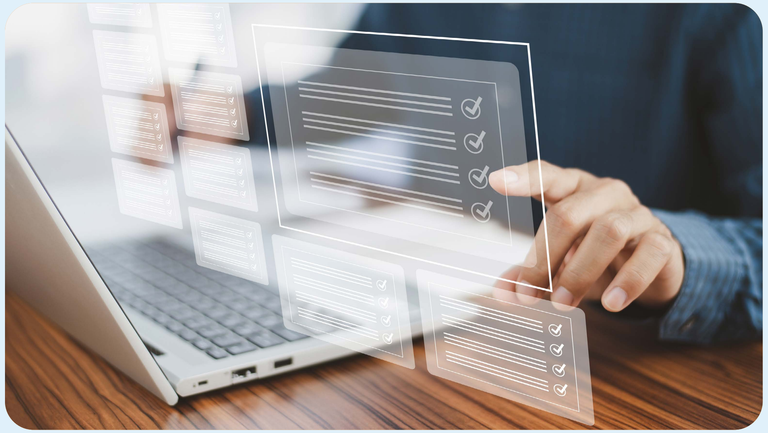
ปัจจัยนำเข้า	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ผลลัพธ์	คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ทุนทางการเงิน ทรัพย์สินทั้งหมด ซึ่งรวมถึง สินทรัพย์เงินรับฝาก และส่วนของผู้ถือหุ้น	 ทีทีบีสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคน เปลี่ยน...เพื่อให้ชีวิตดีขึ้น (Make REAL Change) ด้วยการใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการมีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี **กลยุทธ์ของทีทีบี:** 1. ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 2. สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน 3. รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร 4. สร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน 5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ 6. สร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล 7. การปรับโครงสร้างองค์กรและพนักงานให้สอดรับการทำงานภายใต้แนวคิดของ “Digital-First, Digital-Only”	• รายได้จากการดำเนินงาน 65,677 ล้านบาท • กำไรสุทธิ 20,639 ล้านบาท • อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ร้อยละ 8.6	ในฐานะสถาบันการเงิน ทีทีบีสร้างคุณค่าทางการเงินสำหรับนักลงทุนและพนักงานผ่านการจ่ายเงินปันผลและผลตอบแทน ในขณะเดียวกัน ธนาคารก็มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่ายและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม
ทุนการผลิต ทรัพยากรภายนอก เช่น คู่ค้าธุรกิจ และผู้รับเหมาที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ		• ผู้ใช้บริการ ttb touch 6.3 ล้านราย • ไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูลที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า	ลูกค้าได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้ลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลและโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ครอบคลุมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย
ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา เวลา ทักษะ และความรู้ของพนักงาน ระบบ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งช่วยในการดำเนินธุรกิจ		• ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน 15,786 ล้านบาท • พัฒนาโครงการ เช่น ttb hackathon และ Objective and Key Results (OKR) • การประกวด ttb awards และ ttb ribbon • การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ My Car, My Work, My Home และ My Credit รวมถึงฟีเจอร์ใหม่อย่าง ttb privilege และการปรับปรุงแอป ttb touch ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ทีทีบีจัดการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตทางอาชีพในองค์กร โดยการสร้างคุณค่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ไม่เพียงแต่จะสร้างประโยชน์ให้กับพนักงานหากแต่ยังส่งผลดีต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสังคม ด้วยการสร้างแรงงานที่มีทักษะ
ทุนทางสังคม การสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงลูกค้า พนักงาน นักลงทุน ผู้ถือหุ้น หน่วยงานทางการ และสังคม		• อาสาสมัคร 4,500 คน รวมเวลาจิตอาสา 71,706 ชั่วโมง • การลงทุนกับชุมชน 34 ล้านบาท • ระดมเงินบริจาคกว่า 357 ล้านบาท ให้แก่ 601 องค์กรผ่านช่องทาง “ปันบุญ โดย ทีทีบี” เพื่อสาธารณประโยชน์ที่มีเป้าประสงค์ที่หลากหลาย ทั้งการศึกษา การรักษาพยาบาล และกลุ่มผู้เปราะบาง เป็นต้น • โครงการรวบหนี้มูลค่า 18,920 ล้านบาท สำหรับลูกหนี้กว่า 68,240 ราย	ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสม ธนาคารเชื่อว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างรับผิดชอบและส่งมอบนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าและสังคม
ทุนทางธรรมชาติ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การใช้พลังงานและการดึงน้ำมาใช้		• การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1): 3,105 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2): 21,401 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3): 753 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า*	ธนาคารบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจและลดปริมาณการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร

*การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3) ครอบคลุมการใช้กระดาษ การจัดการขยะ การเดินทางของพนักงานเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ที่ควบคุมโดยหน่วยงานภายนอก และการใช้ก๊าซหุงต้มของผู้เช่าในอาคาร ทั้งนี้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภท Financed Emissions จะถูกเปิดเผยในรายงาน TCFD ประจำปี 2568

การประเมินประเด็นสำคัญและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

การประเมินประเด็นสำคัญ

ธนาคารได้ดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญทุก ๆ 2-3 ปี และมีการทบทวนประเด็นสำคัญประจำปี โดยตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นมา ธนาคารได้นำแนวทางการการประเมินประเด็นสำคัญแบบ Double Materiality มาใช้ โดยจะพิจารณาว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกระทบกับมูลค่าทางการเงินของธนาคาร (Financial Materiality) อย่างไร ควบคู่ไปกับการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง (Impact Materiality) ในปี 2568 ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนประเด็นสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นต่าง ๆ ยังมีความสอดคล้องกับแนวโน้มด้านความยั่งยืนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสอดคล้องกับลำดับความสำคัญขององค์กร กระบวนการทบทวนดังกล่าวดำเนินงานโดยหน่วยงานความยั่งยืน และได้รับความร่วมมือจากหัวหน้าของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นไปที่การตรวจสอบความถูกต้องของความเกี่ยวข้องและผลกระทบของประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่ได้มีการระบุไว้ตั้งแต่มีการประเมินประเด็นสำคัญอย่างละเอียดในปีก่อนหน้า



ทั้งนี้ กระบวนการทบทวนประกอบไปด้วยการวิเคราะห์รายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกจากการประเมินในปีก่อนหน้าอีกครั้งหนึ่ง

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ประเมินผลการดำเนินงานตัวชี้วัดหลักที่เชื่อมโยงกับประเด็นสำคัญแต่ละประเด็นเพื่อยืนยันว่าประเด็นดังกล่าวยังมีความสำคัญอยู่

การปรับให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและโอกาส

เชื่อมโยงประเด็นที่ได้รับการระบุกับกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กรของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรวมความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล

กฎระเบียบ แนวโน้ม และการวิเคราะห์คู่แข่ง

ตรวจสอบพัฒนาการด้านกฎระเบียบและกฎหมาย แนวโน้มด้านความยั่งยืนระดับโลก และวิเคราะห์คู่แข่งเพื่อระบุประเด็นสำคัญใหม่ ๆ

ทั้งนี้ ผลจากการทบทวนสรุปว่าประเด็นสำคัญที่ได้รับการระบุในปีก่อนหน้ายังคงมีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับกลยุทธ์ความยั่งยืนของธนาคาร จึงไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงรายการหรือลำดับความสำคัญของหัวข้อประเด็นสำคัญ โดยหัวข้อต่าง ๆ ยังคงสะท้อนถึงประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ตอบสนองต่อมุมมองผลกระทบทางด้านการเงินควบคู่ไปกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง ทั้งนี้

รายงานการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการการประเมินประเด็นสำคัญ

การระบุประเด็น

ระบุและตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืนซึ่งมีหรืออาจมีผลกระทบต่อทีทีบี และต่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสังคมในวงกว้าง

การจัดลำดับความสำคัญ

ประเมินความสำคัญของประเด็นต่างๆ ด้วยการใช้เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และข้อคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนได้เสีย

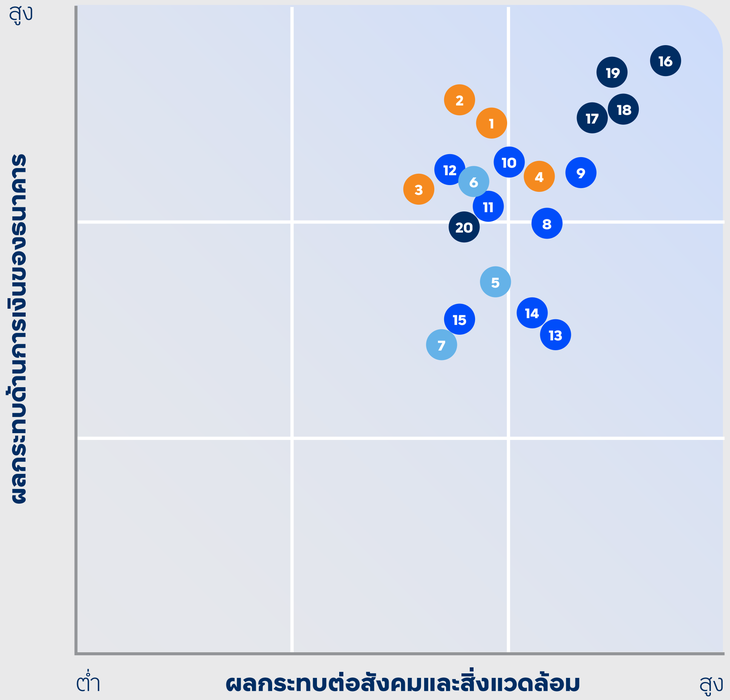
การตรวจสอบความถูกต้อง

ประเด็นสำคัญได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

การพิจารณาทบทวน

ทบทวนความเกี่ยวข้องและความสำคัญของประเด็นสำคัญโดยการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำทุกปี

กราฟแสดงผลการประเมินสาระสำคัญปี 2569



ธุรกิจ

1. การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
2. การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสรรค์สร้างนวัตกรรม
3. มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ
4. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

สิ่งแวดล้อม

5. กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน
6. การเงินที่ยั่งยืน
7. การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

สังคม

8. การเข้าถึงทางการเงินและปัญหาหนี้เกินตัว
9. ชีวิตทางการเงินที่ดีและการให้ความรู้ทางการเงิน
10. การเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน
11. สวัสดิภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
12. การดึงดูดและรักษาพนักงาน
13. ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก
14. สิทธิมนุษยชน
15. การพัฒนาชุมชน

การกำกับดูแล

16. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
17. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
18. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
19. การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
20. ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน

ประเด็นสำคัญสำหรับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กิจการ

ธนาคารวิเคราะห์ประเด็นที่มีผลกระทบสูงสุดในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กิจการดังนี้

ประเด็นที่สำคัญ	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ	ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
เป้าหมายปี 2568	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ (ประเมินโดยสถาบันส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย) มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 93	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน 35,000 ล้านบาท	เหตุการณ์วิกฤตที่เกี่ยวข้องกับระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นศูนย์
ผลการดำเนินงานปี 2568	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการเท่ากับร้อยละ 100	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน 55,600 ล้านบาท	เหตุการณ์วิกฤตที่เกี่ยวข้องกับระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นศูนย์
เหตุผลทางธุรกิจ	โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่เข้มแข็งช่วยสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจด้วยการพัฒนาความสามารถในการตรวจสอบได้และความโปร่งใส ส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมาย ตลอดจนช่วยในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจะทำให้มั่นใจว่าคณะกรรมการธนาคารมีประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ และเพศที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมกระบวนการในการตัดสินใจ	ธนาคารดำเนินการบริหารจัดการผลกระทบทางอ้อมด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการดำเนินงานผ่านแนวปฏิบัติในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืน โดยตระหนักว่าธุรกรรมบางประเภทและการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงทางการเงินทางอ้อม อาทิ ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ผลกระทบเชิงลบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมสามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ซึ่งอาจส่งผลต่อการลดลงของมูลค่าสินทรัพย์หรือความสูญเสียของธนาคาร แม้ว่าความเสี่ยงเหล่านี้อาจไม่ส่งผลกระทบทันทีต่อธนาคาร แต่สามารถบั่นทอนความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว	ธนาคารเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเป็นหลัก การดำเนินงานของธนาคารต้องอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อมูลเชิงลึก การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมประจำวันของธนาคารในขณะให้บริการลูกค้า จึงเป็นความรับผิดชอบของธนาคารในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าในแนวทางที่ส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นภัยต่อชีวิตที่ดีทางการเงิน ความเป็นส่วนตัว และสิทธิของลูกค้า

ประเด็นที่สำคัญ	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ	ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
ผลกระทบต่อธุรกิจ	ด้านความเสี่ยง	ด้านความเสี่ยง	ด้านความเสี่ยง
กลยุทธ์ทางธุรกิจ	ธนาคารมีกรอบการกำกับดูแลกิจการและกระบวนการที่รัดกุม เพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ควบคู่กับการสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารมีความเป็นมาตรฐานและครอบคลุมแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา และการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังประกอบไปด้วยบุคคลผู้มีทักษะ ประสบการณ์ และภูมิหลังที่หลากหลาย ซึ่งช่วยให้มีการเสนอข้อมูลที่มีคุณค่าในกระบวนการตัดสินใจโดยคณะกรรมการธนาคารผ่านการประเมินประสิทธิภาพทุกปี ทั้งนี้ ธนาคารยังมีคณะกรรมการย่อยที่ประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้านในการกำกับดูแลแง่มุมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร	ธนาคารมีนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งบังคับใช้กับลูกค้าธุรกิจ ลูกค้าเอสเอ็มอี ลูกค้าบุคคล และพอร์ตการลงทุนของธนาคาร โดยมีรายการสินเชื่อต้องห้ามสำหรับกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสูง รวมถึงใช้กระบวนการคัดกรองความเสี่ยงดังกล่าวในการประเมินความเสี่ยงทั่วไปและเฉพาะอุตสาหกรรม ธนาคารยังได้ตั้งเป้าหมายระยะยาวที่จะจัดการผลกระทบจากการปล่อยสินเชื่อ โดยวางแผนลดสินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินและเหมืองถ่านหินลงเป็นศูนย์ภายในปี 2571 พร้อมทั้งสนับสนุนการเงินอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเพิ่มสัดส่วนสินเชื่อสีเขียวในพอร์ตของธนาคารผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เช่น สินเชื่อสีเขียว สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน สินเชื่อที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ตราสารหนี้สีเขียว และตราสารหนี้สีฟ้า	ธนาคารได้แต่งตั้งผู้บริหารในการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลรับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารและบริษัทย่อย ซึ่งช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมในการปกป้องข้อมูล ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูลมีความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลให้เหลือน้อยที่สุด นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลซึ่งครอบคลุมความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การปกป้องข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูล ควบคู่กับการดำเนินนโยบายบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์และความเสี่ยงด้านดิจิทัล การบริหารจัดการข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งกลุ่มบริษัท โดยมีการดำเนินการทดสอบการควบคุมเป็นประจำทุกปีเพื่อประเมินความมีประสิทธิภาพของกระบวนการ ขั้นตอน และการควบคุมความปลอดภัยที่มีอยู่ ซึ่งเป็นการช่วยยกระดับการปกป้องข้อมูลในทุกขั้นตอนในวัฏจักรชีวิตของข้อมูล ผ่านการฝึกอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคนเพื่อสร้างความตระหนักรู้ การสูญเสียหรือการรั่วไหลของข้อมูลจะได้รับการตรวจติดตามและบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด
ความสัมพันธ์กับค่าตอบแทนผู้บริหาร	ตัวชี้วัดนี้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารปี 2568 ภายใต้มิติความยั่งยืนองค์กรซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และนำไปใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาค่าตอบแทนแบบแปรผันของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร	ตัวชี้วัดนี้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารปี 2568 ภายใต้มิติความยั่งยืนองค์กรซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และนำไปใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาค่าตอบแทนแบบแปรผันของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร	ตัวชี้วัดนี้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารสารสนเทศ และนำไปใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาค่าตอบแทนแบบแปรผัน

ประเด็นสำคัญสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก

ธนาคารวิเคราะห์ประเด็นที่มีผลกระทบสูงสุดในการประเมินคุณค่าของผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายนอกดังนี้

ประเด็นที่สำคัญ	การเงินที่ยั่งยืน	การเข้าถึงทางการเงินและปัญหาหนี้เกินตัว
ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	**ผลกระทบเชิงบวก** • การสร้างงานจากโครงการของลูกค้า • การสนับสนุนทางการเงินช่วยให้เกิดการพัฒนาโครงการที่ปล่อยคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม **ผลกระทบเชิงลบ** • การปล่อยคาร์บอนจากการดำเนินธุรกิจที่ได้รับสินเชื่อจากธนาคาร • การตั้งถิ่นฐานใหม่ของชุมชนโดยรอบโครงการของลูกค้า **มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง** • ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม	**ผลกระทบเชิงบวก** • กระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจด้วยการช่วยให้ประชาชนจำนวนมากขึ้นเข้ามาอยู่ในระบบการเงิน • บรรเทาปัญหาความยากจนด้วยการสนับสนุนเครื่องมือทางการเงินเพื่อการออม การลงทุน และการบริหารความเสี่ยง **ผลกระทบเชิงลบ** • ความเสี่ยงจากปัญหาหนี้เกินตัวจากการเข้าถึงเครดิตได้ง่ายและการกู้ยืมเกินกว่าความสามารถในการชำระหนี้ • การขาดเสถียรภาพทางการเงินเนื่องจากการขยายบริการทางการเงินอย่างรวดเร็วโดยที่ไม่มีกฎระเบียบรองรับอย่างเพียงพอ **ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง** • ลูกค้า และสังคม
ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์	ธนาคารได้ออกตราสารหนี้สีเขียวเพื่อให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานแสงอาทิตย์และการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อรถยนต์ไฟฟ้า และออกตราสารหนี้สีฟ้าเพื่อสนับสนุนการผลิตวัตถุดิบสำหรับสารทำความสะอาดซึ่งย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟต และสนับสนุนโครงการรีไซเคิลพลาสติก โดยช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 192,400 ตันต่อปี	โครงการรวบหนี้ช่วยให้ลูกค้ากว่า 68,240 คนสามารถรวบหนี้จากหลายบัญชีมาไว้ในบัญชีเดียวกัน โดยจ่ายดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า โครงการนี้มีจุดประสงค์ในการลดภาระดอกเบี้ยของลูกค้าและช่วยทำให้กระบวนการชำระหนี้ง่ายและสะดวกขึ้นด้วยการเปลี่ยนแผนการชำระหนี้ให้เหลือแผนเดียว โดยมีมูลค่าการรวบหนี้ทั้งสิ้น 18,920 ล้านบาท
การประเมินมูลค่าผลกระทบ	ต้นทุนทางสังคมของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่หลีกเลี่ยงได้คิดเป็น 56 ดอลลาร์สหรัฐต่อตันคาร์บอนไดออกไซด์ โดยคำนวณที่อัตราคิดลดที่ร้อยละ 3 โดยอ้างอิงจาก Technical Support Document: Social Cost of Carbon, Methane, and Nitrous Oxide จัดทำโดย The Interagency Working Group on Social Cost of Greenhouse Gases, United States Government	ภาระดอกเบี้ยที่ลดลงคำนวณจากมูลค่าดอกเบี้ยของลูกค้าก่อนและหลังเข้าโครงการรวบหนี้
ตัวชี้วัดผลกระทบ	ต้นทุนทางสังคมของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่หลีกเลี่ยงได้เท่ากับ 355 ล้านบาทในปี 2568	ภาระดอกเบี้ยที่ลดลงส่งผลให้ครัวเรือนมีรายได้เพิ่มขึ้น 2,840 ล้านบาทในปี 2568

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการ ภาคประชาสังคม และชุมชน

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	• ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมนักวิเคราะห์ • การจัดสัญจรเพื่อพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • รายงานรายไตรมาส • การสัมมนา • การเปิดเผยข้อมูลผ่านหน่วยงานทางการ • การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของทีทีบี • การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• ผลประกอบการที่ดี • การเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดและข้อบังคับทางกฎหมายและ/หรือหน่วยงานทางการ • ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของข้อมูล	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี หน้า 81-84 • จริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 85-88 • การบริหารจัดการความเสี่ยง หน้า 89-93 • การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม หน้า 24-26 • ชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 51
พนักงาน	• การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล • การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน • การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ • การประชุมพนักงานทุกระดับ (Town Hall) • อีเมลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การเติบโตในองค์กรและการพัฒนาศักยภาพ • แนวปฏิบัติด้านแรงงานที่เป็นธรรม • สภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	• บุคลากรของเรา หน้า 63-74
ลูกค้า	• แอปพลิเคชัน ttb touch • สำนักงานสาขา • ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า • Contact Center ของทีทีบี • เว็บไซต์และแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ติ๊กต็อก เอกซ์ ยูทูบ และเธรดส์ • กิจกรรมกับลูกค้า • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการ • การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ • คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ • การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล	• ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 29-32 • มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ หน้า 27-28 • ชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 51 • การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน หน้า 52-62 • ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 94-97

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า	• การประชุม • ผู้บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจ • ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การเติบโตของธุรกิจผ่านความสัมพันธ์กับธนาคาร • การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบภายในให้พร้อมต่อการเติบโตของธุรกิจ	• ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 29-32 • การจัดการห่วงโซ่อุปทาน หน้า 98-100
คู่แข่งทางธุรกิจ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การขับเคลื่อนการพัฒนาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญกับกลุ่มธนาคาร เช่น การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยทุจริตดิจิทัล	• การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 33-36 • กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน หน้า 38-43 • การเงินที่ยั่งยืน หน้า 44-47
หน่วยงานทางการ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การขับเคลื่อนการพัฒนาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญกับกลุ่มธนาคาร เช่น การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยทุจริตดิจิทัล • ความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนด เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการจัดการการฉ้อโกงทางภัยทุจริตดิจิทัล	• การบริหารจัดการความเสี่ยง หน้า 89-93 • การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 33-36 • กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน หน้า 38-43 • การเงินที่ยั่งยืน หน้า 44-47 • ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 94-97
ภาคประชาสังคมและชุมชน	• ศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า • ชุมชนสัมพันธ์ • การสำรวจชุมชน • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกจากโครงการพัฒนาเยาวชนและชุมชนของธนาคาร • การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร	• การพัฒนาสังคม หน้า 75-79 • การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 33-36

ธุรกิจ



- การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม
- มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ
- ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
- การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสรรค์สร้างนวัตกรรม

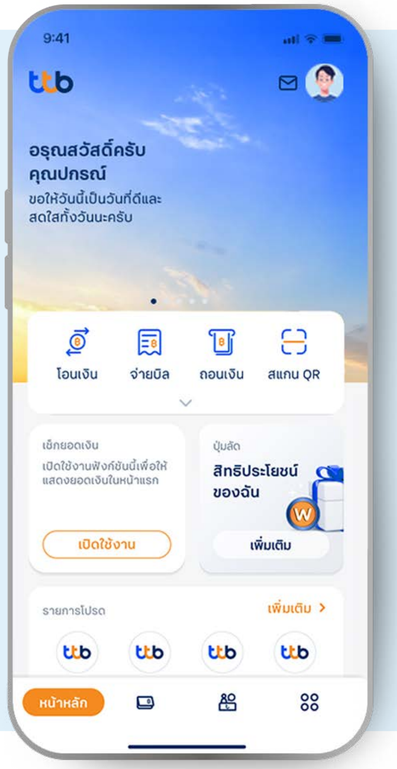
แนวทางกลยุทธ์ของธนาคารมุ่งเน้นการทำงานแบบ Digital-First, Digital-Only ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อส่งมอบประสบการณ์ส่วนบุคคลของลูกค้าแบบครบวงจร โดยวิสัยทัศน์ดังกล่าวขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมภายในองค์กรผ่าน ttb spark ซึ่งเป็นหน่วยงานเฉพาะที่ช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาเทคโนโลยี และโซลูชันดิจิทัลตั้งแต่การออกแบบระบบไปจนถึงโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถส่งมอบบริการได้อย่างไร้รอยต่อในโลกที่มีความเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้นทุกขณะ

ทั้งนี้ ธนาคารยังคงยึดถือความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญในทุกการดำเนินงาน โดยในปี 2568 ธนาคารได้ขยายการเข้าถึงความสะดวกสบาย และพัฒนาแพลตฟอร์มต่าง ๆ ของธนาคารให้ตอบโจทย์เฉพาะบุคคล เพื่อให้มั่นใจว่าทุกปฏิสัมพันธ์กับธนาคารจะช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินในระยะยาวให้แก่ลูกค้าทุกคน

ttb touch: หัวใจของดิจิทัลแบงก์กิ้ง

นับตั้งแต่เปิดตัวเมื่อปี 2565 แอปพลิเคชัน ttb touch ได้กลายเป็นแกนหลักของกลยุทธ์ดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคาร โดยมีเป้าหมายให้โมบายแบงก์กิ้งกลายเป็นช่องทางหลักในการสร้างปฏิสัมพันธ์มากกว่าที่จะพึ่งพาช่องทางสาขา โดยมุ่งสร้างประสบการณ์ส่วนบุคคลของลูกค้าที่ตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของลูกค้าแต่ละราย ทั้งนี้ ในปี 2568 การปรับปรุงความสามารถในการใช้งาน ความปลอดภัย และเครื่องมือและโซลูชันทางการเงินที่มีความเป็นส่วนตัว ช่วยตอกย้ำให้ ttb touch เป็นช่องทางหลักในการให้บริการของธนาคาร

การทำธุรกรรมดิจิทัลผ่าน ttb touch



ผู้ใช้งาน **6.3 ล้านราย**

การทำธุรกรรมทางการเงิน
กว่า 93%
ดำเนินการผ่าน
แพลตฟอร์ม ttb touch

คิดเป็นสัดส่วนประมาณ
50%
ของรายได้จากลูกค้ารายย่อย

นอกจากนี้ ttb touch ยังไม่เพียงนำเสนอบริการทางการเงินและบริการอื่น ๆ หากแต่ยังตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากกว่าเรื่องการธนาคารทั่วไป โดยทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มศูนย์กลางในการเชื่อมต่อกับโซลูชันต่าง ๆ ที่นำเสนอต่อลูกค้าและส่งมอบคุณค่าแบบองค์รวมในทุกช่วงชีวิตทางการเงินของลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ บนพื้นฐานของขีดความสามารถและความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ Ecosystem Play สามารถศึกษาได้จากบท “มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ”

ในปี 2568 ธนาคารได้ยกระดับประสิทธิภาพของ ttb touch ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยการนำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงและ AI มาใช้เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคลอย่างตรงจุด (Hyper-personalized) ซึ่งครอบคลุมถึง

- การนำเสนอข้อมูลทางการเงินเชิงลึกที่ปรับเปลี่ยนตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคล
- การแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและตรงใจแบบเรียลไทม์
- การตั้งค่าระบบความปลอดภัยและการจัดการความเสี่ยงเฉพาะบุคคล

การพัฒนาครั้งนี้จะช่วยเปลี่ยน ttb touch ให้เป็นเพื่อนคู่คิดทางการเงินส่วนตัว ส่งมอบประสบการณ์การธนาคารที่ออกแบบมาเพื่อลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ

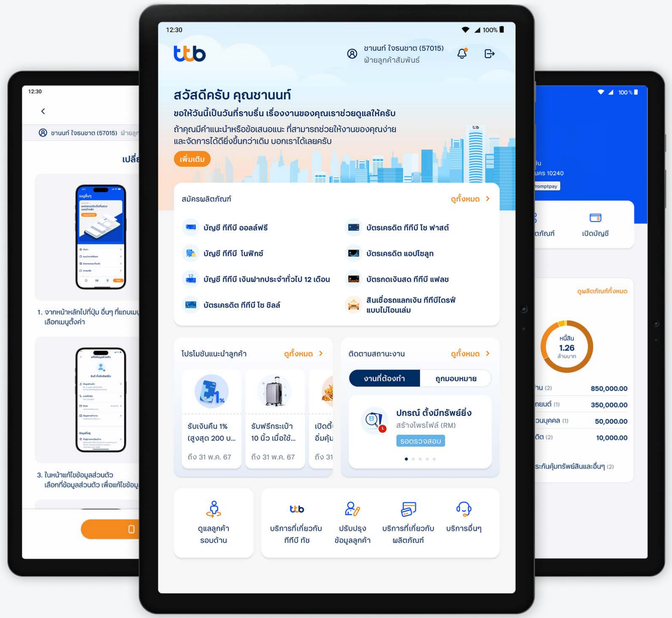
การเปลี่ยนแปลงสาขาไปสู่ รูปแบบ Digital-First, Digital Only

ในปี 2568 สาขาของธนาคารทุกแห่งได้ปรับเปลี่ยนสู่การทำงานแบบ Digital-First, Digital-Only อย่างเต็มรูปแบบ โดยเปลี่ยนบทบาทของการปฏิสัมพันธ์ที่สาขาให้เป็นการเติมเต็มระบบโมบายแบงก์กิ้ง และเน้นการให้บริการที่ปรึกษาเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้า โดยมีจุดเด่น ดังนี้

- ส่งเสริมการดำเนินธุรกรรมด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch
- พัฒนาให้พนักงานสาขากลายเป็นโค้ชเพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการดำเนินธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัล
- มุ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ที่สาขาไปที่การบริการให้คำปรึกษาที่มีความซับซ้อน

การดำเนินโครงการดังกล่าว ส่งผลให้ลูกค้ากว่า ร้อยละ 69 ย้ายการดำเนินธุรกรรมปกติ เช่น ฝาก ถอน โอน และชำระบิล จากช่องทางสาขาสู่ช่องทางดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยให้พนักงานสามารถจัดสรรเวลาไปกับการดูแลลูกค้าในส่วนที่สร้างมูลค่าเพิ่มได้มากขึ้น พร้อมทั้งช่วยลดระยะเวลาการรอรับบริการอย่างเห็นได้ชัด

ttb enterprise (TEP)



เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ แบบไร้รอยต่อและยกระดับการบริการเฉพาะบุคคลด้วยดิจิทัล ธนาคารได้เปิดตัว ttb enterprise (TEP) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มบนแท็บเล็ตที่ช่วยให้พนักงานสาขาและ ttb contact center สามารถส่งมอบบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องใช้กระดาษ (Paperless) เชื่อมต่อถึงกันและตอบโจทย์เฉพาะบุคคลได้ดียิ่งขึ้น โดยเริ่มนำร่องในปี 2567 ที่สำนักงานใหญ่และสาขาเซ็นทรัล ลาดพร้าว และได้ขยายผลไปทั่วประเทศในปี 2568 โดยมีพนักงานกว่า 5,000 รายที่ได้เริ่มใช้งาน TEP

TEP ถูกพัฒนาขึ้นภายใต้ 4 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ 1. ยกระดับประสบการณ์ลูกค้า ผ่านกระบวนการที่รวดเร็วและเส้นทางการรับบริการแบบไร้รอยต่อ 2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยลดภาระงานที่ต้องทำด้วยมือและสนับสนุนการบริการด้วยข้อมูล (Data-driven) 3. รองรับกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ (Straight-through Processing) เพื่อลดขั้นตอนการทำงานส่วนกลางและส่วนหลังบ้าน และ 4. สร้างแพลตฟอร์มที่เป็นหนึ่งเดียว ซึ่งสามารถขยายขอบเขตการใช้งานไปยังทุกจุดบริการที่มีพนักงานดูแล

ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ดิจิทัลของธนาคาร TEP จึงทำหน้าที่เป็น “Humanized Digital Platform” และช่องทางสนับสนุนพนักงานที่เชื่อมโยงการทำงานหน้าบ้านเข้ากับระบบหลังบ้านอย่างสมบูรณ์ ด้วยการสนับสนุนข้อมูลลูกค้าแบบเรียลไทม์ ช่องทางกรอกข้อมูลดิจิทัล และเครื่องมือบริการที่ครบวงจร ทำให้พนักงานสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น พร้อมนำเสนอสิทธิประโยชน์ โปรโมชัน และผลิตภัณฑ์ที่ตรงใจลูกค้าได้อย่างทันท่วงที จากการเปลี่ยนแปลงนี้ เคาน์เตอร์บริการแบบ Low Counter ทั้งหมดได้เปลี่ยนมาใช้แท็บเล็ตเพียงอย่างเดียว โดยปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเน้นงานบริการ (Service-focused) ไปสู่รูปแบบการบริการเพื่อการขาย (Service-to-sales) ซึ่งช่วยเพิ่มจำนวนธุรกรรม โดยเฉพาะการเปิดบัญชีใหม่ ในขณะเดียวกัน การที่ TEP ช่วยลดการพึ่งพาแพลตฟอร์ม CRM จากผู้ให้บริการภายนอก ทำให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการค่าลิขสิทธิ์ (License) ได้อย่างคุ้มค่าในปี 2568 และคาดว่าจะประหยัดค่าธรรมเนียมลิขสิทธิ์ได้กว่า 40 ล้านบาทในปี 2569 แพลตฟอร์มนี้ช่วยลดช่องว่างระหว่างโลกดิจิทัลและโลกจริง พร้อมส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์การธนาคารที่มีความสม่ำเสมอแบบเชื่อมต่อกันในทุกช่องทาง ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านผลิตภาพและประสิทธิภาพ พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่รวดเร็วและแม่นยำให้แก่ลูกค้า

ภัยทุจริตดิจิทัล

ประเทศไทยกำลังต่อสู้กับปัญหาภัยทุจริตดิจิทัลที่เพิ่มสูงขึ้น โดยมีประเด็นการใช้แอปพลิเคชันดูดเงินและบัญชีม้าเป็นความท้าทายหลัก แอปพลิเคชันที่มีความซับซ้อนนี้สามารถหลอกเอาข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้ใช้ ดำเนินธุรกรรมโดยไม่ได้รับความยินยอม และเก็บข้อมูลที่มีความอ่อนไหวเพื่อดำเนินกิจกรรมฉ้อโกงเพิ่มเติมต่อไป สำหรับบัญชีม้ามักถูกสร้างขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ในการฟอกเงินทางออนไลน์หรือสร้างความสะดวกให้กับการทุจริตดิจิทัล ซึ่งเป็นภัยคุกคามร้ายแรงต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบนิเวศทางการเงิน

ธนาคารตระหนักถึงความร้ายแรงของภัยดังกล่าว จึงได้ดำเนินงานเชิงรุกในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการป้องกันและคุ้มครองลูกค้า โดยได้จัดตั้งหน่วยงานความปลอดภัยโมบายแบงค์กิ้งเพื่อการตรวจตรา บริหารจัดการ และลดผลกระทบจากภัยดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างไม่ลดละนอกเหนือไปจากข้อกำหนดทางกฎหมายของธนาคารกลาง โดยได้ขยายการเฝ้าระวังให้สามารถระบุและบรรเทากิจกรรมน่าสงสัยได้ทันที และปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง

การจัดกลุ่มโปรไฟล์ลูกค้าตามระดับความเสี่ยง

เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการการจัดกลุ่มโปรไฟล์ลูกค้าของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้รวมกรอบการทำงาน การจัดกลุ่มโปรไฟล์ลูกค้าตามระดับความเสี่ยงไว้ภายในแอปพลิเคชัน ttb touch เพื่อยกระดับการป้องกันภัยทุจริตทางดิจิทัล โดยกรอบการทำงานนี้ได้ประยุกต์ใช้หลักเกณฑ์กำกับดูแลเพื่อประเมินลูกค้าจากพฤติกรรมการทำธุรกรรม ประวัติการใช้งาน และการปฏิสัมพันธ์ผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถกำหนดวงเงินการทำธุรกรรมและการชำระเงินที่เหมาะสมได้อย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์

ทั้งนี้ ในการปรับวงเงินธุรกรรมให้เหมาะสมกับโปรไฟล์ความเสี่ยงของแต่ละบุคคล ระบบจะช่วยป้องกันการโอนเงินที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือน่าสงสัย โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องกับบัญชีม้า หรือพฤติกรรมธุรกรรมที่ผิดปกติ เช่น การจำกัดการโอนเงินที่มีมูลค่าสูงกว่ารูปแบบการใช้งานปกติของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ลูกค้าที่มีประวัติการทำธุรกรรมจำกัด มีรูปแบบการใช้งานที่ผิดปกติ หรือถูกระบุว่าเป็นกลุ่มเปราะบาง อาจได้รับการกำหนดวงเงินที่รัดกุมกว่า ในขณะที่ลูกค้าที่มีประวัติการใช้งานที่น่าเชื่อถือและสม่ำเสมอจะสามารถทำธุรกรรมภายใต้วงเงินที่สูงกว่าได้

หลังการนำกรอบการจัดกลุ่มโปรไฟล์ลูกค้ามาใช้บน ttb touch พบว่าจำนวนบัญชีม้าที่ตรวจพบลดลงกว่า ร้อยละ 66 ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการควบคุมธุรกรรมตามพฤติกรรมเพื่อบรรเทาปัญหาการใช้บัญชีเพื่อทุจริต ยกระดับการคุ้มครองกลุ่มเปราะบาง ลดโอกาสการโยกย้ายถ่ายเทเงินจำนวนมาก และช่วยให้สามารถระงับธุรกรรมที่น่าสงสัยได้รวดเร็วยิ่งขึ้นผ่านกลไกการป้องกันเชิงรุกตามระดับความเสี่ยง

การป้องกันการปลอมแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงรุก

ในสภาวะที่มีภัยคุกคามทางดิจิทัลเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารมุ่งมั่นปกป้องลูกค้าในเชิงรุกผ่านระบบการป้องกันภัยใน 3 ระดับ ซึ่งได้รับการออกแบบสร้าง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



ระดับที่ 1

ปิดกั้นกิจกรรมที่น่าสงสัย

การทำงานของฟีเจอร์เบื้องหลังกว่า 18 รายการเพื่อตรวจจับและปิดกั้นการดำเนินการที่มีความเสี่ยงสูงบนเครื่องมือสื่อสารของลูกค้า โดยฟีเจอร์เหล่านี้จะคัดกรองแอปพลิเคชันซึ่งอาจทำให้เครื่องมือสื่อสารไม่ปลอดภัย เช่น แอปพลิเคชันหรือการแทรกแซงในระดับระบบเพื่อขโมยเงิน โดยการป้องกันในชั้นนี้ช่วยหยุดภัยดิจิทัลก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง

ระดับที่ 2

ส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถควบคุมความเสี่ยงได้

ลูกค้าสามารถปรับแต่งการตั้งค่าความปลอดภัยผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch เพื่อสะท้อนความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของแต่ละบุคคล โดยมีฟีเจอร์ต่าง ๆ เช่น การตั้งค่าจำกัดวงเงินธุรกรรม การรับรองความถูกต้องด้วยระบบสแกนใบหน้า ตัวเลือกการเปิดเผยบัญชี ฯลฯ ซึ่งลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนการควบคุมเหล่านี้ได้ที่สาขาของธนาคารอีกด้วย

ระดับที่ 3

ตรวจจับพฤติกรรมน่าสงสัยในทันที

เครื่องตรวจจับภัยทุจริตดิจิทัลของทีทีบี วิเคราะห์ธุรกรรมกว่า 45 ล้านรายการด้วยความแม่นยำร้อยละ 99 โดยใช้การวิเคราะห์พฤติกรรมและข้อมูลเชิงลึกด้านประชากรศาสตร์เพื่อตรวจจับความเสี่ยงและระงับบัญชีภายในระยะเวลาเพียง 1-2 วินาที

การป้องกันในหลายระดับเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าและสะท้อนให้เห็นการลงทุนเพื่อให้เกิดการธนาคารที่ปลอดภัยและฉลาด

มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ

Humanized Digital Banking สำหรับลูกค้าบุคคล

ด้วยพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของธนาคาร ทีทีบีส่งเสริมความสามารถทางการเงินผ่านกลยุทธ์ Ecosystem Play ซึ่งเป็นมากกว่าการธนาคารแบบดั้งเดิม ผ่านการออกแบบระบบนิเวศเพื่อให้บริการลูกค้าบุคคลที่มีความต้องการแตกต่างกันใน 4 กลุ่มลูกค้าหลัก ได้แก่ กลุ่มคนมีรถ คนมีบ้าน พนักงานเงินเดือน และลูกค้า Wealth โดยมีแอปพลิเคชัน ttb touch ซึ่งรวมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเฉพาะเข้ากับประสบการณ์ทางดิจิทัลแบบไร้รอยต่อ สร้างการมีส่วนร่วมเฉพาะบุคคลกับลูกค้าแต่ละราย และมีการตรวจสอบเครดิตอย่างรวดเร็วผ่านฟีเจอร์ My Credit ทั้งยังเชื่อมต่อลูกค้ากับโซลูชันและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ จากพันธมิตรของธนาคารอีกมากมาย

คนมีรถ (Car Owner Ecosystem)

ระบบนิเวศสำหรับลูกค้าที่มีรถยนต์ได้รับการออกแบบเพื่อส่งเสริมความคล่องตัวและการจัดการทางการเงินตลอดช่วงการเป็นเจ้าของรถยนต์

- ฟีเจอร์ My Car ช่วยลูกค้าบริหารจัดการเกี่ยวกับรถยนต์ได้ในที่เดียว ครอบคลุมทั้งสินเชื่อรถยนต์ ประกันภัยรถยนต์ การต่อภาษีรถยนต์ การจัดการยอดคงเหลือ Easy Pass และการประกาศขายรถยนต์บนแอปพลิเคชัน ttb touch

มีลูกค้ากว่า **1 ล้านราย** ลงทะเบียนรถยนต์บนฟีเจอร์ My Car

มีการต่อภาษีรถยนต์กว่า **20,000 คัน**

การซื้อประกันภัยรถยนต์ **เพิ่มขึ้น 156%**

ลูกค้ากว่า **10,000 ราย** ตั้งค่าฟีเจอร์ My Car เป็นรายการโปรด

คนมีบ้าน (Home Owner Ecosystem)

ระบบนิเวศสำหรับลูกค้าที่มีบ้านมุ่งเน้นการเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางการเงินและความเป็นอยู่ที่ดีของครัวเรือน

- ฟีเจอร์ My Home ช่วยสนับสนุนลูกค้าในการจัดการกิจวัตรทางการเงินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่พักอาศัย ซึ่งรวมถึงการจ่ายค่าน้ำค่าไฟ การแจ้งเตือน ทั้งยังมีความสามารถในการดูแลที่พักอาศัยหลายแห่งผ่านประสบการณ์ดิจิทัลที่ใช้งานง่าย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาขั้นตอนการขอรีไฟแนนซ์ให้มีความรวดเร็วและสะดวกสบายยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการบริหารจัดการภาระผูกพันระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ลูกค้ากว่า **900,000 ราย** ลงทะเบียนที่พักอาศัยของตนบนฟีเจอร์ My Home

พนักงานเงินเดือน (Salaryman Ecosystem)

ระบบนิเวศสำหรับลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนได้รับการออกแบบเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงทางการเงินและเสถียรภาพในทุก ๆ วัน โดยธนาคารสนับสนุนลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เช่น บัญชีเพื่อการทำธุรกรรมและโซลูชันในการออม รวมไปถึงความคุ้มครองต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละวัน

- ฟีเจอร์ My Work เชื่อมต่อพนักงานกับนายจ้างเข้าด้วยกันผ่านการจัดการเงินเดือนและการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของนายจ้าง ในขณะเดียวกันก็ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่พนักงานไปพร้อมกัน

กว่า **1,700 องค์กร** เริ่มใช้งาน My Work โดยมีพนักงานเงินเดือนกว่า 22,000 ราย ใช้งานฟีเจอร์นี้

ลูกค้า Wealth (Wealth Ecosystem)

ระบบนิเวศสำหรับลูกค้า Wealth เสริมสร้างคุณค่าระยะยาวจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านการเข้าถึงการลงทุน การวางแผนการเงิน และบริการให้คำปรึกษาเฉพาะ

- โซลูชันทางการเงิน เช่น บัญชีเงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศแบบออนไลน์ และกองทุนรวมมุ่งรักษาเงินต้น นอกจากนี้ ยังมีบัตรเครดิต ttb reserve ที่มีระบบคะแนนสะสมแบบยืดหยุ่นที่สอดคล้องกับความต้องการทางการเงินและการคุ้มครองของลูกค้าในกลุ่มนี้

มียอดเงินฝากในบัญชีเงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ **เพิ่มขึ้นถึง 193%** สะท้อนให้เห็นถึงการตอบรับที่ดีเยี่ยมในการเลือกใช้โซลูชันด้านการออมและการลงทุนในสกุลเงินต่างประเทศของลูกค้า

My Credit

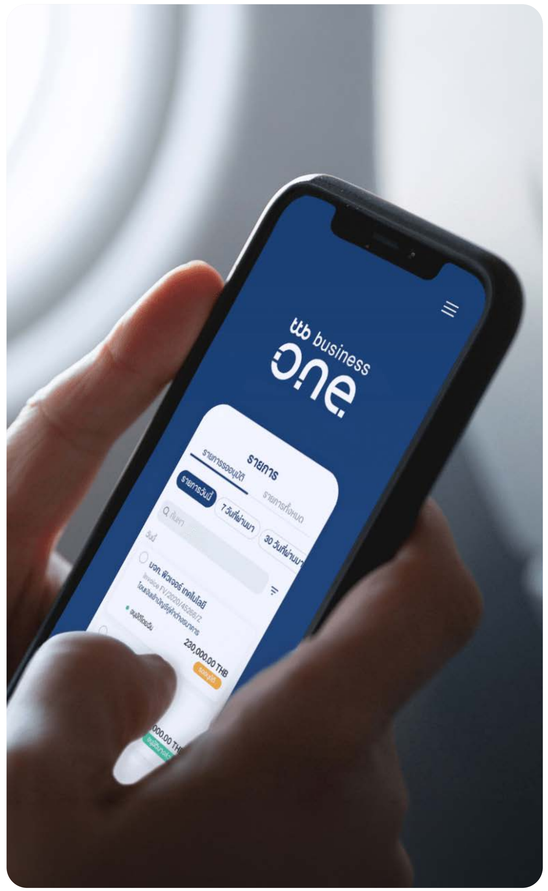
เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจด้านสินเชื่อได้อย่างรอบคอบและเหมาะสมยิ่งขึ้น ธนาคารได้พัฒนาฟีเจอร์ My Credit ให้ดียิ่งขึ้น โดยช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินโอกาสในการได้รับอนุมัติสินเชื่อได้ภายในเวลาเพียง 2 นาที และสามารถกดสมัครได้ทันทีผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch การปรับปรุงขั้นตอนการสมัครให้ง่ายขึ้นนี้ นอกจากจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อได้อย่างชาญฉลาดแล้ว ยังเป็นจุดเริ่มต้นที่เชื่อมโยงลูกค้าเข้าสู่บริการต่าง ๆ ภายในระบบนิเวศของธนาคารได้อย่างสอดคล้องกัน

ฟีเจอร์ My Credit นี้ขับเคลื่อนด้วยโมเดลความเสี่ยงด้านเครดิตในระดับบุคคลโดยจะคัดกรองข้อมูลที่ถูกกรอกไว้ล่วงหน้า และลูกค้าที่มีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์จะเข้าสู่กระบวนการที่ต่างกันโดยประเมินจากดัชนีชี้วัดคุณภาพลูกค้า เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ความสามารถด้านรายได้ รวมถึงข้อมูลจากเครดิตบูโรและพฤติกรรมการชำระหนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลความเสี่ยงของลูกค้าจะถูกนำไปใช้ในทุกการสมัครผลิตภัณฑ์ ซึ่งแนวทางนี้ช่วยเพิ่มความเร็วให้แก่ลูกค้าที่มีเครดิตดี ในขณะที่ยังคงรักษาการบริหารจัดการความเสี่ยงที่รัดกุมเอาไว้ได้ ระบบการคัดกรองดังกล่าวยังช่วยให้กระบวนการในเส้นทางสินเชื่อมีความรวดเร็วขึ้น จึงส่งผลให้การเพิ่มวงเงินสินเชื่อรถแลกเงินแบบบริการตนเองสำหรับลูกค้าที่มีคุณภาพเครดิตดีเพิ่มขึ้นถึง 7.3 เท่า เมื่อเทียบกับปี 2567

การใช้งานฟีเจอร์ My Credit กว่า **30,000 ครั้งต่อเดือน** เพื่อประเมินโอกาสในการได้รับอนุมัติสินเชื่อ

Humanized Digital Banking สำหรับลูกค้าธุรกิจ

ลูกค้าธุรกิจตั้งแต่เอสเอ็มอีไปจนถึงบริษัทขนาดใหญ่ต่างต้องการมากกว่าการบริการธนาคาร โดยธนาคารตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธุรกิจผ่านโซลูชันดิจิทัลต่าง ๆ ที่เชื่อมถึงกันอย่างไร้รอยต่อ ซึ่งล้วนแล้วแต่ได้รับการออกแบบเพื่อให้ส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางการเงิน



ttb business one

ttb business ทำหน้าที่เสมือนเป็น CFO ดิจิทัลส่วนตัวสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอีและลูกค้าธุรกิจ โดยสนับสนุนทั้งการจัดการเงินสดและรายการธุรกรรม การแสดงข้อมูลผ่านแดชบอร์ดพร้อมระบบอนุมัติผ่านโทรศัพท์มือถือ การออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ และการเปิดบัญชีดิจิทัลผ่าน NDID แพลตฟอร์มนี้ถือเป็นแกนกลางในการดำเนินงานที่เชื่อมต่อกับเครื่องมืออื่น ๆ เพื่อมอบประสบการณ์ทางธุรกิจที่ครบวงจรยิ่งขึ้น ในปี 2568 จำนวนบริษัทที่ใช้ ttb business one เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 ขณะที่มูลค่าธุรกรรมรายเดือนเติบโตร้อยละ 12 สู่ระดับ 627,000 ล้านบาท

ttb smart shop

ttb smart shop มอบโซลูชันสำหรับร้านค้า ทั้งหน้าร้านดิจิทัลที่รองรับการรับชำระเงิน การติดตามยอดขาย และการบริหารจัดการหลายสาขา ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานและจัดการงานต่าง ๆ ได้ครบจบในแอปพลิเคชันเดียว ในปี 2568 จำนวนร้านค้าที่มีการใช้งานบน ttb smart shop เติบโตขึ้น ร้อยละ 27 โดยมีจำนวนธุรกรรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 62 และมูลค่าธุรกรรมรวมเติบโตขึ้นร้อยละ 54 คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 37,600 ล้านบาท

การเสริมสร้างคุณค่าที่ลูกค้าได้รับผ่านพันธมิตรทางกลยุทธ์

พันธมิตรทางกลยุทธ์ช่วยเสริมสร้างแนวทางการทำงานแบบระบบนิเวศของธนาคารให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยการขยายสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า เพิ่มขีดความสามารถในการบริการ และเปิดโอกาสไปสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ รวมถึงรูปแบบการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น

สำหรับลูกค้าบุคคล ธนาคารได้ร่วมมือกับดิสนีย์เพื่อเปิดตัวบัตรเดบิตและบัตรเครดิตที่ออกแบบร่วมกัน ซึ่งช่วยยกระดับประสบการณ์การชำระเงินในชีวิตประจำวันผ่านสิทธิประโยชน์ด้านไลฟ์สไตล์ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เปิดตัวบัตรเดบิต ttb world pass เพื่อรองรับการจัดการเงินตราต่างประเทศและการใช้จ่ายได้หลากหลายสกุลเงิน โดยเชื่อมโยงกับโซลูชันบัญชีเงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้าในการใช้งานระหว่างประเทศ

สำหรับลูกค้าธุรกิจและร้านค้า ธนาคารได้กระชับความร่วมมือกับ LINE Pay เพื่อส่งมอบโซลูชันการชำระเงินแบบครบวงจรให้แก่ร้านค้าผ่านระบบ Wongnai POS โดยรองรับช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากการเป็นพันธมิตรแล้ว ธนาคารยังได้ดำเนินกลยุทธ์เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของระบบนิเวศในด้านต่าง ๆ เช่น เสริมขีดความสามารถด้านการบริหารความมั่งคั่งผ่านการบูรณาการธุรกิจหลักทรัพย์ และการขยายขีดความสามารถด้านสินเชื่อยานยนต์ผ่านการจัดตั้งบริษัทร่วมทุนเพื่อให้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์

ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

การบริหารจัดการเพื่อประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

ทีทีบีตระหนักดีว่าการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและตรงใจลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ ในปี 2568 ธนาคารได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าในทุกช่องทางการให้บริการ โดยเน้นความสอดคล้องกับความต้องการ ความง่าย และความไว้วางใจในทุกปฏิสัมพันธ์

ทั้งนี้ ธนาคารได้ใช้ข้อมูลเชิงลึกในการทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถออกแบบและส่งมอบโซลูชันเฉพาะตัวที่เสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน โดยลูกค้าจะได้รับการสนับสนุนที่ตรงใจและทันท่วงทีผ่านการมีส่วนร่วมที่ลึกซึ้งขึ้นบนแอป ttb touch ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างรอบคอบมากขึ้น



ยินดี (Yindee): การสนับสนุนด้านดิจิทัลที่เข้าใจลูกค้าเพื่อการธนาคารในทุกวัน

ธนาคารยกระดับการให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญในปี 2568 ผ่าน "ยินดี (Yindee)" แชทบอทอัจฉริยะบน ttb touch ที่มีความสามารถในการประมวลผลที่ชาญฉลาดและรวดเร็วขึ้น ช่วยให้ลูกค้าได้รับความช่วยเหลือทันทีตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งช่วยให้ทำรายการและเข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ โดยในปี 2568 ยินดีสามารถจัดการข้อสอบถามได้ทันทีถึง 59% และลดความจำเป็นในการส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ได้ 37% ส่งผลให้ลูกค้าได้รับคำตอบที่เร็วขึ้น มีขั้นตอนที่ราบรื่น และได้รับการสนับสนุนที่สม่ำเสมอในทุกการติดต่อผ่านช่องทางดิจิทัล การปรับปรุงเหล่านี้ช่วยให้การธนาคารในชีวิตประจำวันมีความสะดวกและอุ่นใจยิ่งขึ้น ตอกย้ำความมุ่งมั่นของทีทีบีในการส่งมอบประสบการณ์ที่รู้จักและรู้ใจลูกค้าอย่างแท้จริง





ตอบโจทย์เฉพาะบุคคลในระดับสูงสุด

ในยุคที่การสร้างประสบการณ์ที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคลกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญของการธนาคารสมัยใหม่ ทีทีบีได้ยกระดับระบบข้อมูลและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคลในระดับสูงสุดภายในแอป ttb touch โดยลูกค้าจะได้รับข้อมูลเชิงลึกเฉพาะตัว การแจ้งเตือนตามบริบท สิทธิประโยชน์ที่คัดสรรมาให้ และคำแนะนำเชิงรุกที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการทางการเงินของแต่ละบุคคล

ในปี 2568 การส่งมอบประสบการณ์ที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคลในระดับสูงสุดได้ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมบนระบบดิจิทัลและเสริมสร้างความปลอดภัยในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ลูกค้าได้รับประโยชน์จากคำแนะนำทางการเงิน ข้อเสนอตามไลฟ์สไตล์ ข้อมูลเชิงลึกด้านการใช้จ่ายและการออม การแจ้งเตือนเรื่องภาษี โอกาสด้านสินเชื่อ และการคุ้มครองที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกส่งมอบในจังหวะเวลาที่สร้างมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้า

การยกระดับการบริการที่เข้าใจลูกค้าผ่าน ttb enterprise (TEP)

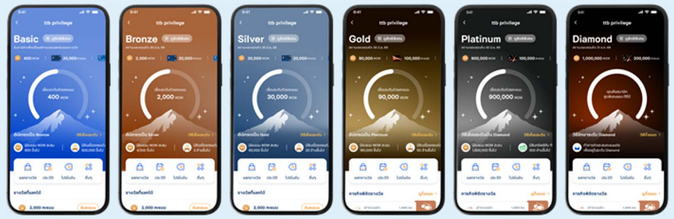
จากการนำ ttb enterprise (TEP) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มช่วยเหลือพนักงานบนแท็บเล็ตมาใช้เพื่อเสริมสร้างการให้บริการแบบไร้รอยต่อในทุกช่องทาง ส่งผลให้ประสบการณ์ของลูกค้าที่ได้รับผ่านสาขาและ contact center มีความเป็นกันเองและเข้าใจลูกค้ามากขึ้น ลูกค้าได้รับประโยชน์จากความสม่ำเสมอในการบริการ ระยะเวลาการรอที่สั้นลง และขั้นตอนการใช้บริการที่ราบรื่นตั้งแต่ต้นจนจบ พนักงานสามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจน เสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์และสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง และจัดการคำขอได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การยกระดับเหล่านี้ช่วยขับเคลื่อนประสบการณ์ในการรับบริการในทุกช่องทางที่มีพนักงานดูแล เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพที่ไร้รอยต่อระหว่างจุดบริการดิจิทัลและสาขาจริง

ttb privilege: โปรแกรมสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่ครอบคลุมทั้งธนาคารแห่งแรกในไทย

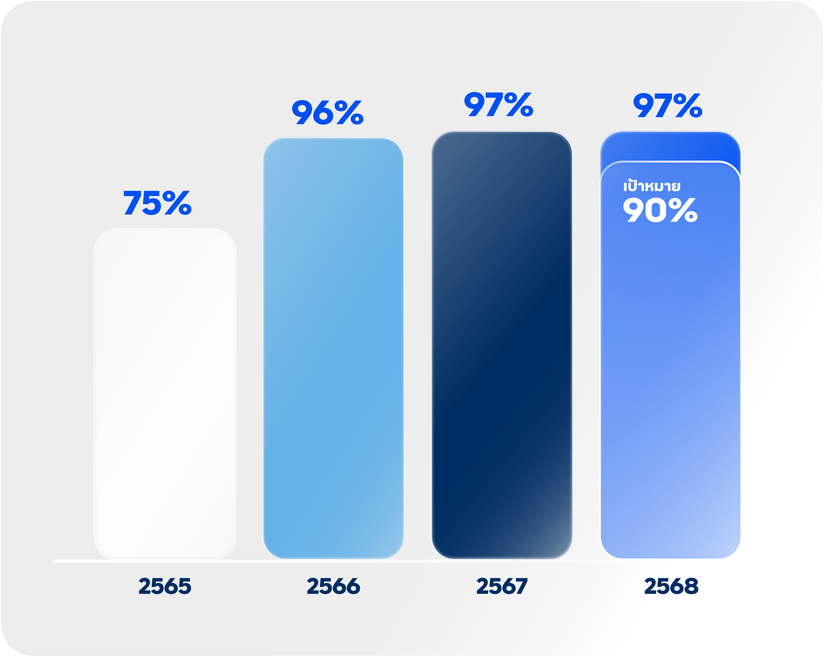
ในปี 2568 ธนาคารได้เปิดตัว ttb privilege ซึ่งเป็น Loyalty Program แห่งแรกในประเทศไทยที่มอบสิทธิพิเศษให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ใช่เพียงแค่กลุ่มลูกค้าที่มีความมั่งคั่งเท่านั้น โดยโปรแกรมนี้ถูกนำเสนอบนแอป ttb touch อย่างสมบูรณ์ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านการนำเสนอภารกิจเฉพาะบุคคล สิทธิประโยชน์ด้านไลฟ์สไตล์และการเงิน รวมถึงรางวัลต่าง ๆ ตามการถือครองผลิตภัณฑ์ การใช้งาน และการทำธุรกรรม โดยมีลูกค้ามากกว่า 1.5 ล้านรายเข้าร่วมโครงการในปีแรก

ผลลัพธ์สำคัญของโปรแกรมนี้คือการส่งเสริมพฤติกรรมผ่านภารกิจส่วนบุคคล เช่น การกระตุ้นให้ชำระคืนเงินกู้ตรงเวลา ช่วยให้ลูกค้ากว่า 50,000 รายชำระเงินได้ตรงตามกำหนดโดยไม่ต้องมีการโทรติดตาม ซึ่งช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร และช่วยส่งเสริมคะแนนเครดิตของลูกค้า

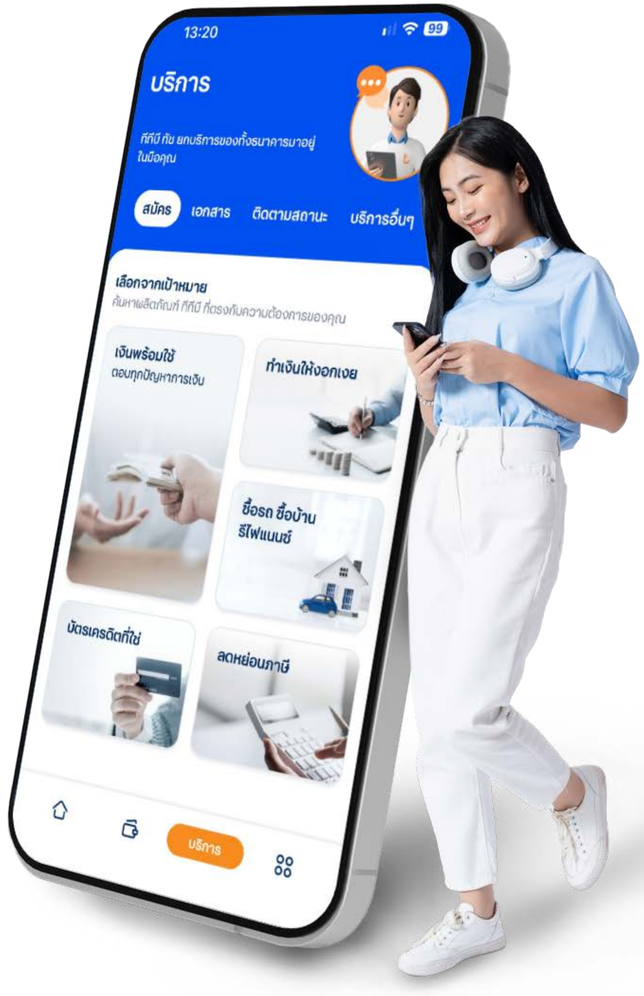
ความครอบคลุมของโปรแกรมนี้เห็นได้ชัดจากช่วงอายุของผู้เข้าร่วมที่มีตั้งแต่ 14 ปี ถึง 95 ปี ซึ่งพิสูจน์ถึงความสอดคล้องกับความต้องการของคนทุกกลุ่มประชากร โดย ttb privilege ถูกออกแบบมาเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่ลึกซึ้งขึ้นและสร้างความภักดีต่อแบรนด์ในระยะยาว ซึ่งจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมายตลอดเส้นทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย



ความพึงพอใจของลูกค้า



หมายเหตุ:
1. ตัวชี้วัดที่ใช้คือสัดส่วนของลูกค้าที่ให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าทั้งหมดที่สำรวจจากการเข้ารับบริการที่สาขา
2. ความครอบคลุมของข้อมูลปี 2565-2568 คิดเป็นร้อยละ 100
3. ธนาคารเปลี่ยนช่องทางการสำรวจจากการใช้ SMS ในปี 2565 เป็นการใช้ QR Code ในปี 2566-2568



การจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบายที่สุด โดยลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง และข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกบันทึกไว้ในระบบส่วนกลางคือ ttb enterprise (TEP) สำหรับลูกค้ารายย่อย และระบบ CRM สำหรับลูกค้าธุรกิจ โดย หน่วยงาน Customer Care Center หรือ CCC จะเป็นผู้รับผิดชอบบริหารจัดการกรณีข้อร้องเรียนแบบครบวงจร ประสานการตรวจสอบกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง และรายงานความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอในกรณีที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน

ธนาคารยังได้ปรับปรุงระยะเวลาในการตอบสนองด้วยการตั้งเป้าหมายในการตอบสนองทุกข้อร้องเรียนภายใต้มาตรฐานข้อตกลงระดับการให้บริการที่ร้อยละ 100 โดยบรรลุผลที่ร้อยละ 100 และมีความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 97

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

1 การรับเรื่องและการยืนยันข้อร้องเรียน

- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน:
  - ttb contact center 1428
  - แบบฟอร์มออนไลน์บนเว็บไซต์ ttbbank.com
  - ช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ
  - Yindee (แชทบอทอัจฉริยะบนแอป ttb touch)
  - ทีทีบี สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา
  - ช่องทางผ่านหน่วยงานกำกับดูแล
- ธนาคารจะแจ้งการรับเรื่อง พร้อมชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่คาดการณ์ให้ทราบโดยทันที

ช่องทางติดต่อแบบเบ็ดเสร็จ

2 การรับเรื่องเข้าสู่ระบบ (ภายใน 1 วันทำการ)

- การรับเรื่องเข้าสู่ระบบ (ภายใน 1 วันทำการ) ตรวจสอบเบื้องต้นและจำแนกประเภทเป็น:
  - ข้อร้องเรียน
  - ข้อสอบถาม/คำขอ/ข้อเสนอแนะ
- บันทึกข้อมูลลงในระบบ TEP สำหรับลูกค้ารายย่อย และระบบ CRM สำหรับลูกค้าธุรกิจโดยทันที พร้อมมอบหมายหัวข้อและผู้รับผิดชอบที่ถูกต้อง
- หน่วยงาน CCC ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเคสตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

3 การประเมินและการสอบสวน (ภายใน 10 วันทำการหลังจากรับเรื่องและยืนยันข้อร้องเรียน)

- หน่วยงาน CCC ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- หากคาดว่าการสอบสวนจะใช้เวลานานกว่า 10 วันทำการ ธนาคารจะแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบทุก ๆ 7 วัน (เว้นแต่ลูกค้าจะระบุเป็นอย่างอื่น)

4 การแจ้งผลการพิจารณา (ภายใน 10 วันทำการหลังจากรับเรื่องและยืนยันข้อร้องเรียน))

- สื่อสารผลสรุปหรือแนวทางการแก้ไขผ่านช่องทางที่ลูกค้าสะดวก หรือออกจดหมายแจ้งอย่างเป็นทางการเมื่อมีการร้องขอหรือจำเป็น
- หากลูกค้าไม่พอใจกับแนวทางแก้ไขที่เสนอ ธนาคารจะทำการประเมินซ้ำและเสนอแนวทางแก้ไขอื่น พร้อมแจ้งผลสรุปสุดท้ายตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคาร

5 การดำเนินการต่อเนื่อง (ขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี)

- ดำเนินการเยียวยา/ชดเชย/มอบเงินช่วยเหลือตามความเหมาะสม
- ปิดข้อร้องเรียนหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งให้ลูกค้าทราบเรียบร้อยแล้ว
- รวบรวมข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา พร้อมขับเคลื่อนการปรับปรุงกระบวนการ ระบบ หรือผลิตภัณฑ์ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

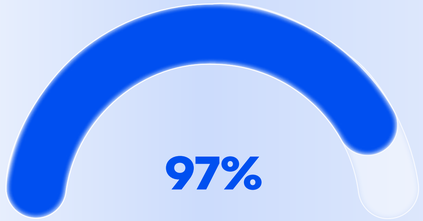
กลไกการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าสำหรับลูกค้าผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

การส่งต่อสายสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุ: สายที่ติดต่อเข้ามาจากลูกค้าผู้สูงอายุจะได้รับการส่งต่อไปยังทีมสนับสนุนเฉพาะกิจที่มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นพิเศษเพื่อมอบความช่วยเหลืออย่างใส่ใจและให้คำอธิบายที่ชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าแต่ละรายจะได้รับเวลาและการสนับสนุนที่เพียงพอตามความต้องการเฉพาะบุคคล

การสนับสนุนลูกค้าผู้พิการที่สาขา: พนักงานประจำสาขาจะมอบความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามแนวทางปฏิบัติการให้บริการของสาขา เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้ารับบริการในพื้นที่สาขาเป็นไปอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกคน



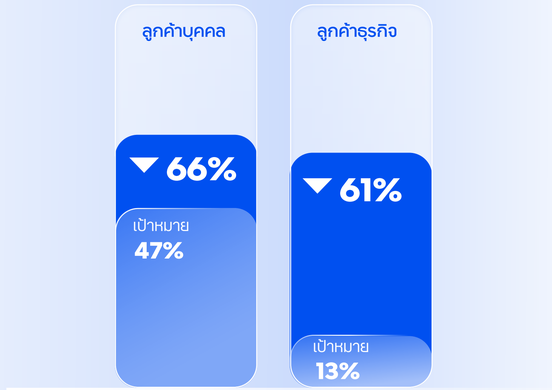
ผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ปี 2568



97%

มีความพึงพอใจ
ต่อการจัดการข้อร้องเรียน

การลดลงของข้อร้องเรียนเมื่อเทียบกับปี 2566



แยกตามประเภทช่องทางการร้องเรียน

70%
ttb contact center

16%
สำนักงานใหญ่
และสำนักงานสาขา

11%
ช่องทางออนไลน์

3%
อื่น ๆ

แยกตามประเภทข้อร้องเรียน

58%
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
เช่น ความไม่พอใจเกี่ยวกับผล
การสมัครผลิตภัณฑ์ อัตราดอกเบี้ย
ค่าธรรมเนียม และโปรโมชัน ฯลฯ

27%
เกี่ยวกับพนักงาน
เช่น พฤติกรรมไม่เหมาะสม
ของพนักงาน การไม่ติดตามผล
กับลูกค้า และการให้ข้อมูล
ที่ไม่ครบถ้วน

15%
เกี่ยวกับระบบ
เช่น ไม่สามารถเปิดใช้งานแอปพลิเคชัน



การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

ทีทีบีตระหนักดีว่าอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารสามารถเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านกิจกรรมการให้สินเชื่อและการลงทุน ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Responsibility: ESR Policy) ซึ่งกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านมุมมองการบริหารจัดการความเสี่ยง และยังได้จัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Management System: ESMS) และแนวทาง ESR ขึ้นเพื่อขยายความนโยบายสู่ภาคปฏิบัติ ช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

นโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม



1 → 2

การคัดกรองธุรกรรม

ธุรกิจที่อยู่ในรายการสินเชื่อต้องห้ามต้องถูกคัดกรองออกไป

การตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ก. ใช้แบบสอบถามทั่วไปสำหรับลูกค้าทุกรายเพื่อประเมินความเสี่ยงทั่วไป ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (สูง/กลาง/ต่ำ)

ข. ใช้แบบสอบถามเฉพาะสำหรับธุรกิจที่อยู่ในรายการอุตสาหกรรมเฉพาะโดยผลจากแบบสอบถามเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจ

3 → 4 → 5

การพิจารณาและตัดสินใจ

ลูกค้าที่ขอสินเชื่อที่มีผลการประเมินความเสี่ยงในระดับปานกลางและสูงต้องจัดทำแผนการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และนำเสนอเพื่อพิจารณาโดยผู้มีอำนาจอนุมัติในระดับที่สูงขึ้นเพื่อให้ได้รับการพิจารณาสินเชื่อต่อไป

การควบคุมและติดตาม

ดำเนินการติดตามทบทวนว่าลูกค้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทบทวนสินเชื่อประจำปี โดยหากพบการไม่ปฏิบัติตาม ลูกค้าจะต้องเสนอแผนการแก้ไขใหม่และ/หรือรายงานผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นระยะตลอดระยะของการทำธุรกรรม

การรายงาน

รวบรวมผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และสังคมของลูกค้าในพอร์ตและรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เข้าใจภาพรวมของความเสี่ยงที่ธนาคารกำลังเผชิญอยู่

รายการสินเชื่อต้องห้าม

ทีทีบี จะไม่ให้สินเชื่อหรือลงทุนในอุตสาหกรรมต่อไปนี้

สวัสดิภาพสัตว์

- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่า
- การผลิต/การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ อาทิ สัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์ตามที่ระบุในอนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองมรดกโลกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES) และบัญชีสายพันธุ์ใกล้สูญพันธุ์ของ IUCN (IUCN Red List)
- การทดลองในสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ทางเครื่องสำอาง
- ฟาร์มขนสัตว์ โรงงาน หรือการค้าผลิตภัณฑ์ขนสัตว์
- การผลิตและแปรรูปขนกระต่ายแองโกล่า (Angora Wool)
- การสนับสนุนการต่อสู้ของสัตว์เพื่อความบันเทิง
- การล่าหูฉลามและผลิตภัณฑ์จากหูฉลาม
- การล่าวาฬเพื่อการพาณิชย์



เหมืองถ่านหิน

- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเหมืองถ่านหิน รวมถึงธุรกิจเหมืองถ่านหิน

อาวุธที่เป็นที่ถกเถียง

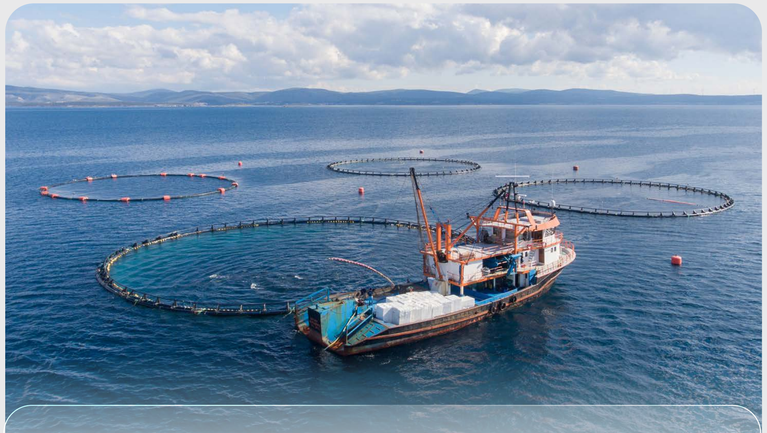
- อาวุธซึ่งเป็นที่ถกเถียงในสังคม หรือองค์ประกอบที่สำคัญของอาวุธข้างต้น (Key Components)
- อาวุธที่ส่งไปยังประเทศที่มีชื่อใน UN/EU Embargo



พลังงาน

- พลังงานนิวเคลียร์*
- ทรายน้ำมัน (Oil Sands หรือ Tar Sands)*
- โรงงานไฟฟ้าถ่านหิน (เฉพาะการให้สินเชื่อโครงการ)
- น้ำมันและก๊าซในทวีปอาร์กติก*
- น้ำมันและก๊าซจากชั้นหินดินดาน*
- น้ำมันและก๊าซในทะเลที่มีความลึกระดับ Ultra-Deep-Water (UDW)*

*ในกรณีที่ลูกค้าดำเนินธุรกิจหลายประเภท ลูกค้าจะต้องมีการกำหนดตัวแทนและรับประกันภายใต้สัญญาให้สินเชื่อว่าจะไม่นำสินเชื่อที่ได้จากธนาคารไปดำเนินธุรกิจที่อยู่ในรายการสินเชื่อต้องห้าม



ประมง

- การประมงแบบอวนลอย ที่มีความยาวอวนเกินกว่า 2.5 กิโลเมตร
- การใช้ระเบิดหรือสารพิษสำหรับการจับสัตว์น้ำ

ป่าไม้

- การค้าไม้ป่าดิบชื้นปฐมภูมิ
- การผลิตหรือการค้าไม้หรือผลผลิตจากป่าที่ไม่มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน
- พื้นที่ที่อยู่ในเขตหรือพื้นที่คาบเกี่ยวกับพื้นที่คุ้มครองของประเทศ
- การตัดไม้ทำลายป่าและการเผาป่าดิบชื้น



การเกษตร

- น้ำมันปาล์มที่ไม่ได้ผลิตตามมาตรฐานการรับรองขององค์กรเจรจาระหว่างประเทศว่าด้วยปาล์มน้ำมันยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm Oil: RSPO)

การพนัน

- การพนัน คาสิโน และกิจการอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน

พันธุวิศวกรรม

- การดัดแปลงพันธุกรรมที่ทำในมนุษย์
- การดัดแปลงพันธุกรรมที่ทำในพืชและ/หรือสัตว์ ที่อาจเป็นอันตรายต่อมนุษย์หรือเป็นการใช้ที่ผิดศีลธรรม

สื่อลามกอนาจาร

- สื่อลามกอนาจาร การค้าประเวณี และอุตสาหกรรมความบันเทิงสำหรับผู้ใหญ่

วัสดุ

- การผลิต/การค้าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศไทย หรือขัดต่ออนุสัญญา/ข้อตกลงในระดับสากล หรือขัดต่อรายการต้องห้ามในระดับสากล เช่น ยา สารเคมีที่ใช้ในการกำจัดแมลง สารเคมีกำจัดวัชพืช สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน (Ozone Depleting Substances: ODS) สารพีซีบี (Polychlorinated Biphenyl: PCB) เป็นต้น
- การผลิตหรือการค้าแร่ใยหินที่ไม่ได้ฝังตัวอยู่ในวัสดุอื่น (Unbounded Asbestos Fibers) ไม่ครอบคลุมการจัดซื้อแร่ใยหินที่ผสมในกระเบื้อง/หลังคาซีเมนต์ที่มีส่วนผสมแร่ใยหินน้อยกว่าร้อยละ 20)



พื้นที่คุ้มครอง

- กิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเสื่อมโทรมของพื้นที่คุ้มครองหรือถิ่นที่อยู่อาศัยที่มีความเปราะบาง ได้แก่ แหล่งมรดกโลกขององค์การยูเนสโก (UNESCO World Heritage Sites) พื้นที่คุ้มครอง (Protected Areas) พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศตามอนุสัญญาแรมซาร์ (Ramsar Convention on Wetlands) และพื้นที่ที่มีคุณค่าด้านการอนุรักษ์สูง (High Conservation Value Forest)

อุตสาหกรรมเฉพาะ

ธนาคารให้ความสำคัญกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการดำเนินธุรกิจบางประเภท ดังนี้

- อาวุธ
- ทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และสารเคมี
- การผลิต/การค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- การผลิต/การค้ายาสูบ
- การผลิต/การค้าวัสดุกัมมันตรังสี

การตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในปี 2568	จำนวนคำขอสินเชื่อใหม่	จำนวนคำขอสินเชื่อที่เข้าสู่การพิจารณาประจำปี
แบบสอบถามทั่วไป	571	1,897
แบบสอบถามเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม	70	272

100%

คำขอสินเชื่อทั้งหมดผ่านกระบวนการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

จากการพิจารณาประจำปี ไม่ปรากฏคำขอสินเชื่อที่ไม่สอดคล้องตามนโยบาย ESR

คำขอสินเชื่อ

0 รายการ

จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรเทาความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้



การให้สินเชื่อโครงการในปี 2568

3 โครงการ
ผ่านการพิจารณา
(ร้อยละ 100 ของโครงการ
ทั้งหมดที่ขอสินเชื่อ)

3 โครงการ
ประสบความสำเร็จ
ในการขอสินเชื่อ

0 โครงการ
ที่ไม่ได้รับการอนุมัติ

5 อันดับสินเชื่อตามกลุ่มอุตสาหกรรม ปี 2568

(ร้อยละของพอร์ตสินเชื่อ ไม่รวมสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล)

- ไฟฟ้าและน้ำประปา
- อาหาร
- การคมนาคมและโลจิสติกส์
- การโรงแรมและการบริการ
- การเกษตร

สิ่งแวดล้อม

- กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน
- การเงินที่ยั่งยืน
- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นสิ่งที่ทีทีบีให้ความสำคัญสูงสุด ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินบทบาทในเชิงรุกในการเปลี่ยนผ่านของประเทศไปสู่เศรษฐกิจแบบคาร์บอนต่ำ ในฐานะของสถาบันการเงิน ทีทีบีตระหนักถึงความรับผิดชอบในการพัฒนาโซลูชันทางการเงินที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศควบคู่ไปกับการสร้างความยืดหยุ่นให้กับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมเป้าหมายระยะยาวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการเงินที่ยั่งยืน การสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า และการปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กร

ธนาคารมีความมุ่งมั่นเกินกว่าข้อกำหนดของกฎหมาย โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของอัตลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบต่ออนาคตที่ยั่งยืน



การกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในส่วนของการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทีทีบีได้ปรับปรุงโครงสร้างการกำกับดูแลเพื่อสะท้อนความรับผิดชอบด้านความยั่งยืนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจะมีผลบังคับใช้วันที่ 21 มกราคม 2569 เป็นต้นไป

คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ปรับเปลี่ยนเป็นคณะกรรมการความยั่งยืน สรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล เพื่อรองรับบทบาทการกำกับดูแลเรื่องความยั่งยืนและประเด็นด้าน ESG อย่างเป็นทางการ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ช่วยเพิ่มความชัดเจนด้านธรรมาภิบาล เสริมสร้างความรับผิดชอบ และผสานแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงของธนาคารให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ในระดับผู้บริหาร ได้มีการปรับชื่อตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความยั่งยืนและความเสี่ยง (Chief Sustainability and Risk Officer: CSRO) เพื่อให้สะท้อนขอบเขตงานในปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ ESG ตามนโยบายความยั่งยืนของทีทีบี การปรับเปลี่ยนตำแหน่งใหม่นี้แสดงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่บูรณาการปัจจัยด้านความยั่งยืนเข้ากับการจัดการความเสี่ยงได้อย่างชัดเจน

คณะกรรมการธนาคาร

- อนุมัติกลยุทธ์ นโยบาย และจุดยืนด้านสภาพภูมิอากาศของธนาคาร รวมถึงดัชนีชี้วัดผลงาน เป้าหมาย และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- ส่งเสริมวัฒนธรรม ESG และรับทราบผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศเป็นรายไตรมาส

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

- กำกับดูแลการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิอากาศ และสังคม รวมถึงการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- ทบทวนและให้ความเห็นชอบทิศทางเชิงกลยุทธ์ นโยบายสำคัญ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ พร้อมทั้งติดตามตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิอากาศรายไตรมาส

คณะกรรมการความยั่งยืน สรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล

- กำกับดูแลการจัดการด้านความยั่งยืนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลที่สอดคล้องกับหลักความยั่งยืน
- ทบทวนและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

คณะกรรมการขับเคลื่อนความยั่งยืน

- กำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์และกำกับดูแลเพื่อผนวกความยั่งยืนเข้ากับกลยุทธ์ความเสี่ยง และการตัดสินใจ
- เป็นผู้นำในการดำเนินงานตามแผนงานด้านความยั่งยืนและกำกับดูแลโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน
- ทบทวนผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย/ตัวชี้วัดการทำงานด้าน ESG และรายงานประเด็นที่สำคัญต่อคณะกรรมการชุดย่อย

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความยั่งยืนและความเสี่ยง

- จัดการความเสี่ยงและโอกาสด้านความยั่งยืนของธนาคาร รวมถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ
- ติดตามแผนการดำเนินงานและรายงานประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศรายไตรมาส

ความมุ่งมั่นและกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

ความมุ่งมั่นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตามเป้าหมายของประเทศโดยมุ่งเสริมสร้างศักยภาพของลูกค้าเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ทิศทางกลยุทธ์

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร

บริหารจัดการและลดการใช้ไฟฟ้าอย่างรับผิดชอบโดยปรับปรุงประสิทธิภาพของพลังงานอย่างต่อเนื่องและลงทุนในพลังงานหมุนเวียนหากเป็นไปได้

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

พัฒนากรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง นโยบาย และกระบวนการ โดยมีเป้าหมายในการระบุ ประเมิน และลดผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ลดการข้องเกี่ยวกับธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง นำประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศมาประกอบการตัดสินในทางการเงิน และลดผลกระทบทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด

การให้สินเชื่อและการให้คำปรึกษาลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

อำนวยความสะดวกลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านด้วยการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน การให้คำปรึกษา และการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างมีกลยุทธ์ ขยายโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืนเพื่อส่งเสริมการเติบโตของสินทรัพย์สีเขียวในพอร์ต และเร่งการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

ผลการดำเนินงานในปี 2568

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 ลดลงร้อยละ 24 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566

ทบทวนและปรับปรุงนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ รวมถึงรักษาความสอดคล้องกับมาตรฐานและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

55,600 ล้านบาท สำหรับการให้สินเชื่อด้าน ESG

จัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าในหัวข้อเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก

ปัจจัยขับเคลื่อน

การเสริมสร้างศักยภาพ | กระบวนการและระบบ | การเก็บข้อมูล | แรงจูงใจ



กลยุทธ์การส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

ความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ในปี 2566 คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติการประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของธนาคารที่สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 พร้อมเร่งให้เกิดการเปลี่ยนผ่านเมื่อเป็นไปได้



"บทบาทของธนาคารไม่ใช่การนำพาตนเองไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หากแต่เป็นการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจต่าง ๆ ในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์"

ความมุ่งมั่นในการยุติการให้สินเชื่อ

การลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการดำเนินงานเพื่อจำกัดอุณหภูมิไม่ให้เพิ่มสูงขึ้นเกิน 1.5 องศาเซลเซียส ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องลดการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณที่สูง โดยธนาคารมุ่งเน้นไปที่อุตสาหกรรมในพอร์ตที่มีส่วนรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสัดส่วนที่สูงที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายต่าง ๆ เพื่อบริหารจัดการอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยคาร์บอนสูงอย่างมีประสิทธิภาพ

ถ่านหิน

ธนาคารกำหนดเป้าหมายในการยุติการให้สินเชื่อโครงการสำรวจ การทำเหมืองถ่านหิน และโรงไฟฟ้าถ่านหินภายในปี 2571 ซึ่งเร็วกว่าเป้าหมายโลกในปี 2573 โดยธนาคารได้งดการให้สินเชื่อและการลงทุนในโครงการใหม่และโครงการที่ได้อนุมัติไปแล้วก่อนหน้าตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นมา

น้ำมันและก๊าซ

ธนาคารกำหนดเป้าหมายซึ่งเร็วกว่าเป้าหมายโลกในการยุติการให้สินเชื่อและการลงทุนในธุรกิจน้ำมันและก๊าซที่ไม่ใช่ในรูปแบบดั้งเดิม ซึ่งรวมถึงธุรกิจทรายน้ำมัน ธุรกิจน้ำมันและก๊าซจากหินดินดาน ธุรกิจน้ำมันและก๊าซในแถบอาร์กติก ตลอดจนธุรกิจน้ำมันและก๊าซจากน้ำลึกพิเศษ (Ultra-deep-water) โดยธนาคารได้จำกัดการให้สินเชื่อกิจกรรมน้ำมันและก๊าซต้นน้ำที่ร้อยละ 5 ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมดตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นมา

ความคืบหน้าในการดำเนินงานตามเป้าหมายในปี 2568

ด้วยตระหนักถึงบทบาทสำคัญของธนาคารในระบบนิเวศทางการเงิน ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการดำเนินกิจกรรมของธนาคารเองและจากกิจกรรมการให้สินเชื่อและการลงทุน

เป้าหมาย	ความคืบหน้าในการดำเนินงานตามเป้าหมาย
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ลงร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566	**ธนาคารลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ได้ร้อยละ 24** เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566
ลดการให้สินเชื่อโครงการสำรวจ การทำเหมืองถ่านหิน และโรงไฟฟ้าถ่านหินที่ได้รับการอนุมัติไปแล้วก่อนหน้า **ปี 2571**	สินเชื่อโครงการสำรวจและการทำเหมืองถ่านหิน **ลดลงร้อยละ 95** ในปี 2568 เทียบกับปีฐาน 2564 สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน **ลดลงร้อยละ 59** ในปี 2568 เทียบกับปีฐาน 2564
จำกัดการให้สินเชื่อกิจกรรมน้ำมันและก๊าซต้นน้ำที่ **ร้อยละ 5 ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด**	สินเชื่อที่ปล่อยให้กับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันและก๊าซต้นน้ำยังอยู่ **ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด**
35,000 ล้านบาท สำหรับการให้สินเชื่อด้าน ESG	ธนาคารจัดสรรเงินทุน **55,600 ล้านบาท** เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินงานที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สำหรับการให้สินเชื่อ ธนาคารได้ใช้นโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (นโยบาย ESR) ของธนาคาร ซึ่งได้รวมความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในกระบวนการประเมินเครดิต ในขณะเดียวกัน ในระดับองค์กร ธนาคารก็มีการประเมินผลกระทบที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งความเสี่ยงทางด้านกายภาพและความเสี่ยงช่วงเปลี่ยนผ่าน ซึ่งรวมถึงการประเมินฐานะความเสี่ยงด้านการดำเนินการและฐานะความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์และระบุมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

ธนาคารได้นำร่องการทดสอบภาวะวิฤตความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศภายใต้สถานการณ์น้ำท่วม 3 ปี ตามแบบจำลอง RCP 4.5 หรือแบบจำลอง SSP2 4.5 ซึ่งครอบคลุมทั้งพอร์ตลูกค้าธุรกิจ ลูกค้าเอสเอ็มอีและลูกค้าบุคคล รวมถึงพื้นที่ปฏิบัติงานที่สำคัญ นอกจากนี้ ยังมีการติดตามตัวชี้วัดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างสม่ำเสมอและมีการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการชุดย่อยตามกรอบการจัดการความเสี่ยง

ธนาคารยังคงเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและมาตรการความยืดหยุ่นทางกายภาพ ซึ่งรวมถึงการตรวจติดตามน้ำท่วมและระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าอัตโนมัติสำหรับสาขาและตู้ ATM ตลอดจนการซ้อมจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินสำหรับแผ่นดินไหว เหตุการณ์ความมั่นคง และสถานการณ์อื่น ๆ

เพื่อสร้างความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทีทีบีได้ดำเนินแผนฉุกเฉินเกี่ยวกับน้ำท่วม รวมถึงเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานเพื่อดูแลความปลอดภัยของตู้ ATM และสาขาในช่วงที่เกิดอุทกภัย ระบบตรวจติดตามน้ำท่วมและการแจ้งเตือนล่วงหน้าของธนาคารจะแจ้งเตือนทีมงานประจำสาขาและตู้ ATM โดยอัตโนมัติเมื่อระดับน้ำฝนหรือระดับน้ำในแม่น้ำสูงเกินเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้สามารถดำเนินการป้องกันได้อย่างทันท่วงที

การประสานความร่วมมือกับภาครัฐและภาคธนาคาร

ธนาคารแห่งประเทศไทย – แพลตฟอร์มข้อมูลด้าน ESG

ทีทีบีได้เข้าร่วมกิจกรรมระดับกลุ่มอุตสาหกรรมที่จัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูล ESG และข้อมูลคาร์บอนของประเทศ โดยการหารือมุ่งเน้นไปที่การสร้างแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงกันได้เพื่อรองรับมาตรฐานการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ความแม่นยำของข้อมูล การเชื่อมต่อระบบตรวจสอบ และการโอนย้ายข้อมูลภายใต้ความยินยอมของผู้ใช้ โดยการหารือยังมุ่งให้เห็นความสำคัญของการเสริมสร้างความพร้อมด้านข้อมูลให้กับเอสเอ็มอี การปรับปรุงการส่งต่อข้อมูลคาร์บอนระหว่างอุตสาหกรรม การเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ตลอดจนการวางแผนลดคาร์บอนในพอร์ตสินเชื่อ และการขยายขอบเขตการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม/การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่าน

ความร่วมมือด้านสินเชื่อสีเขียวระหว่างสมาคมธนาคารไทยและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ทีทีบีร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในการผลักดันแนวทางการให้สินเชื่อสีเขียวเพื่อเร่งการลดคาร์บอนในภาคอุตสาหกรรม โดยมีธนาคารพาณิชย์ 9 แห่ง ร่วมสนับสนุนวงเงินสินเชื่อสีเขียวกว่า 5,000 ล้านบาท แก่เอสเอ็มอีและผู้ประกอบการอุตสาหกรรม โดยความร่วมมือนี้มุ่งเน้นการระบุความต้องการในการเปลี่ยนผ่านของแต่ละอุตสาหกรรม เชื่อมโยงกลไกการเงินเข้ากับความต้องการที่แท้จริงของภาคธุรกิจ และประสานงานกับสถาบันการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในด้านการสนับสนุนทางเทคนิคและขีดความสามารถในการรายงานก๊าซเรือนกระจก โดยโครงการความร่วมมือนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนแผนการเปลี่ยนผ่านในแต่ละภาคส่วนที่มีความน่าเชื่อถือ ส่งเสริมมาตรฐานการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และบูรณาการผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการนำสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านมาใช้ในวงกว้างมากขึ้น

การพัฒนาขีดความสามารถด้านแผนการเปลี่ยนผ่าน

ในฐานะสมาชิกสมาคมธนาคารไทย ทีทีบีได้เข้าร่วมโครงการที่สมาคมร่วมกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกเพื่อยกระดับศักยภาพพื้นฐานในการจัดทำแผนการเปลี่ยนผ่านสำหรับธนาคารสมาชิก โดยครอบคลุมเรื่อง การวิเคราะห์รายอุตสาหกรรม กลไกการลดคาร์บอน แนวทางด้านเทคโนโลยี และการจัดลำดับมาตรการในการเปลี่ยนผ่านอย่างเป็นระบบ โดยโครงการดังกล่าวช่วยเสริมความพร้อมให้ทีทีบีในการสร้างแผนการเปลี่ยนผ่านที่น่าเชื่อถือและสอดคล้องกับอุตสาหกรรม พร้อมทั้งยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจภายในองค์กรเพื่อการกำหนดกลยุทธ์อุตสาหกรรมในอนาคต

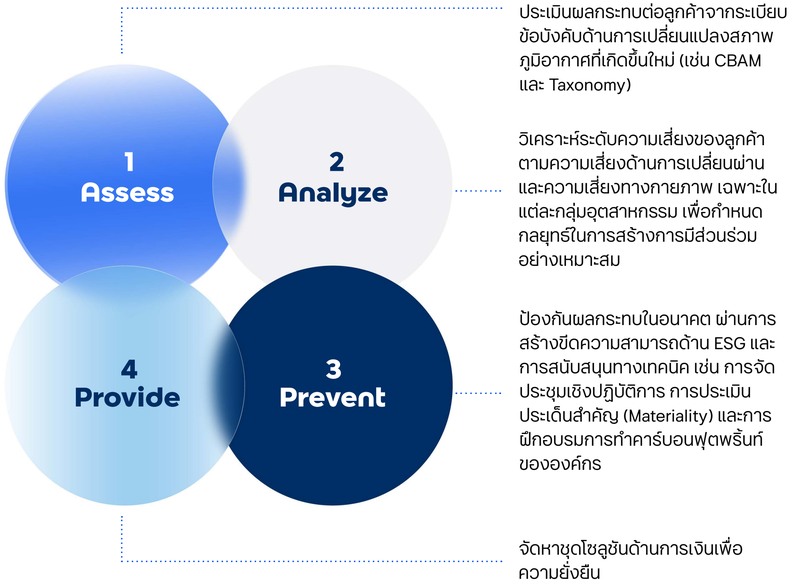
มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจสีเขียว (Thailand Taxonomy) – ระยะที่ 2

ทีทีบีมีส่วนร่วมในการพัฒนา Thailand Taxonomy ระยะที่ 2 ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหน่วยงานพันธมิตร เพื่อสร้างความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับระบบจำแนกกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยผลจากการประชุมทำให้มีการขยายเกณฑ์สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง การนำระบบประเมินแบบสัญญาณไฟจราจร (เขียว/เหลือง/แดง) มาใช้ โดยอ้างอิงหลักวิทยาศาสตร์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ หลักการไม่สร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ และเกณฑ์ขั้นต่ำในการคุ้มครองทางสังคม ทั้งนี้ การจัดทำมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจสีเขียวดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความโปร่งใส ลดปัญหาการฟอกเขียว และช่วยให้สถาบันการเงินสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและจัดหาเครื่องมือทางการเงินที่ยั่งยืนที่มีความสอดคล้องกับแนวทางในการลดคาร์บอนของประเทศ

การมีส่วนร่วมของลูกค้า

ด้วยตระหนักว่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์ส่วนใหญ่ของธนาคารมาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แนวทางการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านของธนาคารจึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างศักยภาพให้แก่ธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่มเอสเอ็มอีและอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบสูง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีการเตรียมความพร้อม และรับมือกับความเสี่ยงรวมถึงโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ทั้งนี้ กรอบการดำเนินงานประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่บูรณาการร่วมกัน ดังนี้



กรอบการดำเนินงานนี้เป็นแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าในทุกมิติ ซึ่งรวมถึงการเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพ และโครงการสนับสนุนด้านเงินทุนต่าง ๆ

SET x ttb – แพลตฟอร์ม SETCarbon

SETCarbon คือแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการบริหารจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่จัดตั้งขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยออกแบบมาเพื่อเร่งการจัดทำการรายงานก๊าซเรือนกระจกที่เป็นมาตรฐานในกลุ่มบริษัทจดทะเบียน ด้วยความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์ฯ ทีทีบีได้ขยายการเข้าถึง SETCarbon ไปยังลูกค้าธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อช่วยให้ธุรกิจเหล่านี้สามารถปรับปรุงทั้งความแม่นยำและประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

สิ่งที่ธุรกิจผู้เข้าร่วมจะได้รับผ่านแพลตฟอร์ม:

- การเก็บรวบรวมและการคำนวณข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน สำหรับคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร
- กระบวนการทำงานอัตโนมัติสำหรับการนำเข้าข้อมูลกิจกรรมและการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- คุณภาพข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับการรายงานที่มีความสม่ำเสมอ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- สิทธิ์การใช้งานแพลตฟอร์มโดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ใช้งานในระยะเริ่มต้นตามแผนการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ฯ
- การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม และการสนับสนุนด้านเทคนิค ซึ่งจัดทำร่วมกันโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ Carbonwize และทีทีบี

การประชุมเชิงปฏิบัติการ SETCarbon ปี 2568 ซึ่งจัดขึ้นร่วมกับทีทีบี ได้จัดขึ้นเพื่อฝึกอบรมภาคปฏิบัติให้แก่บริษัทที่เข้าร่วม 23 แห่ง (ตัวแทน 47 ท่าน) และสาธิตให้เห็นว่ากระบวนการทำงานของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรแบบดิจิทัลสามารถเพิ่มความคล่องตัวในการติดตามข้อมูลการปล่อยก๊าซ และเสริมสร้างความพร้อมสำหรับมาตรฐาน IFRS S2 ข้อกำหนดด้านห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงคุณสมบัติในการขอสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่าน ทั้งนี้จากการประเมินผลหลังจบกิจกรรมพบว่า ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 92 โดยระบุว่ามีความเข้าใจในวิธีการทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรมากขึ้น และมีความมั่นใจในการนำ SETCarbon ไปใช้เพื่อการรายงานและเพื่อประโยชน์ในการขอสินเชื่อสีเขียว

ทีทีบียังได้มอบสิทธิ์การใช้งาน SETCarbon โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นระยะเวลา 1 ปี ให้แก่ลูกค้าที่เข้าร่วม เพื่อให้สามารถนำเครื่องมือไปใช้คำนวณและเปิดเผยคาร์บอนฟุตพริ้นท์ระดับองค์กร โดยอ้างอิงจากข้อมูลการดำเนินธุรกิจจริง

โครงการ LEAN for Sustainable Growth

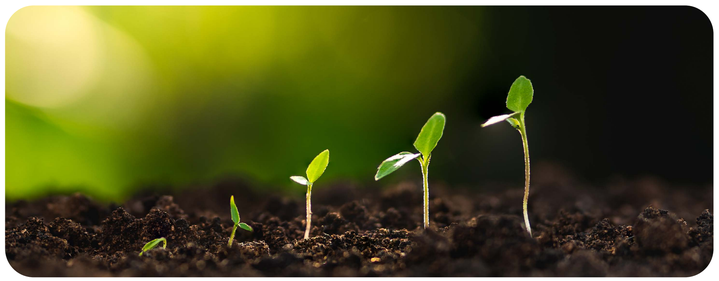
โครงการ LEAN for Sustainable Growth เป็นโครงการหลักของทีทีบีในการเสริมสร้างศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ภายใต้ finbiz by ttb โดยโปรแกรมระยะเวลา 6 วันนี้ ได้รับการออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่งเสริมความยืดหยุ่นทางธุรกิจ และความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนของเอสเอ็มอี หลักสูตรนี้ครอบคลุมตั้งแต่เครื่องมือ Lean การเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทาน AI สำหรับธุรกิจ ไปจนถึงการปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจ

ทั้งนี้ จุดเด่นของโครงการยังได้แก่ การมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมได้พัฒนาพื้นฐานด้านการดำเนินงานและการเงินที่แข็งแกร่งก่อนเป็นอันดับแรก ก่อนที่จะบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าไปในภายหลัง

โครงการฝึกอบรมดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ESG ในภาคธุรกิจ พร้อมกรณีศึกษาที่น่าสนใจ
- ภาพรวมของโซลูชันทางการเงินจากทีทีบี ทั้งสินเชื่อสีเขียว สินเชื่อสีฟ้า และโซลูชันทางการเงินที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สำหรับกลุ่มผู้เข้าอบรมในปี 2568 ประกอบด้วยผู้ประกอบการเอสเอ็มอี จำนวน 79 ราย จากกลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าอุปโภคบริโภค โดยกว่าร้อยละ 50 เป็นเจ้าของธุรกิจหรือทายาทธุรกิจ โครงการนี้ปิดท้ายด้วยการมอบประกาศนียบัตร การเสวนาแบบ Panel Discussion และการให้คำปรึกษาโดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญของทีทีบี





การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน

การพัฒนาขีดความสามารถด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการเงินที่ยั่งยืน

เพื่อเสริมสร้างความพร้อมภายในองค์กรสำหรับการดำเนินกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการเติบโตของการเงินเพื่อความยั่งยืน ทีทีบีได้ดำเนินการสร้างขีดความสามารถอย่างต่อเนื่องผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและพันธมิตรระดับนานาชาติ

โครงการที่สำคัญ ได้แก่

- IFC Alliance for Green Commercial Banks: ในฐานะส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการเงินเพื่อความยั่งยืน ทีทีบีได้เข้าร่วมกลุ่มพันธมิตรธนาคารพาณิชย์สีเขียว (Alliance for Green Commercial Banks) โดยบรรษัทการเงินระหว่างประเทศ (IFC) โดยความร่วมมือเชิงกลยุทธ์นี้ช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าถึงการฝึกอบรมเฉพาะทาง เรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีระดับโลก และรับทราบข้อมูลเชิงลึกด้านการเงินเพื่อความยั่งยืนจากผู้เชี่ยวชาญ โดยรวมถึงการฝึกอบรมแบบหลายหลักสูตร ซึ่งครอบคลุมเรื่องตราสารหนี้ที่มีฉลากรับรอง การจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเงินสีฟ้า และการเงินเพื่อห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน
- การฝึกอบรมด้านก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน และการฝึกอบรมด้านการเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านสำหรับหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- การเงินเพื่อห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน เพื่อตอกย้ำการบูรณาการหลักการ ESG เข้ากับการจัดหาเงินทุนในห่วงโซ่อุปทาน

โครงการเหล่านี้ช่วยยกระดับความสามารถของพนักงานในการประเมิน พัฒนาการด้านกฎระเบียบ การจัดโครงสร้างผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการผนวกปัจจัยด้านสภาพภูมิอากาศเข้ากับการประเมินสินเชื่อและความเสี่ยง

การบูรณาการประเด็นด้าน ESG และการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถประยุกต์ใช้หลักความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ พนักงานได้เข้าร่วมหลักสูตรการอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐาน IFRS S1/S2 โดยหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อสร้างขีดความสามารถทางเทคนิคสำหรับการเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธรรมาภิบาลข้อมูล และการปรับปรุงการวิเคราะห์ฉากทัศน์
- การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human-rights Due Diligence - HRDD) เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังด้าน ESG ในระดับโลก
- การแบ่งปันความรู้ภายใน ผ่านเวทีสัมมนาผู้นำรายไตรมาส การอัปเดตข้อมูลผ่านระบบอินทราเน็ต และการบรรยายสรุปทบทวนความรู้

แนวทางแบบบูรณาการนี้ช่วยสร้างบุคลากรที่มีความสามารถในการสนับสนุนลูกค้าตลอดช่วงการเปลี่ยนผ่าน พร้อมทั้งสามารถระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ และรักษามาตรฐานต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

การเงินที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นด้านการเงินที่ยั่งยืน

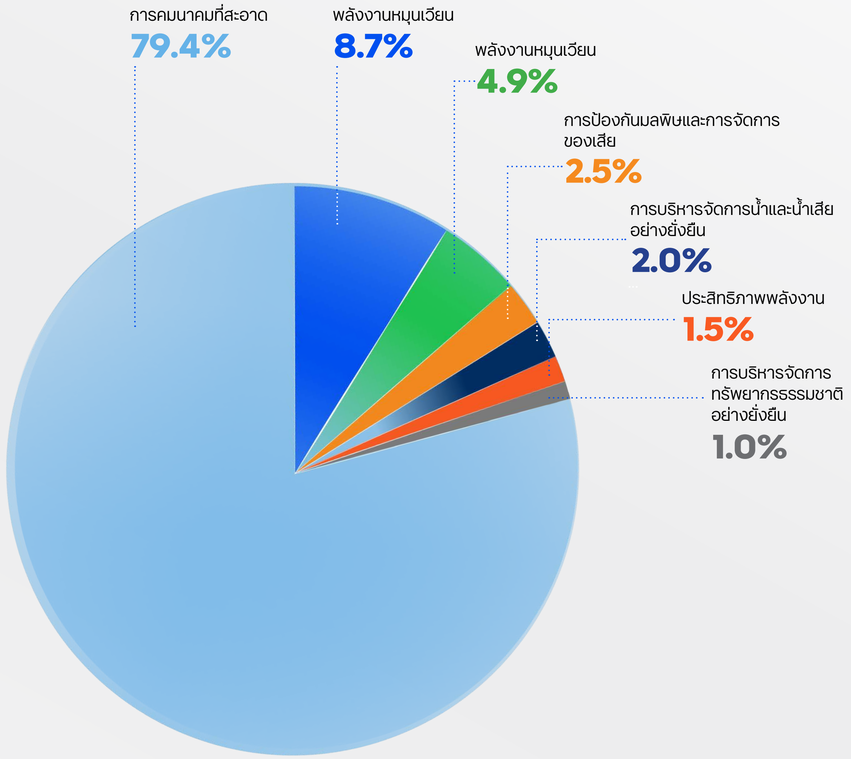
ทีทีบีมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างความก้าวหน้าเพื่อระบบการเงินที่ยั่งยืนและยืดหยุ่น ด้วยการนำหลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ กลยุทธ์การลงทุน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การเงินเพื่อความยั่งยืนของธนาคารสอดคล้องกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก พร้อมส่งเสริมการเติบโตของภาคธุรกิจในระยะยาว ทั้งนี้ กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารยังตอบสนองในเชิงรุกต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและความท้าทายทางด้านสิ่งแวดล้อม ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

โซลูชันการเงินที่ยั่งยืน

เพื่อสนับสนุนธุรกิจและบุคคลในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน ทีทีบีได้นำเสนอโซลูชันทางการเงินที่มุ่งเน้นด้าน ESG ที่ครอบคลุม และมีบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีโซลูชันที่รวมถึงสินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อสีฟ้าเพื่อสนับสนุนการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินงานแบบคาร์บอนต่ำ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และโครงการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ตลอดจนนำเสนอสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่จูงใจให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานด้าน ESG และหุ้นกู้สีเขียวและหุ้นกู้สีฟ้าเพื่อการลงทุนในโครงการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังมีกองทุนรวมด้าน ESG ผ่านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อีสท์สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ช่วยให้สามารถลงทุนได้อย่างมีความรับผิดชอบสอดคล้องกับหลักความยั่งยืน ขับเคลื่อนเงินทุนสู่การเติบโตที่ยั่งยืนต่อไป

ภาพรวมของการให้สินเชื่อสีเขียวในปี 2568

ธนาคารได้ให้การสนับสนุนด้านการเงินที่ยั่งยืนแก่ลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ ทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อย โดยในปี 2568 สัดส่วนของสินเชื่อในกลุ่มการเงินที่ยั่งยืนต่อมูลค่าการปล่อยสินเชื่อทั้งหมดในกลุ่มลูกค้าธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 12 ประกอบด้วยสินเชื่อสีเขียว และสินเชื่อสีฟ้า มูลค่า 1.2 หมื่นล้านบาท และสินเชื่อที่ปรับให้เหมาะสมกับธุรกิจเอสเอ็มอี มูลค่า 30.3 ล้านบาท พจากวงเงินรวมที่จัดตั้งไว้ 99,900 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยเพื่อสนับสนุนการซื้อรถยนต์ไฟฟ้า คิดเป็นมูลค่า 14,700 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5 ของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์รายย่อยทั้งหมดที่มีมูลค่า 89,000 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สนับสนุนผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ในการจัดจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้า ผ่านการให้สินเชื่อ Floor Plan Financing เป็นวงเงินรวม 28,800 ล้านบาท



ปล่อยสินเชื่อ ESG
55,600 ล้านบาท

ตัวอย่างสินเชื่อสีเขียวสำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าเอสเอ็มอี

ธนาคารส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืนเพื่อสร้างศักยภาพให้กับลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยคำขอสินเชื่อทุกรายการซึ่งรวมถึงคำขอสินเชื่อสีเขียวจำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (นโยบาย ESR) ของธนาคาร และต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งรวมถึงการคัดกรองตามรายการสินเชื่อต้องห้ามและการคัดกรองตามความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ สินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติแล้วทุกรายสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

การจัดการน้ำเสียอย่างยั่งยืนและพลังงานทดแทน
โรงผลิตก๊าซชีวภาพ

ธนาคารได้สนับสนุนวงเงินสินเชื่อมูลค่า 730 ล้านบาท แก่บริษัท เอี่ยมบูรพา จำกัด เพื่อสนับสนุนการก่อสร้างโรงงานผลิตแป้งมันสำปะหลังที่มีการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียในพื้นที่และโรงผลิตก๊าซชีวภาพที่สามารถผลิตพลังงานจากน้ำเสียได้ โดยโรงผลิตก๊าซชีวภาพดังกล่าวมีกำลังการผลิต 18 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อปี และคาดว่าจะมีการใช้กำลังการผลิตจริงประมาณร้อยละ 50 ในระยะแรก ทั้งนี้ ก๊าซชีวภาพที่ผลิตได้จะถูกนำกลับมาใช้เป็นพลังงานความร้อนในกระบวนการผลิต ซึ่งช่วยทดแทนการใช้น้ำมันเตาได้ประมาณ 3.6 ล้านลิตรต่อปี หรือคิดเป็นมูลค่าการประหยัดต้นทุนประมาณ 54 ล้านบาทต่อปี

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่คาดหวัง ได้แก่ คุณภาพน้ำเสียที่ดีขึ้นผ่านการบำบัดก่อนปล่อยสู่ภายนอก การลดปริมาณมลพิษที่ปล่อยสู่สิ่งแวดล้อม และการลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลผ่านการนำพลังงานหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่



พลังงานหมุนเวียน
การผลิตไฟฟ้าจากขยะ

ธนาคารได้สนับสนุนวงเงินสินเชื่อระยะยาวเพื่อโครงการสีเขียวมูลค่า 1,135 ล้านบาท ให้แก่บริษัท กรีน เพาเวอร์ 4 จำกัด (GP4) เพื่อสนับสนุนการก่อสร้างโรงไฟฟ้าจากขยะมูลฝอยชุมชนแห่งใหม่ขนาด 6.6 เมกะวัตต์ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยโครงการนี้จะเปลี่ยนขยะมูลฝอยชุมชนให้เป็นพลังงานไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีการผลิตไฟฟ้าจากขยะที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ซึ่งจะใช้ทั้งขยะมูลฝอยที่เก็บรวบรวมใหม่และขยะมูลฝอยจากหลุมฝังกลบที่มีอยู่เดิม เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการจัดการขยะในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการจัดหาพลังงานหมุนเวียน ทั้งนี้ โครงการได้รับความสนับสนุนผ่านสัญญาสัมปทานระยะยาวและข้อตกลงการรับซื้อไฟฟ้า ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีความมั่นคงตลอดอายุโครงการ

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่คาดหวัง ได้แก่ การผลิตไฟฟ้าจากขยะ การลดการพึ่งพาการกำจัดขยะด้วยวิธีฝังกลบ และการเพิ่มการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนเพื่อสนับสนุนระบบพลังงานคาร์บอนต่ำ

การจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
โรงแรมที่ยั่งยืน

ธนาคารได้สนับสนุนวงเงินสินเชื่อสีฟ้ามูลค่า 1,751 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นผ่านการได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยโรงแรมผ่านการประเมินตามข้อกำหนดการรับรองมาตรฐาน EarthCheck ในระดับ Silver และผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel Standard) ของประเทศไทย ในระดับ Gold ซึ่งการรับรองเหล่านี้ช่วยสนับสนุนการจัดการสิ่งแวดล้อมและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานที่มีโครงสร้างชัดเจน โดยมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่คาดหวัง ได้แก่ การดูแลจัดการน้ำและทรัพยากรที่ดีขึ้น การเพิ่มความแข็งแกร่งในการตรวจติดตามและการควบคุมการดำเนินงาน และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของโรงแรมในทุกมิติ





การคมนาคมที่สะอาด
สินเชื่อธุรกิจเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้า

นอกเหนือจากการจัดตั้งวงเงินใหม่ ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อธุรกิจเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้ามูลค่า 28,800 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการเติบโตของการจัดจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งช่วยให้ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์สามารถสำรองและจำหน่ายโซลูชันการเดินทางที่ยั่งยืนได้มากขึ้น แนวทางนี้ช่วยให้ผู้แทนจำหน่ายมีเงินทุนหมุนเวียนที่ยืดหยุ่นในการจัดหารถยนต์ไฟฟ้าเข้าสู่คลังสินค้า และสร้างความมั่นใจว่าจะมีอุปทานรถยนต์ไฟฟ้าที่สม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้น โครงการริเริ่มนี้ช่วยเร่งการปรับเปลี่ยนของประเทศไทยไปสู่การเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ลดการพึ่งพารถยนต์ที่ขับเคลื่อนด้วยเชื้อเพลิงฟอสซิล และขับเคลื่อนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ในฐานะผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์ไฟฟ้า ทีทีบีมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันต่อเป้าหมายของประเทศไทยในการผลักดันการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าให้ได้ร้อยละ 30 เทียบกับการผลิตรถยนต์ทั้งหมดภายในปี 2573 ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการบรรลุการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 40 และตอกย้ำความมุ่งมั่นด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ

ผลิตภัณฑ์และบริการที่ยั่งยืนสำหรับลูกค้ารายย่อย

ทีทีบีสนับสนุนลูกค้ารายย่อยในการมีไลฟ์สไตล์ที่ยั่งยืน ดังนี้

สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์

สินเชื่อสำหรับผู้มีบ้านและธุรกิจเพื่อติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อลดค่าไฟฟ้าและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน นอกจากนี้ โครงการสินเชื่อบ้านแลกเงิน Go Green ซึ่งลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์จากบ้านซึ่งเป็นสินทรัพย์ของตนในการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ ช่วยให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนง่ายขึ้นและมีความคุ้มค่า โครงการนี้สอดคล้องกับเป้าหมายความยั่งยืนของประเทศไทยผ่านการส่งเสริมให้ครัวเรือนลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ควบคู่ไปกับการประหยัดพลังงานในระยะยาว

สินเชื่อยานยนต์ EV

ส่งเสริมการคมนาคมที่สะอาดโดยการให้สินเชื่อสำหรับยานยนต์พลังงานไฟฟ้า ทั้งนี้ ทีทีบีนำเสนอโซลูชันสินเชื่อยานยนต์พลังงานไฟฟ้าพิเศษที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของยานยนต์พลังงานไฟฟ้าได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารได้รับ รางวัลสุดยอดแบรนด์สินเชื่อยานยนต์ EV ต่อเนื่อง 3 ปี โดยงาน Car of The Year โดย ทีทีบีนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อพิเศษที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของประเทศไปสู่ภาคการขนส่งแบบคาร์บอนต่ำ โดยนำเสนออัตราดอกเบี้ยที่แข่งขันได้ แผนการชำระหนี้แบบยืดหยุ่น และแรงจูงใจสำหรับลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่โซลูชันการคมนาคมที่ยั่งยืน ในปี 2568 ธนาคารได้อนุมัติสินเชื่อสำหรับยานยนต์พลังงานไฟฟ้ารวมมูลค่า 14,700 ล้านบาท



หุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเล

ในฐานะสถาบันการเงินภาคเอกชนของไทย ทีทีบีเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทยที่ออกหุ้นกู้สีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อมในปี 2561 และหุ้นกู้สีฟ้าเพื่อความยั่งยืนทางทะเลในปี 2565 โดยการออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมในปี 2561 และปี 2565 มีมูลค่า 60 และ 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ตามลำดับ และมีการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรก มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2565

ชนิดของผลิตภัณฑ์	ปีที่ออก	วัตถุประสงค์การใช้เงินที่ได้จากการระดมทุน	มูลค่า	ผลกระทบ
หุ้นกู้สีเขียว	2561	พลังงานหมุนเวียน	60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	หลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 32,400 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี
	2565	สินเชื่อยานยนต์พลังงานไฟฟ้า	100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	หลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 20,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี
หุ้นกู้สีฟ้า	2565	โครงการสารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟต โครงการรีไซเคิลพลาสติก	50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	หลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 140,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

หุ้นกู้สีเขียว—หุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม

ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมครั้งแรก มูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียน (พลังงานแสงอาทิตย์) ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 32,400 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี ผลจากการประเมินผลกระทบแสดงให้เห็นว่าการลดนี้เทียบเท่ากับต้นทุนทางสังคมของคาร์บอนไดออกไซด์ที่หลีกเลี่ยงได้เทียบเท่ากับเงินมูลค่า 60 ล้านบาท*

ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมครั้งที่สอง มูลค่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสนับสนุนสินเชื่อเพื่อรถยนต์ EV จำนวนทั้งหมด 6,236 คัน ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 20,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี ผลจากการประเมินผลกระทบแสดงให้เห็นว่าการลดนี้เทียบเท่ากับต้นทุนทางสังคมของคาร์บอนไดออกไซด์ที่หลีกเลี่ยงได้เทียบเท่ากับเงินมูลค่า 37 ล้านบาท*

*ต้นทุนทางสังคมของคาร์บอนไดออกไซด์ได้มาจากเอกสารสนับสนุนทางเทคนิคที่นำเสนอค่าประมาณทางสังคมของก๊าซเรือนกระจกสำหรับคาร์บอน มีเทน และไนตรัสออกไซด์ โดย the Interagency Working Group on Social Cost of Greenhouse Gases ของรัฐบาลสหรัฐฯ โดยมีอัตราส่วนคิดลดเฉลี่ยร้อยละ 3 ในปี 2568 ที่มูลค่า 56 ดอลลาร์สหรัฐต่อตันคาร์บอนไดออกไซด์

หุ้นกู้สีฟ้า—หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเล

ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรก มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาทางทะเลและแหล่งน้ำ ทั้งนี้ได้จัดสรรให้กับโครงการที่สร้างผลกระทบสูง 2 โครงการ โดยโครงการแรกได้สนับสนุนบริษัทที่ผลิตวัตถุดิบสำหรับสารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟต ซึ่งช่วยลดขยะพลาสติกและมลพิษทางน้ำ โดยการใช้สารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟตช่วยลดผลกระทบในระยะยาวต่อระบบนิเวศทางน้ำและเป็นมิตรต่อสัตว์น้ำ สำหรับโครงการที่ 2 ได้ปล่อยสินเชื่อให้แก่บริษัทรีไซเคิลคุณภาพสูง ซึ่งดำเนินการเปลี่ยนขยะพลาสติกหลังการบริโภคเป็นเม็ดพลาสติก rPET และ rHDPE แบบฟู้ดเกรด โครงการดังกล่าวช่วยลดการฝังกลบขยะพลาสติกประมาณ 60,000 ตันต่อปี และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 140,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี โดยประเมินผลกระทบเชิงบวกทางการเงินต่อปีของหุ้นกู้ดังกล่าวไว้ที่ 258 ล้านบาท ด้วยอายุหุ้นกู้ที่ 5 ปี ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับหุ้นกู้อยู่ที่ประมาณ 2.05 ล้านบาทต่อปี



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

นอกจากการสนับสนุนลูกค้าผ่านโซลูชันการเงินที่ยั่งยืน การให้คำปรึกษา และการจัดโครงการเสริมสร้างศักยภาพต่าง ๆ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการและงานสัมมนา ทีทีบียังมุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคารที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมภายในองค์กร โดยได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน ลดการใช้น้ำ และเพิ่มพูนความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานสู่ความยั่งยืนแบบองค์รวมที่ครอบคลุมทุกแง่มุมธุรกิจของธนาคาร

ความมุ่งมั่นของธนาคาร

2568

เป้าหมาย

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 ของธนาคารลง **9%**
- ลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำลง **9%**

2569

เป้าหมาย

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 ของธนาคารลง **28%**

2573

เป้าหมาย

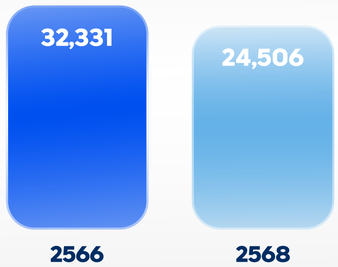
- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 ของธนาคารลง **42%**

2608

เป้าหมาย

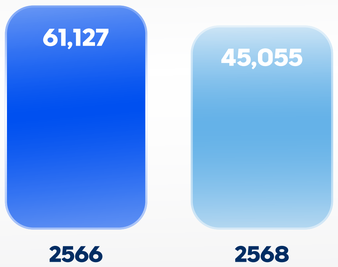
- ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิตลอดห่วงโซ่คุณค่าเป็น **0**

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



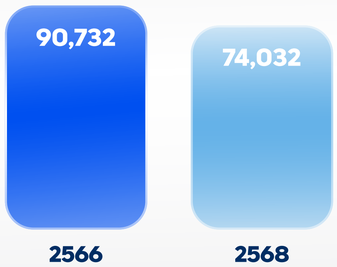
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ลดลง **24%**

การใช้ไฟฟ้า (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



การใช้ไฟฟ้าลดลง **26%**

การใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)



การใช้น้ำลดลง **11%**

หมายเหตุ: เป้าหมายและผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับปีฐาน 2566

การอนุรักษ์พลังงาน ใช้อย่างชาญฉลาด เพื่อสร้างผลกระทบที่ยิ่งใหญ่

นับตั้งแต่ปี 2562 ทีทีบีมุ่งเน้นการพัฒนาอาคารสำนักงานให้ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงพื้นที่หลักที่มีการใช้ไฟฟ้าในอาคาร ซึ่งรวมถึงระบบไฟส่องสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบทำความเย็น โดยได้สร้างความแตกต่างดังนี้

- การปรับปรุงระบบระบายอากาศของหอหล่อเย็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายความร้อน ช่วยลดภาระการทำงานของระบบปรับอากาศส่วนกลาง และสนับสนุนการทำงานของระบบทำความเย็นให้มีเสถียรภาพและประหยัดพลังงานมากยิ่งขึ้น
- การเปลี่ยนสารทำความเย็นของเครื่องทำความเย็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแลกเปลี่ยนความร้อน ส่งผลให้การใช้พลังงานไฟฟ้าลดลง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำความเย็นของอาคารโดยรวม
- การเพิ่มประสิทธิภาพปั๊มน้ำเย็นและปั๊มน้ำหล่อเย็น จากการได้รับการซ่อมบำรุงและปรับปรุงสภาพเพื่อให้กลับมาทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ช่วยลดการสูญเสียพลังงานในระบบหมุนเวียนน้ำ และเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำงานของระบบปั๊ม
- การปรับปรุงปั๊มระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบสาธารณูปโภค สนับสนุนการบริหารจัดการน้ำเสียที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเครื่องทำความเย็น ให้สามารถปรับการทำงานตามความต้องการใช้งานจริงแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของระบบ พร้อมรักษาประสิทธิภาพที่สม่ำเสมอและเชื่อถือได้

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้รถยนต์ไฟฟ้า

- เพิ่มการใช้รถยนต์ไฟฟ้า: แทนที่รถยนต์ที่ใช้น้ำมันของบริษัทเป็นรถยนต์ไฟฟ้า ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญและลดการก่อมลพิษจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง การเปลี่ยนผ่านนี้ช่วยลดการปล่อยมลพิษ ปรับปรุงคุณภาพอากาศให้ดีขึ้น และช่วยให้สภาพแวดล้อมสะอาดขึ้น
- สนับสนุนการเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้า: ติดตั้งสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้าที่อาคารสำนักงานเพื่อชาร์จรถยนต์ไฟฟ้าของธนาคาร ช่วยให้มั่นใจว่าธนาคารใช้ยานพาหนะในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืน

การอนุรักษ์น้ำ ทุกหยดมีคุณค่า

- ระบบน้ำอัจฉริยะ: ติดตั้งก็อกน้ำระบบเซ็นเซอร์เพื่อลดการใช้น้ำที่ไม่จำเป็น
- การประหยัดน้ำในอาคาร: ปรับระบบความดันน้ำในอาคารสำนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพของหอทำความเย็นช่วยละการใช้น้ำได้อย่างมีนัยสำคัญ
- การบำบัดน้ำเสียและการตรวจติดตาม: มีการบำบัดน้ำเสีย และตรวจติดตามคุณภาพน้ำที่ปล่อยออกอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการของเสีย ลดปลายทางไปฝังกลบ

- เป้าหมายการรีไซเคิล: ธนาคารตั้งเป้าหมายในการเพิ่มอัตราการรีไซเคิลขึ้น 9% เทียบกับปี 2566 โดยในปี 2568 อัตราการรีไซเคิลเพิ่มขึ้น 12% เทียบกับปี 2566
- การรีไซเคิลในสำนักงาน:
  - ถังขยะปลอดภัยสำหรับเอกสารที่เป็นความลับเพื่อการรีไซเคิลกระดาษอย่างเหมาะสม
  - จัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีความรับผิดชอบ และนำขยะเศษอาหารจากโรงอาหารไปทำอาหารสัตว์
  - กำจัดของเสียอันตรายทางชีวภาพ เช่น หน้ากากอนามัยและชุดตรวจ ATK อย่างปลอดภัยผ่านความร่วมมือกับโรงพยาบาลในท้องที่
- เปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล: ด้วยการเปลี่ยนไปใช้ระบบเอกสารดิจิทัล การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และรายงานออนไลน์ ช่วยลดการใช้กระดาษอย่างมีนัยสำคัญและช่วยปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลให้มีความกระชับขึ้น
- การห่อบรรจุภัณฑ์และของขวัญที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม: ใช้กระดาษคราฟต์สำหรับชุดต้อนรับลูกค้าบัตรเครดิต และมุ่งเน้นการเลือกของขวัญที่ทำมาจากวัสดุรีไซเคิลกว่า 14,820 กิโลกรัม เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจหมุนเวียน



สังคม

- ชีวิตทางการเงินที่ดี
- การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน
- บุคลากร
- การพัฒนาสังคม

ชีวิตทางการเงินที่ดี

ธนาคารเชื่อว่าการมีสุขภาพทางการเงินที่ดีในทุกวันคือพื้นฐานสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของชีวิต ธนาคารจึงมีพันธกิจในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถตอบโจทย์ชีวิตในปัจจุบันและคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางการเงินในอนาคต โดยมีเป้าหมายในการเป็นที่ปรึกษาที่ลูกค้าไว้วางใจด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวและมุ่งเน้นการมอบโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลที่ช่วยดูแลการเงินของลูกค้าตลอดทุกช่วงชีวิต

ชีวิตทางการเงินที่ดีทั้ง 4 มิติสำคัญ

ธนาคารได้แบ่งแนวคิดชีวิตทางการเงินที่ดีออกเป็น 4 มิติสำคัญ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานของธนาคาร และเป็นแนวทางในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ



1 ฉลาดออม ฉลาดใช้

การสร้างวินัยในการออมช่วยสร้างพื้นฐานทางการเงินและความมั่นคง ซึ่งจะช่วยสร้างความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอนาคต

โซลูชันของเรา

บัญชีออมเงินดอกเบี้ยสูง และบัญชีเพื่อการใช้จ่ายที่คล่องตัว พร้อมสิทธิพิเศษสำหรับความต้องการที่หลากหลาย

ลูกค้ากว่า
2.3 ล้านราย
รับความคุ้มครองฟรี
ผ่านบัญชี ttb all free

ช่วยลูกค้าเคลมประกัน
อุบัติเหตุกว่า
24,500 เคส

ดูแลค่ารักษาพยาบาล
และครอบครัวลูกค้ากว่า
296 ล้านบาท



2 รอบรู้เรื่องกู้ยืม

การเป็นหนี้ไม่ใช่เรื่องผิดตราบเท่าที่กู้ยืมอย่างเหมาะสม และมีเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อช่วยสร้างสมดุลระหว่างความต้องการในปัจจุบันและภาระหนี้สินในอนาคต

โซลูชันของเรา

สินเชื่อที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของแต่ละบุคคล เพิ่มความคุ้มค่าให้กับทุกการใช้จ่ายที่จำเป็น และสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำที่ช่วยปลดภาระให้กับลูกค้าด้วยโซลูชันรวบหนี้

ช่วยลูกค้ารวบหนี้ผ่านสินเชื่อ
สำหรับรวบหนี้/โอนยอดหนี้/
สวัสดิการกว่า
68,240 ราย

ช่วยประหยัดค่าดอกเบี้ย
ไปกว่า
2,840 ล้านบาท

คิดเป็นวงเงินสินเชื่อรวมกว่า
18,920 ล้านบาท



3 ลงทุนเพื่ออนาคต

การลงทุนโดยแบ่งประเภทสินทรัพย์อย่างเหมาะสมด้วยการใช้โปรไฟล์ความเสี่ยง เป็นก้าวสำคัญในการบริหารเงินออมเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตและเสถียรภาพตลอดชีวิต

โซลูชันของเรา

การลงทุนที่หลากหลายภายใต้สถานการณ์ผันผวนด้วย Wellness Solution

ผ่าน Term Fund กว่า
183,820
ล้านบาท

ผ่านหุ้นกู้ Structured Notes/
กองทุน Structured Fund กว่า
39,600
ล้านบาท



4 มีความคุ้มครองที่อุ่นใจ

การตระหนักถึงความสำคัญของการมีความคุ้มครองเพื่อลดความเสี่ยง และสรรหาความคุ้มครองที่เหมาะสมที่ตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงชีวิต

โซลูชันของเรา

ประกันที่ช่วยดูแลความเสี่ยงให้กับลูกค้าได้ทั้งครอบครัวในทุกช่วงวัยช่วยให้ลูกค้ามีความคุ้มครองที่เหมาะสมผ่าน

ประกันสุขภาพ
35,160
กรมธรรม์

ประกันการออม
77,900
กรมธรรม์

ประกันคุ้มครองชีวิต
780,430
กรมธรรม์

ประกันภัยรถยนต์
402,360
กรมธรรม์

ข้อมูลระหว่าง ก.ค. 2564 - ธ.ค. 2568

การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน

ความมุ่งมั่นในการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงิน

ทีทีบียึดมั่นในการส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินควบคู่ไปกับการป้องกันการเป็นหนี้เกินตัว ธนาคารเชื่อว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ช่วยให้คนไทยสามารถสร้างอนาคตที่มั่นคงและยกระดับความเป็นอยู่ทางการเงินของตนเองได้ ธนาคารตระหนักดีว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินยังคงเป็นความท้าทายสำหรับกลุ่มคนหลายกลุ่มในประเทศไทย ดังนั้น ธนาคารจึงมุ่งเน้นความพยายามในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ความรู้ทางการเงิน

ความรู้ทางการเงินถือเป็นรากฐานสำคัญของการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างยั่งยืน ธนาคารให้การสนับสนุนด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากด้านการเงิน โดยเน้นที่การให้ความรู้ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการออม การกู้ยืม การลงทุนเพื่ออนาคต และการมีการคุ้มครองที่เพียงพอ ซึ่งช่วยให้บุคคลต่าง ๆ สามารถตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบรู้และสอดคล้องกับเป้าหมายในระยะยาวของตนเอง ธนาคารมีความตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่คนไทยทุกคนรวมถึงผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นสำหรับคนไทยทุกคนตามเจตนารมณ์ของธนาคาร

โซลูชันด้านดิจิทัล

ธนาคารใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มการเข้าถึงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงิน โดยพัฒนาโซลูชันด้านดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของธนาคารและการชำระเงิน และสร้างความโปร่งใสและความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ธนาคารมุ่งมั่นที่จะช่วยให้คนไทยที่ไม่ได้รับบริการทางการเงินที่เพียงพอสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือและเครื่องมือจัดการการเงินออนไลน์

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ทั่วถึง

ธนาคารมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าและตลาดเพื่อให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม ธนาคารตระหนักดีว่าลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน จึงปรับวิธีการให้บริการให้เหมาะกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ สมาคมธนาคาร และพันธมิตรภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในประเทศไทย



การป้องกันหนี้เกินตัว

ธนาคารระมัดระวังในการป้องกันการก่อหนี้เกินตัว โดยยึดมั่นแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ อีกทั้งยังจัดให้มีการประเมินความสามารถทางการเงินของผู้กู้อย่างถี่ถ้วนโดยใช้กลไกในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยงสำหรับสินเชื่อรายย่อย และเสนอโซลูชันสินเชื่อที่เฉพาะเจาะจงสำหรับแต่ละบุคคล ธนาคารระบุสัญญาณของปัญหาทางการเงินและดำเนินการแก้ไขเชิงรุกเพื่อลดความเสี่ยงของการก่อหนี้เกินตัวผ่านการติดตามอย่างต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล

การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและสามารถควบคุมคุณภาพการขายได้โดยลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและเพียงพอสำหรับการตัดสินใจ บนพื้นฐานของการปฏิบัติด้วยความเคารพ ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่รบกวน ธนาคารจัดให้มีกลไกการร้องเรียนที่สะดวกและเข้าถึงได้สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้รับบริการที่เพียงพอ และให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนโดยมุ่งเน้นความชัดเจน ทันเวลา เป็นอิสระ มีประสิทธิผล และยุติธรรม



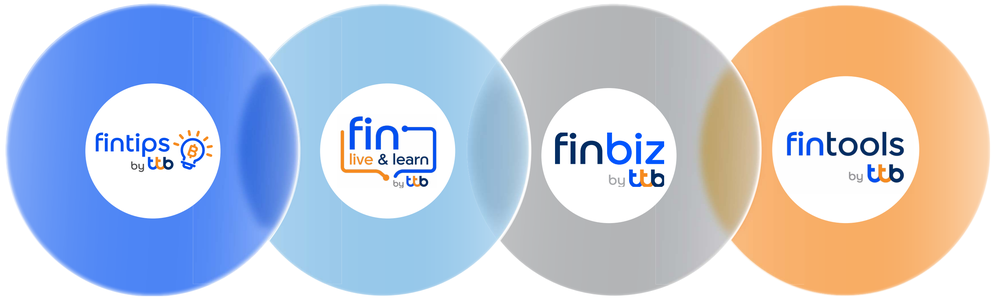
ในท้ายที่สุด ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกอย่างยั่งยืนผ่านแนวทางปฏิบัติทางการเงินที่ครอบคลุม โดยตระหนักดีว่าการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและการป้องกันหนี้เกินตัวมีส่วนสำคัญในการสร้างสังคมที่เท่าเทียมและรุ่งเรืองสำหรับทุกคน

คณะกรรมการธนาคารให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์และกำกับดูแลนโยบายและกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งเน้นส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยคณะผู้บริหารระดับสูงมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารยังได้จัดตั้งทีมงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินโครงการในหัวข้อหลักต่าง ๆ เช่น การให้ความรู้ทางการเงิน ดิจิทัลโซลูชัน ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ทุกคนเข้าถึงได้ การป้องกันปัญหาหนี้เกินตัว และการปฏิบัติที่เป็นธรรม

การให้ความรู้ทางการเงิน

การช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีตลอดช่วงชีวิตถือเป็นพันธกิจของทีทีบี ความรู้ทางการเงินถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลและบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทีทีบีได้ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและสร้างความตระหนักรู้สำหรับลูกค้า พนักงาน และสังคมไทย ผ่านโครงการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง

การให้ความรู้ทางการเงินของทีทีบี



มีวัตถุประสงค์: เพื่อส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกรายผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เนื่องจากการมีความรู้ทางการเงินเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมทางการเงิน โดยความรู้ความเข้าใจด้านการเงินที่ถูกต้อง จะนำไปสู่ชีวิตทางการเงินที่ดีในที่สุด

fintips by ttb

แหล่งรวมเคล็ดลับการออมและการจัดการการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่และกลุ่ม Gen Y ผ่านเว็บไซต์ ttbbank.com และช่องทางโซเชียลมีเดีย ภายใต้แนวคิด ‘เพื่อนที่รู้ใจเรื่องการเงิน’ รวมถึงสร้างการรับรู้ภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานทีทีบีเข้าใจเรื่องการออมมากขึ้น เพื่อช่วยให้ทุกคนวางแผนการเงินอย่างมีความหมายและเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในองค์กรและนอกองค์กร

โดยในปี 2568 เว็บไซต์และเพจได้รับการเยี่ยมชม
1.68 ล้านครั้ง

การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านทางโซเชียลมีเดียของทีทีบี (Facebook, Line OA และ Tiktok)
7.5 ล้านคน

fin live & learn by ttb

โครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับผู้มีบัญชีเงินเดือนกับทีทีบีและบุคคลทั่วไป โดยเริ่มจากการสร้างความตระหนักรู้ผ่านการตรวจสุขภาพทางการเงินและการนำเสนอความรู้ทางการเงินเฉพาะตามผลการประเมินของแต่ละบุคคล

โดยมีโครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับพนักงานของบริษัทที่ใช้บริการทีทีบีเพย์โรลพลัส ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจรที่ให้บริการจ่ายเงินเดือน และดูแลสวัสดิการพนักงาน ดังนี้

ในปี 2568 ทีทีบีทำการอบรมให้กับ 639 บริษัท/หน่วยงานกลุ่มกระทรวงกลาโหมและกองทัพ (ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์) ครอบคลุมพนักงานทั้งหมด
30,047 คน จากบริษัท/หน่วยงานกลุ่มกระทรวงกลาโหมและกองทัพที่เข้าร่วมโครงการ

ประเมินสุขภาพทางการเงินของพนักงาน
3,720 คน จากบริษัท/หน่วยงานกลุ่มกระทรวงกลาโหมและกองทัพ 174 แห่ง ผ่านเครื่องมือตรวจสอบสุขภาพทางการเงิน

finbiz by ttb

แหล่งให้คำปรึกษาทางการเงินและทางธุรกิจ พร้อมองค์ความรู้และเทรนด์ใหม่ ๆ เพื่อเสริมศักยภาพให้กับเอสเอ็มอีด้วยเนื้อหาที่เจาะลึกและเข้าใจบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม โดยนำเสนอองค์ความรู้ผ่านหลากหลายแพลตฟอร์มเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และเสริมสุขภาพทางการเงินของธุรกิจให้แข็งแรง พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

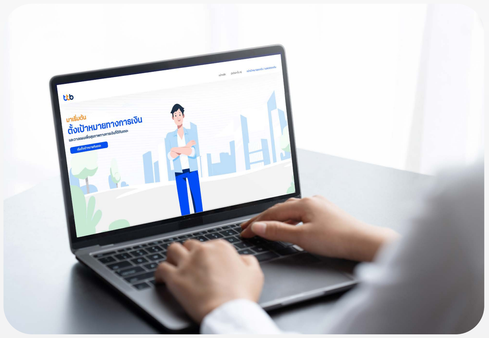
ในปี 2568 เว็บเพจ finbiz ได้รับการเยี่ยมชม
129,958 ล้านคน

มีส่วนร่วมกับลูกค้าเอสเอ็มอี
231 คน
จาก 77 บริษัท

คอนเทนต์จากเว็บเพจ finbiz ได้รับการแชร์
868 ครั้ง

fintools by ttb

เครื่องมือออนไลน์ที่ช่วยตั้งเป้าหมายและวางแผนการเงินควบคู่ไปกับการสอดแทรกความรู้ทางการเงิน โดยทำความเข้าใจความต้องการส่วนบุคคลและนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่เหมาะสมให้กับแต่ละคน เพื่อชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น โดยมีเครื่องมือ 5 อย่างที่เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ของทีทีบี



เครื่องมือในการค้นหาตัวตนทางการเงินผ่าน 16 ประเภทนักกีฬา
การใช้งานมากกว่า
3,500 ครั้ง
เรียนรู้เพิ่มเติม

เครื่องมือในการค้นหาประกันที่พอดีกับคุณผ่าน ttb smart protect
การใช้งานมากกว่า
2,900 ครั้ง
เรียนรู้เพิ่มเติม

เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายทางการเงิน
การใช้งานมากกว่า
2,300 ครั้ง
เรียนรู้เพิ่มเติม

เครื่องมือในการตั้งเป้าหมาย และแผนการลงทุนกับ ttb smart port
การใช้งานมากกว่า
3,900 ครั้ง
เรียนรู้เพิ่มเติม

เครื่องมือในการให้คำแนะนำโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลเพื่อชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น
การใช้งานมากกว่า
4,100 ครั้ง
เรียนรู้เพิ่มเติม

แก้ปัญหาหนี้อย่างครบวงจร

โครงการพิชิตหนี้และโปรแกรมปลดหนี้สะท้อนถึงความพยายามของทีทีบีในการแก้ปัญหาหนี้สำหรับประชาชน โดยโครงการพิชิตหนี้มุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินและโซลูชันในการบริหารจัดการหนี้สำหรับลูกค้า ส่วนโปรแกรมปลดหนี้นั้นถูกออกแบบมาเพื่อให้พนักงานเพิ่มความยืดหยุ่นทางการเงินของตนเอง นอกจากนี้ ทั้งสองโครงการยังมุ่งเน้นการแก้ปัญหาหนี้ผ่านการประเมินสถานะทางการเงิน การให้ความรู้ และโซลูชันในการชำระหนี้อย่างมีแบบแผนเพื่อให้บุคคล ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือพนักงาน มีเครื่องมือที่สามารถใช้สร้างเสถียรภาพทางการเงินในระยะยาวได้

โปรแกรมปลดหนี้สำหรับพนักงานทีทีบี

การที่พนักงานทีทีบีที่มีความรู้ทางด้านการเงินและมีชีวิตทางการเงินที่ดี จะเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้าและสังคมไทยมีความมั่นคงทางการเงินและมีชีวิตทางการเงินที่ดี ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้ในสุขภาพการเงิน การให้ความรู้ทางการเงิน และการช่วยเหลือพนักงานในการแก้ไขจัดการปัญหาหนี้สินอย่างถูกต้องและยั่งยืน ดังนี้

การตรวจสุขภาพทางการเงิน

- พนักงานสามารถประเมินสุขภาพการเงินของตนเองโดยเฉพาะในเรื่องหนี้ พร้อมรับคำแนะนำเบื้องต้นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที โดยในปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมการตรวจสุขภาพการเงินกว่า 6,000 คน

การให้ความรู้ทางการเงิน

- โดยในปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงินกว่า 3,400 คน จากการเรียนรู้ผ่านหลักสูตรการเงินทางออนไลน์ที่ออกแบบพิเศษให้เหมาะกับระดับสุขภาพการเงินของแต่ละคน รวมถึงกิจกรรม Fin Talk รายการถ่ายทอดสดทางออนไลน์ที่มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเงินมาให้ความรู้ในเชิงลึกและมอบเคล็ดลับทางการเงินที่นำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

บริการพบโค้ชปลดหนี้และโซลูชันในการรวบหนี้

- พนักงานสามารถเข้ารับการปรึกษาแบบตัวต่อตัว (1-on-1 Advisory) โดยไม่มีค่าใช้จ่ายกับโค้ชปลดหนี้เพื่อช่วยจัดการและวางแผนแก้หนี้อย่างถูกต้องและยั่งยืน โดยตั้งแต่เริ่มโครงการในปลายปี 2566 มาจนถึงปี 2568 มีพนักงานกว่า 390 คน ได้รับคำปรึกษาเสร็จสิ้นและได้รับแผนการจัดการหนี้แล้ว

โครงการพิชิตหนี้สำหรับลูกค้า

โครงการพิชิตหนี้เกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนผ่านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะไม่สร้างภาระหนี้จนเกินตัว สามารถพัฒนาวินัยทางการเงิน และหลีกเลี่ยงกับดักหนี้ได้ พันธกิจของธนาคารคือการส่งเสริมให้ผู้บริโภคไทยสามารถเข้าถึงโซลูชันจัดการหนี้และมีความรู้ทางการเงิน

การตรวจสุขภาพทางการเงิน

- ลูกค้าสามารถประเมินสถานะทางการเงินของตนเอง พร้อมรับคำแนะนำเบื้องต้นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที โดยเครื่องมือนี้นำเสนอการประเมินสุขภาพทางการเงินโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายควบคู่ไปกับคอร์สให้ความรู้ออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะในการบริหารจัดการหนี้ โดยมีผู้เข้าร่วมกว่า 10,540 ราย ได้รับการประเมินสุขภาพทางการเงิน ได้รับการวิเคราะห์หนี้ส่วนบุคคล ได้รับคำแนะนำในการวางแผนทางการเงิน และได้รับขั้นตอนในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงิน

- ลูกค้าได้รับความรู้ทางการเงินอย่างเป็นแบบแผนผ่านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น fintips และ fin live & learn ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจทางการเงินและส่งเสริมให้บุคคลสามารถจัดการความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของตนได้

บริการพบโค้ชปลดหนี้และโซลูชันในการรวบหนี้

- ลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระหลายก้อนสามารถดำเนินการรวบหนี้ไว้ในสินเชื่อก้อนเดียวและได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าโดยใช้บ้านหรือรถในการค้ำประกันเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารยังนำเสนอสินเชื่อสวัสดิการเอนกประสงค์สำหรับพนักงานประจำข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่บริษัท/หน่วยงานต้นสังกัดได้ลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับทีทีบี นอกจากนี้ ลูกค้าที่เป็นหนี้บัตรเครดิตที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงยังสามารถใช้บริการโอนยอดหนี้ผ่านบัตรกดเงินสดทีทีบีแฟลช เพื่อรับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ทำให้สามารถชำระหนี้ได้เร็วขึ้น บริการนี้ยังนำเสนอแผนการชำระหนี้ คำแนะนำในการปรับโครงสร้างทางการเงิน และการสนับสนุนส่วนตัวจากทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสินเชื่อกว่า 800 คน ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถปฏิบัติตามพันธะผูกพันและบรรลุเสถียรภาพทางการเงินในระยะยาว โดยได้ให้บริการโซลูชันในการรวบหนี้มูลค่ากว่า 18,900 ล้านบาท และลูกค้ากว่า 68,240 ราย ได้รับสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์เพื่อผ่อนปรนภาระทางการเงิน นอกจากนี้ ยังมีลูกค้าอีกหลายพันรายสามารถเพิ่มเสถียรภาพทางการเงินผ่านแผนการปลดหนี้

โครงการเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนเสถียรภาพทางการเงินของลูกค้า

นอกเหนือจากโครงการพิชิตหนี้ และโซลูชันการรวบหนี้แล้ว ในปี 2568 ทีทีบีได้ประกาศให้ปีดังกล่าวเป็น “ปีแห่งการช่วยเหลือลูกค้า” สะท้อนถึงการให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้นในการช่วยเหลือลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก ให้สามารถรับมือกับปัญหาหนี้ครัวเรือนที่ยืดเยื้อ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ และภัยพิบัติทางธรรมชาติที่ไม่คาดคิด

ในช่วงเวลาดังกล่าว ทีทีบีได้เพิ่มความเข้มข้นในการสนับสนุนกลุ่มลูกค้าที่มีความเปราะบาง โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยและลูกค้าเอสเอ็มอี เพื่อให้ลูกค้าที่ประสบปัญหาทางการเงินหรือเผชิญความท้าทายในการดำเนินธุรกิจได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสม ทันเวลา และยั่งยืน สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

โครงการปรับโครงสร้างหนี้ “คุณสู้ เราช่วย”

โครงการนี้ช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับโครงสร้างหนี้ ซึ่งช่วยให้ชำระหนี้ครบได้ในระยะเวลาที่น้อยลง ควบคู่ไปกับการรักษาที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ และธุรกิจของตนไว้ได้ ในปี 2568 มีลูกค้าเข้าร่วมโครงการมากกว่า 77,500 ราย คิดเป็นมูลค่าสินเชื่อประมาณ 41,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 45 ของจำนวนสินเชื่อที่ผ่านเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการตามที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

โครงการ “ตั้งหลัก” เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ

เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยอย่างรุนแรง โครงการ “ตั้งหลัก” ได้จัดมาตรการพักชำระหนี้สูงสุดไม่เกิน 12 เดือน ให้แก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบประมาณ 8,970 ราย ครอบคลุมสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเอสเอ็มอี รวมมูลค่าสินเชื่อกว่า 4,230 ล้านบาท เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องและสร้างเสถียรภาพทางการเงินในช่วงระยะการฟื้นฟูจากอุทกภัย

โครงการ “ผ่อนดี มีรางวัล”

ทีทีบีได้ริเริ่มโครงการจูงใจลูกค้าที่มีวินัยการชำระหนี้ที่ดี ซึ่งถือเป็นมาตรฐานใหม่ในอุตสาหกรรมการเงินของประเทศไทย โครงการดังกล่าวได้สนับสนุนลูกค้าประมาณ 10,000 ราย คิดเป็นมูลค่าสินเชื่อรวมประมาณ 3,500 ล้านบาท และสามารถช่วยลดภาระดอกเบี้ยได้รวมกว่า 243 ล้านบาท

โครงการเหล่านี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องของทีทีบีในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนของประเทศไทยอย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืน โดยการเสริมสร้างศักยภาพให้ลูกค้าผ่านโซลูชันที่นำไปใช้ได้จริง มาตรการจูงใจ และการสนับสนุนทางการเงินในระยะยาว ทีทีบีมุ่งหวังที่จะเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยในระยะยาว



การเข้าถึงทางการเงิน

ทีทีบีตระหนักถึงปัญหาการเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าหลายกลุ่ม ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการมีชีวิตทางการเงินที่ดี กลุ่มลูกค้าดังกล่าว ได้แก่ กลุ่มที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก (Unbanked) ลูกค้าเงินฝากที่ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือทางการเงินอื่น ๆ ได้ (Underbanked) กลุ่มที่ยังไม่ได้รับบริการที่ดีเพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของตน (Underserved) รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเปราะบาง (Vulnerable Groups)

การเข้าถึงบริการทางการเงินส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การมีเงินออมเพียงพอที่จะเป็นหลักประกันหากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมาย การขอสินเชื่อในยามฉุกเฉินหรือเพื่อต่อยอดโอกาสในชีวิต ในทางกลับกัน การขาดโอกาสในการเข้าถึงการเงินจากธนาคารอาจนำไปสู่ปัญหาเงินกู้นอกระบบ ซึ่งมักมีอัตราดอกเบี้ยสูงและมีเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม

เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าวทีทีบีจึงได้ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน ดังนี้



ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน



ผลิตภัณฑ์
การประกันภัยรายย่อย/
ประกันภัยที่ทุกคนเข้าถึงได้

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- บุคคลยากจนและ/หรือผู้มีรายได้น้อย
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบทหรืออยู่ในที่ห่างไกล
- ผู้สูงอายุ

ทีทีบี ออลล์ฟรี

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเข้าถึงประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิต ซึ่งถือเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารความเสี่ยงและเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินสำหรับประชาชนไทย อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มผู้เปราะบางหลายกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้ โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาด้านค่าใช้จ่าย ธนาคารจึงนำเสนอบัญชีทีทีบี ออลล์ฟรี ที่มอบความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิต โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและไม่ต้องตรวจสุขภาพ โดยให้ความคุ้มครองสูงถึง 3,000 บาทต่ออุบัติเหตุ ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้า ในขณะที่ประกันชีวิตให้ความคุ้มครอง 20 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือ มูลค่าสูงสุดไม่เกิน 3 ล้านบาท

โครงการนี้ยังครอบคลุมผู้สูงอายุที่มีอายุไม่เกิน 70 ปี โดยผู้ที่มีอายุ 71-85 ปี ยังสามารถสมัครเพื่อรับความคุ้มครองด้วยเบี้ยประกันราคาประหยัด ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเข้าถึงบัญชีและประกันได้ผ่านระบบดิจิทัลโดยไม่ต้องมีการตรวจสุขภาพ ทำให้ลูกค้าในชนบทไม่ต้องเดินทางไกลมาโรงพยาบาล

ผลกระทบในปี 2568

จำนวนบัญชี
6 ล้านบัญชี

จำนวนลูกค้าที่มีสิทธิ์ได้รับผลประโยชน์จากกรมธรรม์ประกันภัยและประกันชีวิตรวม
2.3 ล้านราย

จำนวนการเอาประกัน

การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล
7,542 กรณี
คิดเป็นมูลค่าความคุ้มครอง
19 ล้านบาท

การเสียชีวิต
52 กรณี
คิดเป็นมูลค่าความคุ้มครอง
37 ล้านบาท



ผลิตภัณฑ์
บัญชีเงินฝาก

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- บุคคลยากจนและ/หรือผู้มีรายได้น้อย
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบทหรืออยู่ในที่ห่างไกล
- ผู้สูงอายุ

บัญชีเงินฝากพื้นฐานและบัญชีทีทีบีเบสิก

ธนาคารมีบัญชีเงินฝากพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินสำหรับผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป โดยเป็นบัญชีที่ไม่กำหนดเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี ไม่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันและตู้ ATM โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง

สำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ไม่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถขอเปิดบัญชีทีทีบีเบสิกที่ไม่กำหนดเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีเช่นกัน

ผลกระทบในปี 2568

จำนวนบัญชี
1.6 ล้านบัญชี



ผลิตภัณฑ์
สินเชื่อ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- บุคคลยากจนและ/หรือผู้มีรายได้น้อย
- คู่รัก LGBTQ+

สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม

คู่รักเพศเดียวกันที่มีรายได้น้อย แม้ไม่ได้มีสถานะสมรสตามกฎหมายก็สามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของทีทีบีในการสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมกันและส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของคนไทยทุกคน โดยก่อนหน้านี้ในประเทศไทย การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยแบบกู้ร่วมมีการจำกัดให้เพียงคู่รักที่จดทะเบียนสมรสเท่านั้น ทำให้คู่รักเพศเดียวกันไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ การขอสินเชื่อร่วมกับคู่รักเพศเดียวกันทำให้บุคคลผู้มีรายได้น้อยสามารถเพิ่มวงเงินกู้ได้มากกว่าการขอสินเชื่อเพียงคนเดียว ผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้จึงช่วยสนับสนุนคู่รักเพศเดียวกันที่มีรายได้น้อยด้วยการเพิ่มวงเงินกู้เพื่อให้พวกเขาสามารถทำตามความฝันในการเป็นเจ้าของบ้าน

ผลกระทบในปี 2568

จำนวนสินเชื่อ
64 สินเชื่อ

มูลค่าสินเชื่อรวมกว่า
323 ล้านบาท

บริการที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน



บริการ
การให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงบริการทางการเงิน

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ผู้สูงอายุ
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบทหรืออยู่ในที่ห่างไกล
- บุคคลที่มีปัญหาสุขภาพหรือทุพพลภาพ

ตัวแทนธนาคาร

ลูกค้าสูงอายุบางรายและผู้ที่อาศัยอยู่ในชนบทหรือที่ห่างไกลมีความไม่คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมออนไลน์ หรือไม่สามารถเดินทางไปสาขาของธนาคารได้ ธนาคารจึงได้เพิ่มช่องทางการฝากเงิน ชำระบิล และยืนยันตัวตน ผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ซึ่งจะช่วยเพิ่มการเข้าถึงและสามารถอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าที่มีถิ่นที่อยู่ห่างไกลทั่วประเทศ สามารถลดต้นทุนและปัญหาในการเดินทางของลูกค้าได้

สำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถเดินทางได้ เช่น ผู้ป่วยหนัก พนักงานสาขาสามารถออกไปให้บริการนอกสถานที่ได้ เช่น การนำเงินฝากในบัญชีของลูกค้าชำระค่าพยาบาลตามใบเรียกเก็บเงินของสถานพยาบาล นอกจากนี้ผู้ป่วยยังสามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาทำธุรกรรมที่สาขา โดยมีหนังสือรับรองจากสถานพยาบาลว่าผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางไปที่สาขาได้และมีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์

ผลกระทบในปี 2568

เคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่ 7-Eleven
15,946 สาขา

โลตัส
2,484 สาขา

ไปรษณีย์ไทย
1,550 สาขา

บิ๊กซี
1,613 สาขา

ตู้บุญเติม และเคาน์เตอร์เซอร์วิส
132,000 จุดบริการ

จำนวนการทำธุรกรรมกว่า
5.7 ล้านครั้ง



การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน



บริการ
เครื่องมือและการอบรมเพื่อการบริหารธุรกิจ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ธุรกิจขนาดเล็ก
- บุคคลยากจนและ/หรือผู้มีรายได้น้อย
- บุคคลที่มีปัญหาสุขภาพหรือทุพพลภาพ

การอบรมการบริหารธุรกิจเพื่อเสริมพลังชุมชน

เป็นโครงการอาสาสมัครภายใต้ กิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน (fai-fah for Communities) โดยมีทีมอาสาสมัครทีทีบี จำนวน 20 ทีม ดำเนินงานใน 20 โครงการ เพื่อมอบเครื่องมือและการฝึกอบรมด้านการบริหารธุรกิจที่จำเป็นแก่บุคคลรายได้น้อยและธุรกิจขนาดเล็กโดยร่วมมือกับวิสาหกิจชุมชน โรงเรียน และมูลนิธิการกุศล โครงการนี้ช่วยให้ผู้เข้าร่วมเพิ่มประสิทธิภาพ เสริมความสามารถในการแข่งขัน และสร้างอาชีพที่ยั่งยืน

กิจกรรมสำคัญ ได้แก่

- สนับสนุนการตลาดและการออกแบบบรรจุภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชน เช่น ช่วยพัฒนาตราสัญลักษณ์ บรรจุภัณฑ์ และทำการตลาด ให้แก่สินค้าหัตถกรรมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสตรีพลูตาหลวง จ.ชลบุรี
- พัฒนาโอกาสอาชีพสำหรับกลุ่มรายได้น้อย เช่น การช่วยพัฒนาสูตรและให้ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปมะม่วง เกิดเป็นผลิตภัณฑ์มะม่วงหนึบ เพิ่มอาชีพเสริมให้แก่สมาชิกศูนย์การเรียนรู้ผู้สูงอายุเคหะชุมชนห้วยขวาง
- จัดอบรมการบริหารธุรกิจและกลยุทธ์การส่งเสริมการขายสำหรับผลิตภัณฑ์วิสาหกิจเพื่อสังคม เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปปลาส้ม กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปบ้านทับซ้น จ.สุราษฎร์ธานี
- สนับสนุนองค์กรการกุศลที่ช่วยเหลือกลุ่มด้อยโอกาส เช่น จัดทำเว็บไซต์เพื่อรวบรวมสินค้าและบริการของสมาชิกผู้พิการทางสายตา ของมูลนิธิเพื่อนผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส

ผลกระทบในปี 2568

จำนวนครั้งการอบรม
40 ครั้ง

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ
1,326 คน

ผู้ได้รับประโยชน์ในชุมชน (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)
22,149 คน

ไฟ-ฟ้า by ttb
จุดประกายเยาวชนและชุมชน

บริการ
การฝึกอบรมความรู้ทางการเงิน

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- เยาวชนกลุ่มเปราะบาง

การสร้างความรู้ทางการเงินให้กับเยาวชนกลุ่มเปราะบาง

Fun for Fin คือ โครงการที่ออกแบบมาเพื่อเยาวชนกลุ่มเปราะบาง อายุตั้งแต่ 12-17 ปี จากครอบครัวที่มีรายได้น้อย โดยเยาวชนกลุ่มนี้ต้องเผชิญกับความท้าทาย เช่น การเข้าถึงการศึกษาที่จำกัด ความไม่มีเสถียรภาพทางการเงิน และความเสี่ยงสูงในการเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและความรุนแรง ธนาคารใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญในการออกแบบโครงการให้ความรู้ทางการเงินที่ธนาคารเชื่อว่าเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นที่จะช่วยให้พวกเขาหลุดพ้นจากความยากจน โดยโครงการจะช่วยเยาวชนในการวางแผนรายรับรายจ่ายและการตัดสินใจทางการเงินผ่านเวิร์กช็อป เกม และการแสดงบทบาทสมมติ การฝึกอบรมนี้ครอบคลุมเนื้อหาความรู้ทางการเงิน 9 หัวข้อ เช่น พื้นฐานการวางแผนรายรับรายจ่าย การกำหนดเป้าหมายทางการเงิน การใช้จ่ายอย่างชาญฉลาด การแยกระหว่างความจำเป็นและความต้องการ หนี้และทรัพย์สิน และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการลงทุนและการทำธุรกิจ เป็นต้น เพื่อมุ่งเน้นให้เยาวชนรู้จักออมและใช้จ่ายอย่างชาญฉลาด รวมถึงการนำความรู้ทางการเงินเหล่านี้ไปใช้ในชีวิตจริง ช่วยสร้างเสริมความรับผิดชอบทางการเงินตลอดช่วงชีวิตของเยาวชนผู้เข้าร่วม

ผลกระทบในปี 2568

จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วม
77 คน จากศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้าทั้ง 5 แห่ง
31 คน จากโรงเรียนเครือข่าย

ttb ME save

บริการ
แรงจูงใจในการเปิดบัญชีออมทรัพย์

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- บุคคลยากจนและ/หรือผู้มีรายได้น้อย
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบทหรืออยู่ในที่ห่างไกล

บัญชี ttb ME Save

บุคคลที่ขาดแคลนทางการเงินมักเห็นว่าการออมเป็นความท้าทาย เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูงเพื่อความจำเป็นพื้นฐาน ไม่มีความรู้ทางการเงิน และเข้าถึงบัญชีออมทรัพย์ได้อย่างจำกัด

บัญชี ttb ME Save คือบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่นและให้ผลตอบแทนสูง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อกระตุ้นให้ผู้มีรายได้น้อยมีอุปนิสัยการออม โดยสามารถเปิดบัญชีทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch ทำให้ไม่ต้องเดินทางไปที่สาขาของธนาคาร บัญชีดังกล่าวนำเสนออัตราดอกเบี้ยที่น่าดึงดูดกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติสำหรับเงินฝากตั้งแต่ 1-100,000 บาท ลูกค้ายังสามารถได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น เพียงรักษาเงินฝากในบัญชีให้สูงกว่าปริมาณเงินที่ถอนในแต่ละเดือน นโยบายนี้จึงสร้างแรงจูงใจในการออมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถเข้าถึงเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยในการตั้งเป้าหมายทางการเงินและติดตามความก้าวหน้าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ลูกค้าสามารถเปิดและเข้าถึงบัญชีผ่านทางช่องทางดิจิทัลโดยไม่มีกำหนดเงินฝากขั้นต่ำ

ผลกระทบในปี 2568

จำนวนบัญชี
607,500 บัญชี

บุคลากร

ทีทีบีเล็งเห็นความสำคัญของพนักงานที่เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารมีกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่สะท้อนถึงโลกของการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ให้ความสำคัญกับพนักงานและผลงานควบคู่กัน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองควบคู่ไปกับการเติบโตในหน้าที่การงาน

กลยุทธ์ของธนาคารยังให้ความสำคัญสูงสุดกับการส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียมและการไม่แบ่งแยก การสรรหาพนักงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและการรักษาพนักงาน นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งเพื่อเสริมสร้างให้เกิดการสืบทอดผู้นำที่เข้มแข็ง เพื่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

I CARE แนวทางการทำงานกับลูกค้า คู่ค้า และเพื่อนพนักงาน เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ชีวิตลูกค้าดีขึ้นอย่างแท้จริง



กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในภาคธนาคารพาณิชย์ของประเทศ และเชื่อว่าการเสริมสร้างพนักงานให้มีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะท้าทายและปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่เป็นอยู่ จะส่งผลให้ธนาคารสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ถือหุ้น ชุมชน และพนักงานของเรา

พนักงานของธนาคารมีเส้นทางการเติบโตสายอาชีพที่ชัดเจน ธนาคารกำหนดแผนงานสายอาชีพและแผนพัฒนาบุคคลากร (Career Mobility Model) ที่สอดคล้องกับศักยภาพ ใช้ในการวางแผนการพัฒนาในสายอาชีพของตนเองพร้อมบริการให้คำปรึกษาจากหัวหน้าสายงาน

พนักงานสามารถโยกย้ายไปยังสายงานอื่นในองค์กร เพื่อได้ใช้ศักยภาพของตนเองในเสริมความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรได้มากขึ้น

การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (Best Development) ธนาคารส่งเสริมแห่งการเรียนรู้พร้อมแผนการพัฒนาที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน

การยกย่องผลงาน (Performance Recognition) ธนาคารมีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนและการยกย่องชมเชยพนักงานตามผลงาน

วัฒนธรรมธนาคารสนับสนุนให้พนักงานคิดและทำในสิ่งที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ (Make REAL Change)

ข้อมูลพนักงานปี 2568

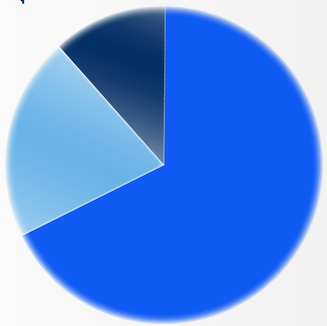
โปรไฟล์พนักงาน

แบ่งตามเพศ



หญิง
67.5%
ชาย
32.5%

แบ่งตามอายุ



11.8%
ต่ำกว่า 30 ปี

67.5%
30-50 ปี

20.7%
มากกว่า 50 ปี

พนักงานรวม 13,364 คน

การพัฒนาความสามารถของพนักงาน

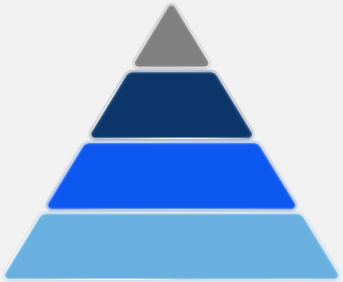
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย **42 ชั่วโมงต่อคนต่อปี** (เป้าหมาย: 40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี)

การลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานกว่า **107.9 ล้านบาท**

100% ของพนักงานได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานและปรึกษาหารือเกี่ยวกับแผนงานกับหัวหน้างานอย่างต่ำปีละ 1 ครั้ง

ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

เพศหญิงในระดับต่าง ๆ



ผู้บริหารระดับสูง
37.5%
ผู้บริหารระดับกลาง
38.1%
ผู้บริหารระดับต้น
58.5%
เพศหญิงในระดับผู้ปฏิบัติการ
68.5%



เพศหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท
58.5%



เพศหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวกับ STEM (Science, Technology, Engineering, and Mathematics)
40%

เป้าหมายพนักงานเพศหญิง 40%

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ตัวอย่างสวัสดิการพนักงาน

- คลินิกเวชกรรมและคลินิกทันตกรรม
- ลาคลอด 120 วัน
- ศูนย์ฟิตเนส
- ห้องให้นมบุตร
- การทำงานจากที่บ้าน
- ทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงาน

ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก เหนือสิ่งอื่นใดธนาคารไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติจากปัจจัยด้านอายุ เพศ รสนิยมทางเพศ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ประเทศต้นกำเนิด สัญชาติ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรมและภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่ธนาคารให้คุณค่ากับความแตกต่างของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเติบโตอย่างยั่งยืน

นับตั้งแต่มีการประกาศคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วมในปี 2562 โดยได้รับการอนุมัติจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารได้รายงานข้อมูลด้านความหลากหลายและความเท่าเทียมทางเพศ พร้อมทั้งปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรเพื่อส่งเสริมความมุ่งมั่นของธนาคารอยู่เสมอ



หนึ่งในความตั้งใจของธนาคารคือการมีเป้าหมายที่จะรักษาสัดส่วนของผู้หญิงให้มีมากกว่าร้อยละ 40 ในปี 2568 สำหรับพนักงานทั้งหมด และพนักงานแบ่งตามระดับตำแหน่งผู้บริหารทุกระดับ พนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับธนาคาร และกลุ่มพนักงานที่มีทักษะเกี่ยวกับ สะเต็ม (STEM: Science, Technology, Engineering, Mathematics) นอกจากนี้ ยังมีกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนและโบนัสที่ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และผลการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงเพศ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในทุกระดับ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการตรวจสอบความเท่าเทียมของสัดส่วนค่าตอบแทนอยู่เสมอ

นอกจากสิทธิในที่ทำงานแล้ว ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณพนักงาน (Code of Conduct) ผ่านทางออนไลน์ โดยมีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง โดยการฝึกอบรมครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ และสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถประพฤติตนตามมาตรฐานสูงสุดอย่างเหมาะสมกับทั้งลูกค้าและเพื่อนพนักงาน

เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัยและมีความเคารพซึ่งกันและกัน ธนาคารได้กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเบาะแสซึ่งช่วยให้พนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียสามารถรายงานกรณีสงสัยว่ามีการละเมิดสิทธิของพนักงาน ความประพฤติมิชอบหรือการละเมิดจรรยาบรรณ ซึ่งรวมถึงการเลือกปฏิบัติได้โดยเป็นความลับและไม่ต้องระบุตัวตน โดยผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองจากการตอบโต้และจะไม่ถูกลงโทษหากรายงานการละเมิดดังกล่าว

ทั้งนี้ ทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการสอบสวนและกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม โดยในปี 2568 ไม่มีข้อร้องเรียนจากสหภาพแรงงาน นอกจากนี้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่ส่งเสริมความร่วมมือกันกับสหภาพแรงงาน ทีทีบียังมีแนวทางการสื่อสารที่เปิดเผยและต่อเนื่อง มุ่งเน้นการตอบสนองต่อประเด็นสำคัญ เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพและค่าตอบแทน และธนาคารยังได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่ปลอดภัยโดยไม่ต้องมีการระบุตัวตนในการแจ้งและมีการเก็บรายละเอียดการร้องเรียนเป็นความลับ



การรับเบาะแสและการลงโทษ หากเกิดการละเมิดสิทธิพนักงานและจรรยาบรรณพนักงาน เช่น มีการคุกคามและการเลือกปฏิบัติ

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

พนักงาน หัวหน้างาน หรือผู้พบเบาะแส สามารถแจ้งผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่

- **ระบบการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามข้อกำหนด (GRC system)** - สำหรับรายงานเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร หรือการไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของพนักงาน ผ่านระบบภายในของธนาคาร
- **ช่องทางการรายงานเบาะแส (Whistleblowing) ผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร** - เปิดโอกาสให้มีการรายงานทั้งการระบุตัวตนและไม่ระบุตัวตนผู้แจ้งเบาะแส เพื่อการรักษาความลับและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส
- **ผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป** - พนักงานสามารถยื่นร้องทุกข์เป็นหนังสือด้วยตนเองผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ถ้ามีปัญหาที่ทำให้ยื่นร้องทุกข์ตามสายการบังคับบัญชาไม่ได้ ให้มีสิทธิยื่นร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปได้

ขั้นตอนการพิจารณาโทษทางวินัย (Step-by-Step Process)

1 การร้องเรียนการกระทำผิดหรือความคับข้องใจ

เมื่อพบการกระทำความผิดหรือเกิดความคับข้องใจ ให้รายงานผ่านช่องทางที่กำหนด

2 กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง

หน่วยงานบริหารการร้องเรียนและการสอบสวนดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงภายใน 75 วัน นับจากวันที่ได้รับการรายงานตามนโยบายการสอบสวนข้อเท็จจริงของธนาคาร

3 การทบทวนโดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคล และนำเสนอคณะกรรมการพิจารณากำหนดโทษทางวินัย

เมื่อการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้หน่วยงานสอบสวนข้อเท็จจริงสรุปผลการสอบสวนส่งให้ทรัพยากรบุคคล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณากำหนดโทษทางวินัย (กำหนดการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง) เพื่อพิจารณาและมีมติลงโทษทางวินัยแก่ผู้ที่กระทำความผิด

4 การแจ้งผลการลงโทษ

เมื่อคณะกรรมการฯ มีมติแล้ว:

- หน่วยงานทรัพยากรบุคคลแจ้งให้หัวหน้างาน ดำเนินการแจ้งผลการลงโทษทางวินัยให้พนักงานรับทราบภายใน 5 วัน และมาตรการอื่น ๆ ที่เหมาะสม (เช่น การโยกย้ายพนักงาน เป็นต้น)
- ในกรณีที่พนักงานยังคงมีพฤติกรรมเช่นเดิม ธนาคารจะพิจารณาโทษทางวินัยสถานหนักขึ้นไป

โทษทางวินัย

- **ตักเตือนเป็นหนังสือ**
- **ลดเงินเดือน**
- **ลดระดับชั้นตำแหน่ง**
- **เลิกจ้าง**

พนักงานที่ถูกพิจารณาลงโทษ อาจถูกลงโทษสถานใดสถานหนึ่ง หรือหลายสถานพร้อมกันก็ได้ และไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับโทษ ให้ขึ้นกับข้อเท็จจริงที่กระทำผิดหรือฝ่าฝืนระเบียบฯ

ในกรณีที่พนักงานถูกลงโทษทางวินัยจะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน



การสรรหาพนักงาน

ในบริบทของตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูง และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของทักษะที่จำเป็นต่อธุรกิจ

ทีทีบีให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากรเชิงรุก เพื่อให้สามารถดึงดูดและคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ สอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กรในระยะยาว

ธนาคารได้ดำเนินกลยุทธ์การสรรหาอย่างเป็นระบบ ผ่านการเข้าร่วมงานนัดพบแรงงาน (Job Fair) การใช้แพลตฟอร์มหางานชั้นนำ และการสื่อสารแบรนด์นายจ้าง (Employer Branding) อย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อเข้าถึงผู้สมัครจากกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ครอบคลุมทั้งสายงานธุรกิจ เทคโนโลยี และสายสนับสนุน

นอกจากนี้ ทีทีบียังได้เริ่มพัฒนาโครงการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้ในกระบวนการสรรหา โดยมุ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการคัดเลือก เช่น การช่วยคัดกรองใบสมัครเบื้องต้น การจับคู่คุณสมบัติผู้สมัครกับความต้องการของตำแหน่งงาน ซึ่งคาดว่าจะสามารถนำมาใช้งานได้จริงในปี 2569 แนวทางดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของทีทีบีในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน โดยผสานทั้งประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อสร้างรากฐานกำลังคนที่แข็งแกร่งรองรับการเติบโตขององค์กรในอนาคต

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาความสามารถ เสริมสร้างภาวะผู้นำ และต่อยอดความเชี่ยวชาญของพนักงานทุกระดับ ในปี 2568 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Assessment) ให้ครอบคลุมตำแหน่งงานกว่า 70% ขององค์กร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรและแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างตรงจุด โดยอาศัยการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมบุคลากรสำหรับอนาคต ผ่านการพัฒนาสมรรถนะสำคัญแห่งอนาคต (Future Competencies) เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคดิจิทัล โดยปัจจุบันพนักงานกว่า 30% ได้เข้าถึงการเรียนรู้ในกลุ่มสมรรถนะดังกล่าวแล้ว สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

นอกจากนี้ ธนาคารยังออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยเน้นการลงมือทำจริงในบริบทงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ลึกและนำไปใช้ได้ทันที หนึ่งในโครงการสำคัญคือ การพัฒนาทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานผู้มีศักยภาพ ผ่านการเรียนรู้และการลงมือทำจากงานจริงจนเกิดผลงานต้นแบบที่ต่อยอดใช้ในองค์กร ช่วยยกระดับประสิทธิภาพและสร้างความพร้อมของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ในปี 2568 พนักงานของธนาคารได้ผ่านการอบรมพัฒนารวมทั้งสิ้น 561,288 ชั่วโมง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 42 ชั่วโมง หรือประมาณ 5.3 วัน ต่อคนต่อปี

กรอบการออกแบบโครงการพัฒนาศักยภาพ

ธนาคารออกแบบโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและทำให้มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรม Kirk-Patrick

กำหนดผลลัพธ์ทางธุรกิจและพฤติกรรมที่คาดหวังที่ชัดเจนก่อนการพัฒนาโครงการฝึกอบรม

รูปแบบการเรียนรู้ที่สั้นกระชับ

บทเรียนสั้น ๆ ช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เพิ่มการเข้าถึงและการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

ช่วยให้มั่นใจว่าผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีส่วนร่วมมากขึ้นในการวางแผนโครงการพัฒนาพนักงานกับสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาพนักงานในสายงาน

กรอบการพัฒนาพนักงานที่ผสานแผนงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแทนการมีแผนงานกระจัดกระจายหลายด้าน

แนวทางการเรียนรู้แบบผสมผสาน

ได้แก่ ห้องเรียน (Classroom Training) ห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) และการแบ่งปันความรู้ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้จากทุกที่ ทุกเวลา

โดยโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานสามารถแบ่งได้เป็นกลุ่มหลัก ๆ ดังนี้

แผนการพัฒนาความสามารถหลักและทั่วไป

พนักงานพัฒนาทักษะหลักที่จำเป็นต่อความสำเร็จในสายอาชีพผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ โดยมีแผนการพัฒนาความสามารถหลักที่มุ่งเน้นทักษะพื้นฐาน และแผนการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในงานของ ttb academy ซึ่งดำเนินการฝึกอบรมใน 4 สาขา ได้แก่ การขายและการบริหารความสัมพันธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล การบริหารจัดการความเสี่ยง และการพัฒนาผลิตภัณฑ์

แผนการพัฒนาภาวะผู้นำ

โครงการพัฒนาภาวะผู้นำช่วยเตรียมความพร้อมพนักงานสู่บทบาทในการบริหารจัดการโดยเน้นพัฒนาทักษะด้านการบริหารบุคคลและทักษะในการตัดสินใจให้กับผู้จัดการใหม่ พัฒนาศักยภาพการเป็นผู้นำให้กับผู้บริหารระดับกลาง และพัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์และการสร้างทักษะความเฉียบแหลมทางธุรกิจให้กับผู้บริหารระดับอาวุโส ในขณะที่พนักงานที่มีศักยภาพสูงจะได้รับโอกาสในการพัฒนาสายอาชีพอย่างรวดเร็ว (Fast Track) เพื่อเตรียมพร้อมสู่ตำแหน่งผู้นำต่อไป

โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในปี 2568

โครงการ Talent Development

ทีทีบีมุ่งพัฒนาบุคลากรให้พร้อมสำหรับ “ธนาคารแห่งอนาคต” ผ่านการออกแบบเส้นทางการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและทิศทางธุรกิจขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขีดความสามารถในมิติที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน ครอบคลุมการยกระดับประสบการณ์ลูกค้า การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการขับเคลื่อนและนำการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

แนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรม

- การออกแบบเส้นทางการเรียนรู้ตามโดยคำนึงถึงระดับความพร้อมด้านความสามารถและศักยภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวัง โดยพิจารณาควบคู่กับสมรรถนะที่จำเป็นต่อองค์กรในอนาคต เพื่อนำไปสู่การกำหนดเส้นทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอย่างเป็นระบบ
- การผสานรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายภายใต้แนวคิด Education–Exposure–Experience เพื่อให้สอดคล้องกับระยะเวลาการเข้าร่วมโครงการ โดยปรับน้ำหนักของการเรียนรู้ให้เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่การเสริมสร้างองค์ความรู้พื้นฐาน การเปิดรับประสบการณ์เพื่อขยายมุมมองและบทบาทการทำงาน ไปจนถึงการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริงที่เชื่อมโยงกับโจทย์ธุรกิจขององค์กร
- กำหนดเป้าหมายการพัฒนารายบุคคลให้ชัดเจน ด้วยการทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)

ประโยชน์ทางธุรกิจ

- พัฒนาความสามารถในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงผ่านการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริง ที่เชื่อมโยงกับโจทย์ธุรกิจขององค์กร เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่จับต้องได้ โดยเฉพาะการต่อยอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติผ่านกว่า 20 โครงการที่ขับเคลื่อนด้วย AI (AI-driven Projects) ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ และใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม
- สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ผ่านการทำงานเป็นทีม และเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความร่วมมือข้ามสายงาน
- ส่งเสริมความก้าวหน้าและการเติบโตในสายอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม โดยเปิดโอกาสให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งงานใหม่ในองค์กร ตอกย้ำแนวคิดการพัฒนา Homegrown Management ลดการพึ่งพาการสรรหาจากภายนอก และเสริมความต่อเนื่องและความยั่งยืนของกำลังคนในระยะยาว

โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ (Data and AI-driven)

ทีทีบีมุ่งมั่นสร้างเสริมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (Data and AI Driven) ด้วยการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำบนฐานข้อมูลที่ครบถ้วน ควบคู่กับการนำปัญญาประดิษฐ์ AI มาใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน โครงการดังกล่าวมุ่งพัฒนาขีดความสามารถในการใช้ข้อมูลและเครื่องมือดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการปรับตัวขององค์กร และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

แนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรม

- เส้นทางการเรียนรู้ที่มีแบบแผน - การออกแบบกรอบการพัฒนาทักษะด้านข้อมูล (Data) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่เป็นระบบ โดยกำหนดระดับความพร้อมและความเชี่ยวชาญ (Maturity Level) ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละสายงาน เพื่อให้การพัฒนาทักษะเป็นไปอย่างตรงจุดและสอดคล้องกับบทบาทงาน
- การเรียนรู้ผ่านการประยุกต์ใช้กับงานจริง (Practice-based Learning) - การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ผ่านการนำชิ้นงานและกระบวนการทำงานจริงมาเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ
- การเสริมสร้างความเชี่ยวชาญภายในองค์กร - การพัฒนาเครือข่าย Data & AI Champions ที่เติบโตขึ้นจากพนักงานศักยภาพสูง เพื่อทำหน้าที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน และสนับสนุนเป้าหมายในระยะยาว

ประโยชน์ทางธุรกิจ

โครงการนี้ช่วยยกระดับความเชี่ยวชาญให้กับพนักงานกว่า 4,000 คน ในทุกระดับจากทุกหน่วยธุรกิจ ในการนำวิธีคิดที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และการใช้ AI เป็นเครื่องมือมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์เชิงธุรกิจที่สำคัญ ดังนี้

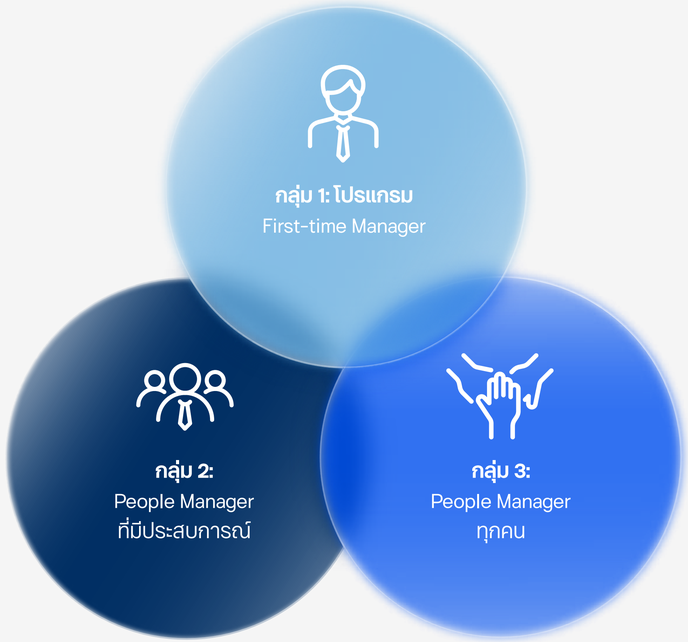
มิติการประยุกต์ใช้ (Application)
76% ของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน**มากกว่า** **900** **ชิ้นงาน** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลา (Time Efficiency) และความถูกต้องในการทำงาน (Work Accuracy

มิติประสิทธิผล (Productivity Impact)
การประยุกต์ใช้ดังกล่าว ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน **รวมกว่า** **100,000** **นาที** หรือ **1,600** **ชั่วโมง** สะท้อนการเพิ่มผลิตภาพของพนักงานและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการ ttb leadership program

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำใน 3 ด้านหลัก ทั้งด้านการเป็นผู้นำบุคคล ผู้นำทีม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยในปี 2568 ธนาคารยังดำเนินการพัฒนาโครงการฝึกอบรมนี้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและความจำเป็นทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนไป ทั้งนี้ โครงการฝึกอบรมนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มโปรแกรมเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นฐานทักษะของแต่ละคน

แนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรม



กลุ่ม 1: โปรแกรม First-time Manager

โปรแกรมนี้ได้รับการออกแบบเพื่อปูพื้นฐานให้กับ People Manager กลุ่มใหม่ โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะการบริหารที่จำเป็น ผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของ People Manager วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง และการนำหลักการบริหารไปใช้ให้สอดคล้องกับที่องค์กรคาดหวัง

กลุ่ม 2: People Manager ที่มีประสบการณ์

โปรแกรมนี้ช่วยเสริมสร้างทักษะผู้นำใน 3 ด้าน ทั้งด้านการเป็นผู้นำบุคคล ผู้นำทีม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ด้วยความรับผิดชอบและความคาดหวังที่แตกต่างตามแต่ละระดับผู้นำ ธนาคารจึงได้ออกแบบเนื้อหาการฝึกอบรมและระเบียบวิธีให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อผู้นำในแต่ละระดับ เพื่อให้สามารถนำทักษะไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์จริง

กลุ่ม 3: People Manager ทุกคน

โปรแกรมนี้ช่วยพัฒนาทักษะภาวะผู้นำตามสถานการณ์ให้กับ People Manager ทุกคน สอดคล้องกับวงจรชีวิตพนักงาน ช่วยให้สามารถนำทักษะไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์จริง ตอบสนองต่อความท้าทาย ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงแนวทางการบริหารอย่างต่อเนื่อง โดยหัวข้อหลักในการฝึกอบรม ได้แก่ การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก การให้ฟีดแบ็กและการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plans: IDP) ในตอนต้นปี

ประโยชน์ทางธุรกิจ

ด้วยผู้นำมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อผลการปฏิบัติงานของทีมและการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โครงการ ttb leadership program จึงสร้างผลกระทบที่วัดผลได้ โดยในปี 2568 มี People Manager 958 คน สำเร็จการฝึกอบรม โดยหลังจากการฝึกอบรม ธนาคารมีอัตราการลาออกของพนักงานลดลง 8.6% เมื่อเทียบกับปี 2567 ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการสรรหา การปฐมนิเทศ และการพัฒนาพนักงานในขั้นต้น

โครงการ ttb management trainee ประจำปี 2568

ทีทีบีได้เปิดตัวโครงการ Management Trainee ในปี 2568 เพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูงและมีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายต่ออุตสาหกรรมการเงิน โครงการเข้มข้นระยะเวลา 2 ปีนี้มุ่งเน้นการพัฒนาผู้นำแห่งอนาคตผ่านการรับมือกับความท้าทายทางธุรกิจจริง การมอบหมายโครงการเชิงกลยุทธ์ และการหมุนเวียนงานระหว่างสายงานหลักต่าง ๆ ของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความคิดเชิงกลยุทธ์ที่แข็งแกร่ง มีทักษะด้านดิจิทัลและข้อมูล และมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของธนาคารอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถสร้างผลลัพธ์ที่จับต้องได้และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นของคนไทย

ในปี 2568 โครงการได้แบ่งเส้นทางการพัฒนาออกเป็น 2 สายงานเฉพาะทาง ได้แก่ สายงานธุรกิจ (Business Track) สำหรับผู้ที่สนใจด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจ การตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และสายงานเทคโนโลยีและข้อมูล (Tech & Data Track) สำหรับผู้ที่มีความหลงใหลในด้านเทคโนโลยี ข้อมูล และการสร้างสรรค์โซลูชันด้วยปัญญาประดิษฐ์เพื่อยกระดับการบริการทางการเงิน

แนวทางการพัฒนาและการฝึกอบรม

1 การเรียนรู้จากงานจริงและการหมุนเวียนงาน

ผู้เข้าร่วมโครงการจะได้หมุนเวียนไปปฏิบัติงานในหน่วยธุรกิจสำคัญ เพื่อรับประสบการณ์ตรงด้านกลยุทธ์ การจัดการ และเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อสร้างความเข้าใจในระบบนิเวศของธนาคารอย่างรอบด้าน

2 การดูแลโดยที่ปรึกษาที่เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์

มีการสอนงาน (Coaching) และให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการเป็นผู้นำและเร่งการเติบโตในสายอาชีพ

3 การเรียนรู้แบบบูรณาการกับอุตสาหกรรม

ร่วมมือกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ในการจัดบรรยายพิเศษในหัวข้อด้านนวัตกรรม การตลาด และการประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและ AI ในธุรกิจธนาคาร

4 ส่วนร่วมในโครงการเชิงกลยุทธ์

การมีส่วนร่วมในโครงการริเริ่มที่มีผลกระทบสูง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อนวัตกรรมขององค์กรและการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า

ประโยชน์ทางธุรกิจที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูงที่เพียบพร้อมด้วยความสามารถด้านกลยุทธ์ เทคโนโลยีดิจิทัล และการคิดวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับลำดับความสำคัญในระยะยาวของทีทีบี
- เสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กร เนื่องจากผู้เข้าร่วมโครงการจะมีส่วนร่วมในโครงการธุรกิจจริงและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรในสายงานสำคัญต่าง ๆ
- ขับเคลื่อนนวัตกรรมและการปรับปรุงการดำเนินงานผ่านมุมมองใหม่ ๆ ทักษะที่ทันสมัย และแนวทางการทำงานที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลจากผู้เข้าร่วมโครงการ

โครงการ ttb awards ปี 2568

ธนาคารเล็งเห็นคุณค่าของนวัตกรรมและความมุ่งมั่นของพนักงานในการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงเพื่อลูกค้าและธนาคาร ทีทีบีจึงได้จัดให้มีการมอบรางวัล ttb awards เป็นประจำทุกปี โดยมีการจัดการแข่งขันภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานส่งผลงานความคิดริเริ่ม ผลิตภัณฑ์ หรือโครงการที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินให้กับลูกค้า และ/หรือช่วยพัฒนาผลการดำเนินงานของธนาคาร

พนักงานจะแข่งขันกันใน 4 สาขา ได้แก่ การสร้างรายได้และขยายฐานลูกค้า (Revenue Generation) การนำดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำธุรกิจ (Digital-First Operating Model) ด้านการพัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีและข้อมูล รวมถึงการจัดการความเสี่ยงเพื่อรองรับการทำธุรกิจแบบใหม่ในยุคดิจิทัล (Tech, Data & Risk Infrastructure) และการสร้างความผูกพันกับพนักงาน พร้อมพัฒนาทักษะ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (People & Culture) โดยมีรางวัลใหญ่คือ รางวัล “Make REAL Change” สำหรับผลงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากและสร้างผลกระทบสูง และรางวัลพิเศษในปี 2568 คือ “Most Improvement” ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้ในแต่ละสาขาที่มีความมุ่งมั่นและความพยายามในการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่องจนสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้นและจับต้องได้ ทั้งนี้ ทุกผลงานที่ส่งเข้าแข่งขันจะได้รับการประเมินอย่างเข้มงวดจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าโครงการที่โดดเด่นที่สุดได้รับการยอมรับ

ttb awards จึงไม่ได้เป็นเพียงการให้รางวัล หากแต่ยังเป็นสัญลักษณ์ของความเป็นเลิศและความสำเร็จ ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย

ในปี 2568 ได้มีการมอบรางวัลทั้ง 9 ให้กับทีมที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบและประโยชน์ที่จะได้รับจากผลงานโครงการของพวกเขาตามเกณฑ์การแข่งขัน โดยมีทีมที่เข้าร่วมแข่งขันทั้งสิ้น 54 ทีม



การฝึกอบรมและการสร้างความตระหนักรู้: เสริมสร้างความปลอดภัยและสุขอนามัย

การให้ความรู้และการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย

ในปี 2568 มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 2,249 คน เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมในพื้นที่ปฏิบัติงานซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องความปลอดภัยด้านอัคคีภัยและการอนุรักษ์พลังงาน โดยธนาคารมีแผนจะขยายการอบรมให้ครอบคลุมพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่องในอนาคต นอกจากนี้ ยังมีการจัดซ้อมอพยพหนีไฟประจำปีในอาคารหลายแห่ง เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุฉุกเฉิน

ทักษะการช่วยชีวิต: การสร้างขีดความสามารถด้าน CPR และ AED

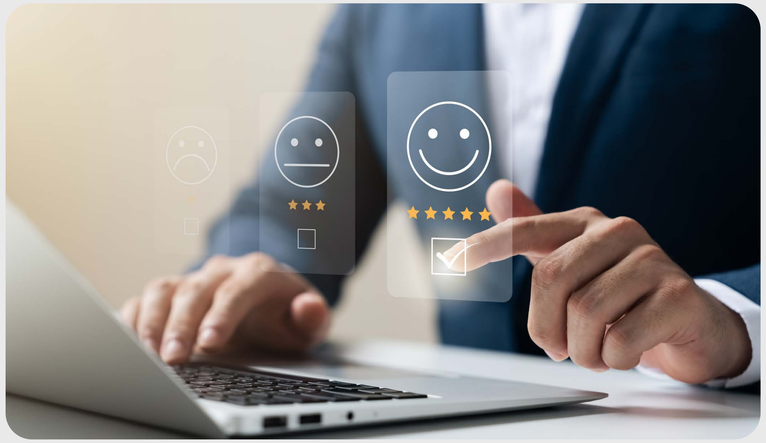
ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมการฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) เป็นประจำหลายครั้งต่อปี โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลพันธมิตร

ในปี 2568 มีพนักงานจำนวน 850 คน ผ่านการอบรมหลักสูตร CPR และ AED ระยะเวลา 3 ชั่วโมง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทั่วทั้งองค์กรมีความรู้และทักษะอย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้ง “Beat Center” ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นศูนย์ฝึกปฏิบัติทักษะ AED และ CPR โดยเฉพาะ โดยสนับสนุนให้พนักงานกลับมาทบทวนหรือฝึกฝนทักษะได้ตลอดเวลา เพื่อรักษาความมั่นใจและความเชี่ยวชาญในการตอบโต้เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์

การติดตามและประเมินผลการทำงาน

เพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่อง พนักงานจะได้รับการประเมินอย่างเป็นระบบผ่านการประเมินผลการทำงาน การประเมินสมรรถนะ และการทำ Talent Review อย่างสม่ำเสมอ โดยยังมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งที่ระบุพนักงานที่มีศักยภาพสูงสำหรับสืบทอดตำแหน่งผู้นำต่อไป ในขณะเดียวกัน ยังมีแผนการปรับปรุงผลการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยส่งเสริมพนักงานที่ต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ทำงานร่วมกับหน่วยธุรกิจในการดำเนินการประเมินสมรรถนะ และจัดทำแผนพัฒนาเฉพาะด้าน โดยอ้างอิงจาก 3 มิติสำคัญ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) การประเมินศักยภาพ (Potential Assessment) และการประเมินแบบ 360 องศา (360-degree Evaluation)

ในปี 2568 100% ของพนักงานได้รับการประเมินผลการทำงานและปรึกษาแผนการทำงานกับหัวหน้างาน ซึ่งช่วยให้เกิดความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายทางธุรกิจและความก้าวหน้าในสายอาชีพในส่วนบุคคล



ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริม Well-being ของพนักงานในทุกมิติ เพราะเราเชื่อว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยมและมีความสุขในการทำงาน โดยครอบคลุม 4 มิติหลัก คือ ความเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม

ในปี 2568 ธนาคารได้จัดกิจกรรมส่งเสริม Well-being เพื่อสนับสนุนสุขภาพที่ดีและสร้างสมดุลชีวิตให้กับพนักงาน ครอบคลุมทั้ง 4 มิติของความเป็นอยู่ที่ดี ได้แก่ กาย ใจ การเงิน และสังคม ที่ธนาคารจัดให้ทั้งแบบออนไลน์ที่พนักงานสามารถเข้าร่วมได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่ และแบบที่ต้องสอนและลงมือทำโดยจัดในรูปแบบ On-site

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานใน 4 มิติ

1 ความเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ

ธนาคารส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยทางกายภาพของพนักงานผ่านการตรวจสุขภาพประจำปีที่ปรับให้เหมาะสมกับปัจจัยเสี่ยงของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งให้ความคุ้มครองที่ครอบคลุมผ่านการประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ นอกจากนี้เรายังสนับสนุนการใช้ชีวิตที่มีความกระตือรือร้นผ่านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้พนักงานรักษาระดับพลังงานมีความยืดหยุ่น และมีความพร้อมสำหรับการทำงานอยู่เสมอ

2 ความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ

ธนาคารสนับสนุนการสร้างสมดุลทางอารมณ์และความแข็งแกร่งทางจิตใจ โดยการให้พนักงานเข้าถึงความรู้ด้านสุขภาพจิต การจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถขอรับคำปรึกษาจากนักจิตวิทยาผู้เชี่ยวชาญได้เมื่อจำเป็น ความพยายามเหล่านี้ช่วยให้พนักงานสามารถบริหารจัดการความเครียด ปรับตัวเข้ากับความท้าทายในที่ทำงาน และรักษาภาวะความเป็นอยู่ที่ดีในภาพรวมได้

3 ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินของพนักงาน โดยการให้ความรู้ทางการเงิน จัดหาทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ และให้การเข้าถึงโครงการสนับสนุนทางการเงินต่าง ๆ โดยพนักงานยังสามารถขอรับคำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงิน ขอสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ และแผนการออมระยะยาว ซึ่งช่วยสร้างความมั่นคงและความมั่นใจให้กับอนาคต

4 ความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่มีความหมายและการมีส่วนร่วมในสังคม โดยพนักงานได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาและกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชน นอกจากนี้ยังสนับสนุนโครงการแบ่งปันความรู้ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้นำความเชี่ยวชาญของตนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนทางสังคมในระยะยาว

ในปี 2568 พนักงานกว่า 7,000 คน ได้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริม Well-being

- **Happy Friday:** เปิดโอกาสให้พนักงานเลิกงานเร็วขึ้น 1 ชั่วโมง ทุกวันศุกร์ที่ 3 ของเดือน เพื่อให้พนักงานมีเวลาพักผ่อน ทำกิจกรรมส่วนตัว หรือใช้เวลากับครอบครัวมากขึ้น ช่วยลดความเครียดและสร้างสมดุลชีวิต
- **Hobby Biz:** กิจกรรมเสริมทักษะที่อาจสร้างรายได้เสริม เช่น สอนติดตะกร้า TikTok สร้างรายได้เสริม สอนการถ่ายภาพและขายของบนโลกออนไลน์ สอนการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย เป็นต้น
- **Payday Talk:** ให้คำแนะนำพนักงานในเรื่องการวางแผนการใช้จ่ายการออม การบริหารการเงินส่วนตัว การใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพนักงาน
- **Health-athon:** กิจกรรมแข่งขันสะสมก้าวเดินเพื่อสุขภาพ พนักงานจะได้ออกกำลังกายอย่างสนุกสนาน พร้อมลุ้นรับของรางวัลเป็นแรงจูงใจในการเริ่มต้นดูแลสุขภาพ
- **Health Talk:** เน้นการแนะนำการออกกำลังกายที่ลดการเจ็บป่วยในโรคทางเดินหายใจ โรค NCDs และโรคที่เกี่ยวกับกล้ามเนื้อ พร้อมให้คำแนะนำในการเลือกรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพที่ดี
- **Casual Talk:** พูดคุยทางออนไลน์กับจิตแพทย์ในหัวข้อการบริหารความเครียด แนวคิดในการใช้ชีวิตและการทำงานที่น่าสนใจ
- **Mental Health 1:1:** บริการรับคำปรึกษาส่วนตัวกับผู้เชี่ยวชาญที่พนักงานทีทีบีสามารถขอรับบริการ คำแนะนำเป็นการส่วนตัว ช่วยให้พนักงานสามารถเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

การรักษาพนักงานและการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

ความผูกพันของพนักงานและการสำรวจความพึงพอใจ (VOE-Pulse Survey 2025)

ธนาคารตระหนักดีว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี (VOE: Voice of Employee หรือ Employee Engagement Survey) โดยผลการสำรวจจะถูกนำไปพัฒนา และปรับปรุง เพื่อให้ธนาคารเป็นองค์กรที่น่าทำงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงนำไปทำแผนพัฒนาเพื่อยกระดับความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานต่อไป

โดยในปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมทำแบบสำรวจนี้คิดเป็น 99% และมีคะแนนความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เฉลี่ยอยู่ที่ 70% จากเป้าหมาย 70% ซึ่งเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 จนถึงปีนี้ สิ่งที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ 81% ของพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำมีความหมาย และ 78% พร้อมเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อก้าวทันโลกดิจิทัล

พนักงานทำแบบสำรวจคิดเป็น **99%**

คะแนนความผูกพันเฉลี่ย **70%**

81% รู้สึกว่างานที่ทำมีความหมาย

78% พร้อมเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่

โดยการสำรวจความพึงพอใจครอบคลุมถึง

- **อาชีพและการพัฒนา:** โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพและในการเรียนรู้ รวมถึงความพึงพอใจในงานและเป้าประสงค์
- **ผู้นำระดับสูง:** บทบาทของผู้นำในการส่งเสริมเป้าประสงค์ที่ชัดเจนและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน
- **มีความสามารถและการจัดหาบุคคล:** การดึงดูด รักษา และพัฒนาพนักงาน รวมไปถึงการวางแผนกำลังคน เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีมีความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในที่ทำงาน
- **โครงสร้างพื้นฐานที่เกื้อหนุน:** ทรัพยากรและเครื่องมือในการทำงาน ลดระดับความเครียดที่เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพหรือระบบสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ
- **ความร่วมมือ:** การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือข้ามหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความสุขและลดความเครียดในที่ทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานระยะยาว

ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานที่มีศักยภาพ จึงมีการจัดทำเครื่องมือเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานระยะยาว ช่วยให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานด้วยความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ (Long-term Incentives) ผ่านการจัดทำโครงการร่วมทุนระหว่างนายจ้างและลูกจ้างหรือ Employee Joint Investment Program (EJIP) ตั้งแต่ปี 2566 โดยธนาคารช่วยสมทบการลงทุนของพนักงานในการซื้อหุ้นของธนาคารในตลาดหลักทรัพย์เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 3 ปี 5 เดือน ถึง 5 ปี 5 เดือน ผ่านการสนับสนุนเงินทุนระหว่าง 100-750% เพื่อส่งเสริมการเข้าร่วมในระยะยาว ซึ่งทีทีบีถือเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่ดำเนินโครงการในลักษณะนี้ โดยเงินลงทุนทั้งสองส่วนอยู่ภายใต้ชื่อบัญชีที่เป็นกรรมสิทธิ์ของพนักงาน พนักงานได้รับเงินปันผลและสิทธิในการออกเสียงตามปกติ

ทั้งนี้ งบประมาณของธนาคารในการสนับสนุนโครงการดังกล่าวได้เติบโตอย่างมาก เพื่อเพิ่มความรู้สึกผูกพันของพนักงาน โดยในปี 2568 มีงบประมาณสำหรับโครงการดังกล่าวเป็นเงินทั้งสิ้น 685 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 1.2 เท่าจากปีก่อนหน้า นอกจากนี้ โครงสร้างของ EJIP ยังได้รับการออกแบบมาเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบต่อผลตอบแทนผู้ถือหุ้นเดิม (Dilution Effect)

การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่ราบรื่นสำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งและเกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้วางแผนการสืบทอดตำแหน่งงานบริหารระดับสูงอย่างเป็นระบบ โดยในปี 2568 ธนาคารได้ระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญและพัฒนาแผนการสืบทอดตำแหน่งทั้งหมดเป็นที่เรียบร้อย โดยตำแหน่งที่ระบุเป็นตำแหน่งที่สร้างผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาวและการเติบโตในอนาคต โดยเฉพาะในหน่วยงานหลักที่มีความสอดคล้องกับความต้องการในอุตสาหกรรมและทิศทางกลยุทธ์ของธนาคาร

กระบวนการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง



1 การระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญและผู้สืบทอดตำแหน่ง

กระบวนการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งเริ่มต้นด้วยการระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญ โดยการพิจารณาบทบาทหน้าที่ที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญกับผลกระทบทางธุรกิจในระยะยาวและแนวโน้มอุตสาหกรรมในอนาคต โดยตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในระดับหัวหน้าทีมขึ้นไป จะได้รับการประเมินตามความสำคัญเชิงกลยุทธ์

การระบุผู้สืบทอดตำแหน่งเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่าง ๆ และผู้บังคับบัญชาตรง เพื่อประเมินกลุ่มคนที่มีความสามารถเพื่อค้นหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง ทั้งนี้ ผู้สืบทอดตำแหน่งไม่จำเป็นต้องมาจากหน่วยงานเดียวกับตำแหน่งที่กำลังพิจารณาหาผู้สืบทอด โดยจะมีการจับคู่คนที่มีความสามารถในกลุ่มที่กว้างกว่าเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งผู้นำได้รับการคัดเลือกอย่างมีประสิทธิภาพจากทั่วทั้งองค์กร

2 การประเมินและวิเคราะห์ช่องว่าง

ผู้ที่มีศักยภาพในการสืบทอดตำแหน่งจะได้รับการประเมินอย่างถี่ถ้วนเพื่อตรวจความพร้อม โดยจะประเมินในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- **สมรรถนะหลัก** - ทักษะพื้นฐานและพฤติกรรม
- **สมรรถนะในการเป็นผู้นำ** - ความสามารถในการให้แรงบันดาลใจ ตัดสินใจ และขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- **สมรรถนะตามสายงาน** – ความเชี่ยวชาญเชิงเทคนิคเฉพาะหรือความเชี่ยวชาญเชิงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง

โดยจะมีการวิเคราะห์ช่องว่างเพื่อเปรียบเทียบความสามารถปัจจุบันกับข้อกำหนดสำหรับตำแหน่ง ซึ่งจะช่วยระบุความจำเป็นในการพัฒนาและความพร้อมของผู้สืบทอดแต่ละคน

3 โครงการพัฒนาแบบเฉพาะรายบุคคล

เพื่อเชื่อมช่องว่างสมรรถนะ ผู้สืบทอดตำแหน่งจะเข้าร่วมโครงการพัฒนาแบบเฉพาะรายบุคคลที่ได้รับการออกแบบตามระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นหากตำแหน่งผู้นำว่างลง โดยโครงการฝึกอบรมจะมีความเข้มข้นและมุ่งเน้นเนื้อหาแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้สืบทอดตำแหน่งสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นได้อย่างเฉพาะเจาะจงผ่านรูปแบบการพัฒนาหลายรูปแบบ เช่น

- การโค้ชชิ่งและการให้คำปรึกษา (Mentorship)
- การมอบหมายหน้าที่แบบหมุนเวียนข้ามประเภทธุรกิจหลัก (Job Rotation)
- การเรียนรู้งานผ่านการติดตามการทำงานของผู้มีประสบการณ์ (Job Shadowing)
- การเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการเชิงกลยุทธ์ (Project Assignment)

ด้วยการดำเนินงานอย่างมีแบบแผนทำให้ธนาคารสามารถคัดเลือกผู้ที่จะสืบทอดตำแหน่งผู้นำได้ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนผ่านของผู้นำ พร้อมทั้งช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางธุรกิจในระยะยาว

การพัฒนาชุมชน

ในปี 2568 กิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืนจากทีเอ็มบีธนชาต มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมเยาวชนและชุมชนให้มีชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน สะท้อนแนวคิด Make REAL Change โดยคงไว้ซึ่งกลยุทธ์หลักในการดำเนินงาน ดังนี้

ไฟ พลังที่มีอยู่ในตัวเด็กและชาวชุมชนทุกคน **ฟ้า** พลังแห่งการ **“ให้”** จากอาสาสมัครทีทีบี



กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสังคมเพื่อความยั่งยืน

จุดประกายเยาวชน
เสริมสร้างศักยภาพของเยาวชนในชุมชนผ่านศูนย์ไฟ-ฟ้า ที่เป็นแหล่งเรียนรู้และพื้นที่ปลอดภัย ให้เยาวชนร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะและพัฒนาทักษะการใช้ชีวิต

จุดประกายชุมชน
เปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืนด้วยพลังการ “ให้” จากอาสาสมัครทีทีบีทั่วประเทศ

จุดประกายความเป็นไทย
ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยผ่านโครงการหลัก อาทิ กฐินพระราชทาน พิพิธภัณฑ์ครุฑ เป็นต้น

20 โครงการไฟ-ฟ้า
เพื่อชุมชน ที่ดำเนินงานโดยอาสาสมัครทีทีบี

5 โครงการไฟ-ฟ้า
เพื่อเยาวชนที่ดำเนินงานโดยศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า และโครงการเท่อย่างไทย

> 60,000 คน
จากชุมชน
> 16,000 คน
ที่เป็นเยาวชนได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า และเท่อย่างไทย

> 4,500 คน
อาสาสมัครทีทีบี

เงินลงทุนในโครงการเพื่อสังคม
34 ล้านบาท

ผลกระทบจากการลงทุนเพื่อชุมชน ปี 2568

จากเงินลงทุนรวมจำนวน 34 ล้านบาท โดยทีทีบี เงินทุนนี้ได้สนับสนุนโครงการไฟ-ฟ้าในหลากหลายด้าน รวมถึง 20 โครงการที่สร้างประโยชน์ให้กับสมาชิกชุมชนกว่า 60,000 คน และเยาวชนมากกว่า 16,000 คน โครงการเหล่านี้มอบโอกาสการค้นหาความสนใจของตนเอง ในด้านศิลปะ ดนตรี ทักษะอาชีพและวิชาการ รวมถึงทักษะชีวิตที่สำคัญสำหรับเยาวชนไทย

จุดประกายเยาวชน (Fai-Fah for Youth)

โครงการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า โดย ทีทีบี

ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ประชาอุทิศ, ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า จันทน์, ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า บางกอกน้อย, ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า สมุทรปราการ และศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า นนทบุรี ทำหน้าที่หลักในการสอนจับปลาแทนการให้ปลา ด้วยการเปิดโอกาสให้เยาวชนในชุมชนอายุระหว่าง 12-17 ปี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ผ่านการเรียนรู้ทักษะทางศิลปะและทักษะชีวิตโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ พร้อมส่งเสริมเวทีในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ในงาน fai-fah Art Fest “นิทรรศการผลงานศิลปะและการแสดง” เพื่อให้เยาวชนได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาตนเอง ครอบครัว และช่วยกันเปลี่ยนแปลงสังคมรอบข้างให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรความรู้ทางการเงินผ่านโครงการ Fun for Fin “เด็กไฟ-ฟ้า ออมได้ใช้เป็น” ให้เป็นหลักสูตรประจำที่เปิดให้เด็ก ๆ ไฟ-ฟ้าทุกศูนย์ ได้เรียนทุกปี เพื่อปลูกฝังเรื่องฉลาดออม ฉลาดใช้ โดยจะจัดให้มีการเรียนการสอนขึ้นระหว่างเดือนมิถุนายนถึงธันวาคมของทุกปี

fai-fah learning centers



โครงการเท่อย่างไทย โดย ไฟ-ฟ้า ทีทีบี

ในปี 2568 นี้ทางโครงการยังคงดำรงการสืบสานความเป็นไทย ทั้งมารยาทไทย ทักษะการอ่าน-พูด และยังคงการประกวดโครงงานเท่ได้ ต้องไม่บูลลี่ ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้ากรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี พร้อมรางวัลทุนการศึกษาโดยในปีนี้มีผู้สมัครกว่า 6,600 คน จากกว่า 700 โรงเรียนทั่วประเทศ

Tae Young Thai





โครงการทุนการศึกษาไฟ-ฟ้า

มูลนิธิไฟ-ฟ้ามอบการสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้แก่เยาวชนผู้ขาดโอกาส โดยจัดสรรเงินทุนจำนวน 7,000 บาทต่อปี สำหรับการศึกษาสายสามัญ และ 14,000 บาทต่อปี สำหรับการศึกษาสายอาชีพ นักเรียนทุนที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการไฟ–ฟ้าอย่างสม่ำเสมอ รักษาผลการเรียนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.0 และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ทุนการศึกษานี้ช่วยสนับสนุนให้นักเรียนสามารถศึกษาต่อได้อย่างต่อเนื่องและเติบโตเป็นพลเมืองที่มีคุณค่าแก่สังคม ตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา ธนาคารได้มอบทุนการศึกษารวมมูลค่ากว่า 3.5 ล้านบาท ให้แก่นักเรียนจำนวน 446 คน

จุดประกายชุมชน

กิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน (fai-fah for Communities)
ในปี 2568 ทีทีบียังคงมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตอบแทนชุมชนผ่านกิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในกรอบสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) รวม 20 โครงการทั่วประเทศ โดยปีนี้อาสาสมัครทีทีบีกว่า 1,000 คน ทั่วประเทศ ได้แก่ ทีมบริหารเครือข่ายสาขา ทีมงานขายและเครือข่ายธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ ทีม Talents และทีม Passionate นำความรู้ความสามารถช่วยเหลือชุมชน องค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ โดยมีชาวชุมชนกว่า 22,000 คนที่ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและ/หรือทางอ้อม

โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชน





สลากกาชาดทีเอ็มบีธนชาต
ธนาคารเดินหน้าส่งต่อการให้ผ่านการจำหน่ายสลากกาชาดประจำปี 2568 จำนวน 220,000 ฉบับ โดยสามารถระดมทุนได้มากกว่า 9 ล้านบาท และได้นำเงินทั้งหมดมอบให้แก่สภากาชาดไทย เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสังคมในด้านสาธารณสุขและการบรรเทาภัยพิบัติทางธรรมชาติให้แก่ชุมชนทั่วประเทศ

การมอบเงินรายได้จากการจำหน่ายสลากกาชาดในปีนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารที่ไม่เพียงแต่มอบเงินบริจาค แต่มีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน และยังได้ส่งเสริมทุกภาคส่วนในการทำงานร่วมกันเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมไทย

กิจกรรมอาสา...ช่วยกันทำ
การรวมพลังอาสาสมัครทีทีบีทั่วประเทศกว่า 3,400 คนในรูปแบบที่ใช้เวลาไม่นานด้วยการให้อาสาสมัครทีทีบีใช้ฝีมือในการสร้างชิ้นงานรวมกว่า 18,000 ชิ้นเพื่อเติมเต็มความต้องการของสังคม อาทิ กิจกรรมสื่อเรียนรู้บัตรคำศัพท์ กิจกรรมถุงผ้าปันรัก กิจกรรมเสื้อเก่าแลกเสื้อใหม่ กิจกรรมอาสาแยกยา กิจกรรมฝาขวดรักษ์โลก กิจกรรมยาดมฮีลใจ เป็นต้น เพื่อส่งมอบให้แก่มูลนิธิ โรงพยาบาล โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีอาสาสมัครออกไปทำกิจกรรมภายนอก ได้แก่ กิจกรรมอาสาเยี่ยมตายาย เพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้สูงอายุที่ยากไร้จำนวนกว่า 60 ครอบครัว รวมองค์กรผู้รับทั้งสิ้นกว่า 50 แห่ง มีเยาวชนและผู้เปราะบางกว่า 38,000 คนที่ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและ/หรือทางอ้อม

ทีทีบี | ธนชาตประกันภัย พาร์ครัน 2025
ธนาคารต่อยอดพลังแห่งการให้ผ่านกิจกรรมเดิน-วิ่งมินิมาราธอนการกุศลภายใต้แนวคิด “Run for Change - เส้นชัยแห่งการให้” ที่รายได้จากการจำหน่ายบัตรวิ่งโดยไม่หักค่าใช้จ่าย รายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก เงินสมทบจากทีทีบี และเงินบริจาคตรงสู่โรงพยาบาลท้องถิ่น นำไปมอบให้กับผู้ป่วยเด็กใน 6 โรงพยาบาลท้องถิ่นและเยาวชน ในโครงการไฟฟ้า โดยมูลนิธิทีทีบี โดยสามารถระดมเงินบริจาคทั้งกิจกรรมได้กว่า 7.3 ล้านบาท และมีนักวิ่งตลอดจนพันธมิตรเข้าร่วมงานมากถึงกว่า 5,000 คน

จุดประกายความเป็นไทย

พิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยทีเอ็มบีธนชาต

สำหรับปี 2568 นี้ พิพิธภัณฑ์ครุฑนับเป็นพื้นที่ที่จุดประกายความเป็นไทย ที่เปิดให้สาธารณชนได้เข้าชมฟรี ทุกวันศุกร์และเสาร์ตลอดทั้งปี โดยมีผู้เข้าเยี่ยมชมมากกว่า 9,600 คน โดยวางแผนกลยุทธ์เน้นการประชาสัมพันธ์ เชื่อมโยงเครือข่ายกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรณรงค์คุณค่าความดีงามขององค์ครุฑ ทั้งความกตัญญู ความซื่อสัตย์และความดี ผ่านกิจกรรมเยาวชนต้นแบบ คนกตัญญู ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการและพื้นที่ใกล้เคียง อีกหนึ่งความภูมิใจที่สำคัญในปี 2568 นี้ คือพิพิธภัณฑ์ครุฑโดยทีเอ็มบีธนชาต ได้รับรางวัลองค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ

พิพิธภัณฑ์ครุฑ



กฐินพระราชทานทีเอ็มบีธนชาต

ธนาคารฯ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานผ้าพระกฐินต่อเนื่องมาตลอด 19 ปี โดยในปีนี้จัดขึ้น ณ วัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยในปีนี้สามารถระดมเงินบริจาคถวายวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ ได้รวมกว่า 14 ล้านบาท โดยหน้าวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ นอกจากปันเงินทำบุญมอบให้กับโรงเรียนแล้ว ยังได้ร่วมทำบุญให้กับองค์กรการกุศลกว่า 488 องค์กรภายใต้ “ปันบุญ” เพื่อร่วมช่วยเหลือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ มูลค่ารวม 4.6 ล้านบาท

นอกจากนี้ในการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกกฐินพระราชทานปี 2568 เป็นการผลิตสินค้าด้วยกระบวนการ Upcycling โดยสามารถนำขวดพลาสติกจำนวน 103,920 ขวดมาเพื่อผลิตสินค้า ลดการใช้น้ำได้ 467,795 ลิตร ลดการใช้พลังงานได้ 54,395 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 10.6 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เมื่อเทียบกับการผลิตสินค้าจากเม็ดพลาสติกใหม่

มูลนิธิทีทีบี



ปันบุญ โดย ทีทีบี: เชื่อมต่อผู้บริจาคกับองค์กรสาธารณกุศล

ปันบุญ โดย ทีทีบี ก่อตั้งขึ้นในปี 2561 เป็นโซลูชันที่ทีทีบีพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยสนับสนุนผู้บริจาคกับมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ ในการระดมทุนผ่านช่องทางดิจิทัล โดยมีการออกแบบให้ใช้งานง่าย สะดวก และมีความโปร่งใส ช่วยให้ผู้ใจบุญสามารถร่วมบริจาคเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา โซลูชันนี้ก่อประโยชน์ให้กับทั้งผู้บริจาคและองค์กรสาธารณกุศลด้วยการทำให้กระบวนการบริจาคง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบหลักของปันบุญ

- รับเงินบริจาคได้หลายช่องทาง: ผู้บริจาคสามารถบริจาคเงินผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด e-Wallet หรือบัตรเครดิต ช่วยให้กระบวนการบริจาคเป็นเรื่องง่ายและสะดวก
- ขั้นตอนการลดหย่อนภาษีที่ง่ายขึ้น: ด้วยการเชื่อมต่อกับระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ปันบุญจะส่งข้อมูลการลดหย่อนภาษีไปที่ระบบดังกล่าวโดยอัตโนมัติ เป็นการลดภาระขององค์กรการกุศลและทำให้ผู้บริจาคไม่ต้องเก็บเอกสารการบริจาคไว้
- การรายงานที่รอบด้านเพื่อการพัฒนาโครงการ: องค์กรต่าง ๆ สามารถเข้าถึงรายงานการบริจาคอย่างละเอียดเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงโครงการที่มีอยู่หรือพัฒนาโครงการความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการระดมทุน
- ขยายการเข้าถึงผู้บริจาค: ปันบุญช่วยให้องค์กรต่าง ๆ เป็นที่รู้จักมากขึ้นผ่านเว็บไซต์ ช่องทางโซเชียลมีเดียของทีทีบี และการสัมมนาการตลาด ซึ่งข้อมูลช่วยให้มูลนิธิได้อัปเดตข้อมูลการตลาดให้ทันต่อสถานการณ์ เห็นแนวโน้มล่าสุดของการบริจาคออนไลน์ ช่วยให้องค์กรการกุศลเข้าถึงผู้บริจาครายใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปันบุญทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมต่อระหว่างผู้บริจาคและองค์กรการกุศลผ่านเว็บไซต์ punboon.org ซึ่งเป็นศูนย์รวมมูลนิธิที่หลากหลายแบ่งแยกตามหมวดหมู่ชัดเจน เช่น โรงพยาบาล สวัสดิภาพเด็ก และการศึกษา ซึ่งการแบ่งหมวดหมู่นี้ช่วยให้ผู้บริจาคสามารถหาและสนับสนุนมูลนิธิที่สนใจได้ง่ายขึ้น ในขณะเดียวกัน องค์กรต่าง ๆ ก็ได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงผู้บริจาคได้อย่างกว้างขวางขึ้น ตัวอย่างเช่น มูลนิธิของโรงพยาบาลมักจะเข้าถึงเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการ แต่การอยู่บนเว็บไซต์ปันบุญช่วยให้มูลนิธิสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริจาคที่กว้างขึ้นอีกด้วย

ด้วยการทำให้การบริจาคง่ายและเข้าถึงกลุ่มคนได้มากขึ้น ปันบุญ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างความยั่งยืนให้กับสังคม

ผลการดำเนินงานปี 2568 ของปันบุญ โดย ทีทีบี

จำนวนมูลนิธิ	ยอดบริจาค
601 องค์กร **+39%** เมื่อเทียบกับปี 2567	**357** ล้านบาท **+31%** เมื่อเทียบกับปี 2567

จำนวนธุรกรรม	จำนวนผู้บริจาคบนแพลตฟอร์มปันบุญ
>987,400 ครั้ง **+9%** เมื่อเทียบกับปี 2567	**>488,500** **+38%** เมื่อเทียบกับปี 2567

ทีทีบียังคงมุ่งมั่นในการผลักดันการพัฒนาทางสังคม สร้างผลกระทบที่มีความหมายและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกที่ยั่งยืนในสังคมไทย สอดคล้องกับปรัชญา Make REAL Change ขององค์กร

รายละเอียดเพิ่มเติมและร่วมบริจาคเงินผ่าน Punboon

การกำกับดูแล

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- จริยธรรมทางธุรกิจ
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
- ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน



การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจ

ทีทีบีตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีคณะกรรมการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการและกำหนดทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร ดังนั้น ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหากรรมการ โดยพิจารณาถึงความหลากหลายในด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงประสบการณ์ในธุรกิจ ทักษะวิชาชีพ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และการไม่มีข้อจำกัดทางเพศ เพื่อก่อให้เกิดมุมมองที่มีความหลากหลายและมีคุณค่าต่อกระบวนการตัดสินใจของธนาคาร ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ท้าทาย โดยยังคงยึดมั่นในหลักการบรรษัทภิบาลที่ดี



คณะกรรมการธนาคาร **14 คน**

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร (รวมกรรมการอิสระ) **13 คน**

กรรมการที่ผู้เป็นบริหาร **1 คน**

กรรมการอิสระ **6 คน**

กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ที่ดำรงตำแหน่งใน 4 องค์กรหรือน้อยกว่า
13 คน

กรรมการอิสระคิดเป็น
42.9%

กรรมการที่เป็นผู้หญิง
3 (หรือ 21.43%)

ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของกรรมการโดยเฉลี่ย เท่ากับ 6 ปี 0 เดือน 6 วัน (หรือ **6.02 ปี**)

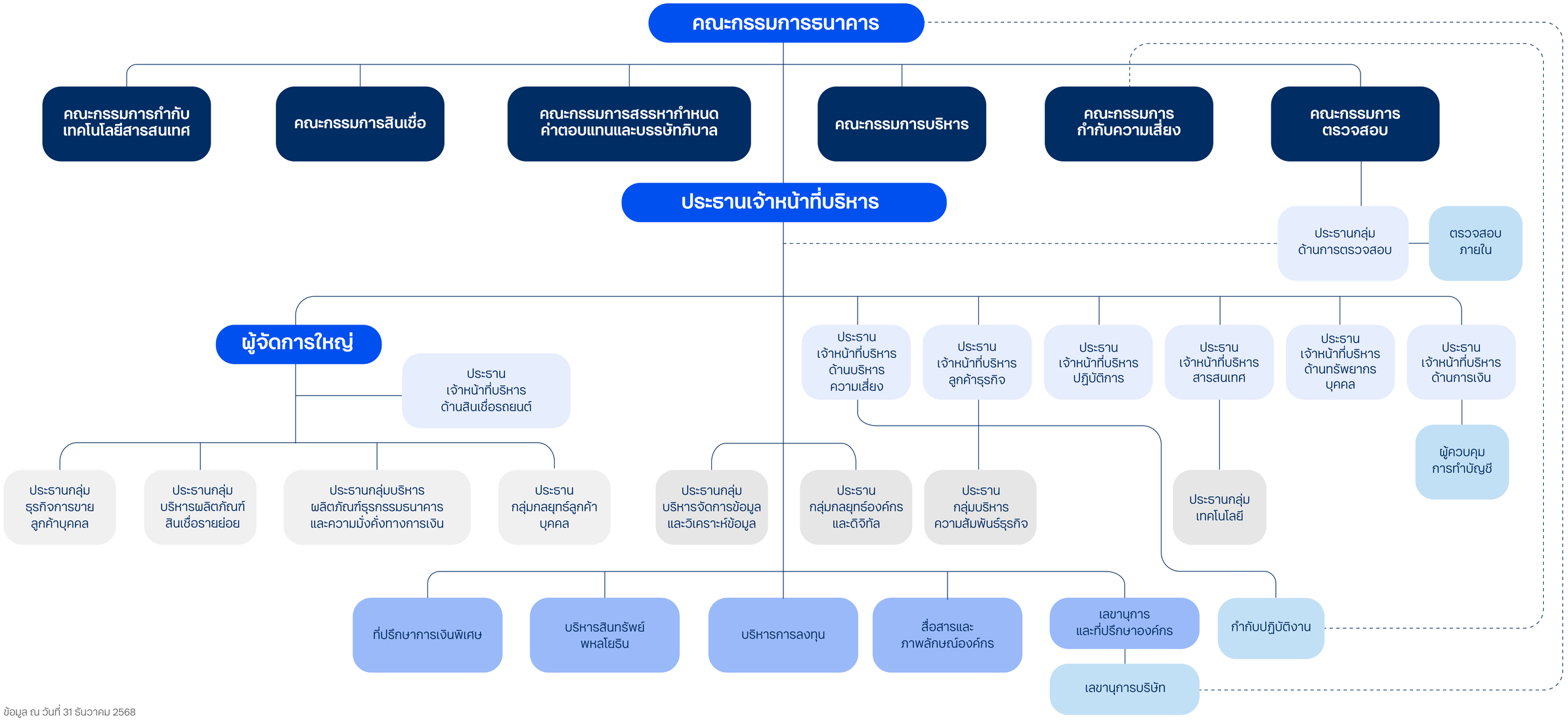
กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมธนาคาร
13 คน

ธนาคารกำหนดโครงสร้างของคณะกรรมการที่มีความหลากหลาย ประกอบด้วย

- อายุ
- เพศสภาพ
- รสนิยมทางเพศ
- สมรรถภาพทางกาย
- เชื้อชาติหรือชาติพันธุ์
- ประเทศกำเนิด หรือภูมิหลังทางวัฒนธรรม
- สัญชาติ
- ศาสนาและความเชื่อ
- ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

ใช้กับคณะกรรมการธนาคารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร

โครงสร้างองค์กร



ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568

ทักษะและประสบการณ์ของคณะกรรมการ

ทักษะ	นายศุภเดช พูนพิพัฒน์	พลเอก เอกรัตน์ ช้างแก้ว	นายฟิลลิป จี.เจ.อี.โอ. ดามัส	นางชาริตา ลีลายุทธ	นายธีรนันท์ ศรีหงส์	นายวิลเล็ม เฟรดเดอริค นาเจล	นายหยกพร ตันติเศวตรัตน์	นายอรพงศ์ เทียนเงิน	นายสมเจตน์ หมู่ศิริเลิศ	นายปริญญา หอมเอนก	นางชนัญญารักษ์ เพ็ชร์รัตน์	นางแพตริเซีย มงคลวนิช	นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส คริเชล	นายปิติ ตัณฑเกษม
ธุรกิจการเงินและการธนาคาร	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การวางแผนกลยุทธ์/การบริหารโครงการระดับใหญ่และการรับผิดชอบดูแลด้านผลประกอบการ	●	●	●	●		●	●	●	●		●		●	●
ผลตอบแทนผู้บริหารและการบริหารบุคลากร	●	●	●		●	●		●	●		●	●		●
การเงิน	●			●				●	●		●			●
การตรวจสอบและการควบคุม				●	●	●		●		●	●	●		●
กฎหมายและกฎเกณฑ์	●							●	●			●		
บรรษัทภิบาล จริยธรรม วัฒนธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม	●		●		●	●	●	●	●		●			●
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล					●	●		●		●	●	●		●
การบริหารความเสี่ยงองค์กรและการกำกับดูแลด้านการบริหารความเสี่ยง	●			●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร/การบริหารประสบการณ์ของลูกค้าและการให้บริการแก่ลูกค้า/กลยุทธ์การบริหารแบรนด์	●		●					●	●		●			●

กิจกรรมของคณะกรรมการ

จัดการประชุมคณะกรรมการธนาคาร **17 ครั้ง** ในปี 2568

กรรมการธนาคารได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคิดเป็นค่าเฉลี่ย **100%** ของจำนวนการประชุมสูงกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ร้อยละ 75 สำหรับกรรมการแต่ละคน

100% ของกรรมการธนาคารเข้าร่วมการฝึกอบรมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในปี 2568

คณะกรรมการธนาคารได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อย และกรรมการ เป็นรายบุคคลโดยวิธีประเมินตนเอง (Self-Assessment) และวิธีประเมินแบบไขว้ (Cross-Assessment) เป็นประจำทุกปี



35.71% ของกรรมการธนาคารเข้าร่วมการฝึกอบรมหัวข้อสิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแล และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในปี 2568

100% ของกรรมการธนาคารดำเนินการประเมินตนเองประจำปี

สรุปการฝึกอบรมและสัมมนาในปี 2568

คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับคณะกรรมการชุดย่อย (Board-level) 6 คณะ ได้แก่ (1) คณะกรรมการบริหาร (2) คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล (3) คณะกรรมการสินเชื่อ (4) คณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และ (6) คณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร โดยในปี 2568 กรรมการทั้งหมดและผู้บริหารเข้าร่วมการอบรม/สัมมนาดังนี้

ด้านความยั่งยืนหรือ ESG

- The Board's Role in Climate Governance (BCG)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Board's Roles in Purpose-driven Transition (PDT)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- ESG in the Boardroom: A Practical Guide for Board (ESG)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ด้านสภาพภูมิอากาศ

- The Board's Role in Climate Governance (BCG)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ด้านความเสี่ยง

- IT Risk Management Training for ROC
  ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- AI: Opportunity and Cyber Security Challenges
  ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

- AI: Beyond Experimentation
  ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- AI: Opportunity and Cyber Security Challenges
  ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- Banking and Technology ณ ประเทศญี่ปุ่น
  ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ด้านการเป็นผู้นำ

- Director Certification Program (DCP)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Director Accreditation Program (DAP)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Successful Formulation & Execution of Strategy (SFE)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Independent Director Forum 2025: "Role of Independent Directors in Overseas Expansion and International Markets"
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ด้านการดำเนินงานของธนาคาร

- The Board's Role in Mergers and Acquisitions (BMA)
  สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Banking and Technology ณ ประเทศญี่ปุ่น
  ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารและบรรษัทภิบาล สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2568

จริยธรรมทางธุรกิจ

ด้วยการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของลูกค้าและสร้างรากฐานคุณธรรมและความเชื่อมั่น ทีทีบี จึงยึดมั่นต่อในหลักการทางจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพสูงสุด โดยมีจรรยาบรรณเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุข้อผูกพันทุกประการทางกฎหมาย จริยธรรม และเศรษฐกิจ

กรอบการบริหารจริยธรรม

คุณค่าทางจริยธรรมคือองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสำนึกในหน้าที่และความเชื่อมั่น โดยธนาคารมีมาตรฐานทางจริยธรรมที่นำมาใช้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจริยธรรมที่ใช้ได้จริงให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

จรรยาบรรณที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคารประกอบด้วย



นโยบายและมาตรการเพื่อสร้างจริยธรรมทางธุรกิจที่ดีทั่วทั้งองค์กร

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- จริยธรรมทางธุรกิจ
- นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้สินบน
- นโยบายของกำนัล การเลี้ยงรับรอง เงินบริจาค และการให้เงินสนับสนุน
- นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- นโยบายการรายงานเบาะแส/การร้องเรียน
- นโยบายภาษี
- นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการเผยแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- คำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม
- นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงาน
- จรรยาบรรณของคู่ค้า

CAC CERTIFIED

ธนาคารเข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคารในการเป็นองค์กรที่ยึดมั่นต่อวัฒนธรรมความโปร่งใสปราศจากการทุจริต

ธนาคารตั้งมั่นในการต่อต้านการฉ้อโกงและการทุจริตทุกรูปแบบจึงได้วางมาตรการควบคุมรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกลไกต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ โดยในแต่ละปี ธนาคารมีการส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจผ่านการฝึกอบรมพนักงานและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อทบทวนเน้นย้ำความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมของธนาคาร

การอบรมจริยธรรมทางธุรกิจ

(ร้อยละของพนักงานเป้าหมายได้รับการฝึกอบรมแล้วเสร็จ)

จรรยาบรรณพนักงาน
100%

การต่อต้านคอร์รัปชัน
100%

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)
100%

นโยบายด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

ระบบการแจ้งเบาะแสและการจัดการ

ธนาคารได้จัดเตรียมช่องทางที่หลากหลายสำหรับการรายงานข้อร้องเรียน ข้อกังวล และความสงสัยเกี่ยวกับการกระทำผิด เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร ช่องทางเหล่านี้เปิดกว้างสำหรับพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ประสงค์จะรายงานการละเมิดจรรยาบรรณของธนาคารหรือมาตรฐานทางจริยธรรมอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยรายงานทุกกรณีจะได้รับการประเมิน บันทึก และดำเนินการจัดการอย่างเป็นความลับตามแนวทางปฏิบัติภายในของธนาคาร

ช่องทางภายในสำหรับพนักงาน

- หัวหน้างานและหัวหน้าสายงาน
- ผู้บริหารงานบุคคลของหน่วยงาน
- หน่วยงานบริหารพนักงานสัมพันธ์
- โทรศัพท์
- จดหมายลงทะเบียน
- อินทราเน็ต

ช่องทางการร้องเรียนผ่านธนาคารฯ สำหรับพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้าหรือบุคคลอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจกับธนาคาร

- ttb contact center
  - เบอร์โทรศัพท์: 1428
  - เว็บไซต์ ttbbank.com/th/contact/cxm/level1
  - แบบฟอร์มบนเว็บไซต์สำหรับกรณีทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของผู้บริหารหรือพนักงานธนาคาร ttbbank.com/en/contact/whistleblower

การร้องเรียนผ่านช่องทางของหน่วยงานภายนอก

- ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต Whistleblower ภายนอกองค์กร
  - เบอร์โทรศัพท์: 0 2844 1999 ในวันจันทร์-ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลา 9:00 - 12:00 น. และ 13:00 - 20:00 น.
  - อีเมล: ttb_whistleblower@wbc-helpdesk.com
  - ที่อยู่ ชั้น 15 อาคารบางกอกซิตี้ทาวเวอร์ 179/74-80 ถนนสาทรใต้ ทุ่งมหาเมฆ สาทร กรุงเทพมหานคร 10120
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

เพื่อให้มั่นใจว่ามีการใช้ช่องทางเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการอบรมภาคบังคับเกี่ยวกับขั้นตอนการแจ้งเบาะแสและการปฏิบัติตนตามจริยธรรม นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรมทบทวนความรู้เป็นประจำทุกปี เพื่อเน้นย้ำถึงวิธีการใช้งานที่ถูกต้อง ขั้นตอนการยกระดับการรายงาน และกลไกการรายงานที่สำคัญของธนาคาร สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ธนาคารได้เผยแพร่ช่องทางและขั้นตอนการรายงานไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร

ทีทีบีได้พัฒนากระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสและการละเมิดกฎระเบียบที่มีโครงสร้างชัดเจน เพื่อรักษาธรรมาภิบาลที่ดี คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และสร้างความมั่นใจว่าข้อกล่าวหาทั้งหมดจะได้รับการบริหารจัดการอย่างยุติธรรม เป็นความลับ และเป็นอิสระ โดยรายงานที่ส่งผ่านช่องทางใดก็ตามจะได้รับการบันทึกและตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการสอบสวนหรือไม่ โดยบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะถูกแยกออกจากการจัดการหรือกระบวนการสอบสวน เพื่อรักษาความเที่ยงธรรมและเป็นกลาง

หากมีการเริ่มกระบวนการสอบสวน ทีมสอบสวนที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการหาข้อเท็จจริง ซึ่งอาจรวมถึงการตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์ และขั้นตอนการรวบรวมพยานหลักฐานอื่น ๆ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น ผลการสอบสวนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานกำกับดูแลที่เหมาะสม เช่น คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทบทวนและส่งต่อไปยังคณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัย หรือคณะทำงานพิจารณาความผิดทุจริตด้านสินเชื่อเพื่อดำเนินการตัดสินใจ

ในกรณีที่มีการยืนยันการกระทำผิด จะมีการดำเนินมาตรการลงโทษทางวินัยตามระเบียบภายในของธนาคาร โดยมาตรการมีตั้งแต่การตักเตือนด้วยวาจาไปจนถึงการเลิกจ้าง ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามมาตรการแก้ไขเพื่อเสริมสร้างการควบคุมภายในและป้องกันการเกิดซ้ำ นอกจากนี้ ผู้แจ้งเบาะแสอาจได้รับแจ้งเกี่ยวกับสถานะหรือผลสรุปของกรณีดังกล่าวตามความเหมาะสม โดยยังคงรักษาความลับไว้ได้

กระบวนการแจ้งเบาะแสและการสอบสวน



1 การส่งเรื่องแจ้งเบาะแส

รับรายงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
- ช่องทางภายในองค์กร
- เว็บไซต์/แบบฟอร์มการแจ้งเบาะแสออนไลน์
- ผู้ให้บริการรับแจ้งเบาะแสจากภายนอก

2 การรับเรื่อง (ใช้เวลา 2–7 วันทำการ)

- การคัดกรองเบื้องต้น
- ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม

3 การสอบสวนข้อเท็จจริง (ใช้เวลา 15–75 วันทำการ)

- หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตลอดระยะเวลาการสอบสวน
- ดำเนินการสัมภาษณ์อย่างเป็นความลับ โดยคำนึงถึงเกียรติและศักดิ์ศรี
- รักษาความเป็นนิรนามของผู้แจ้งเบาะแส เว้นแต่มีกฎหมายบังคับให้เปิดเผย
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเป็นกลางตามระเบียบปฏิบัติภายใน
- จัดทำรายงานการสอบสวนโดยสรุปประเด็นสำคัญและข้อเสนอแนะสำหรับมาตรการป้องกัน

4 การรายงานผล (ภายใน 10 วันทำการ)

- นำเสนอสรุปผลการสอบสวนต่อคณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัยหรือคณะทำงานพิจารณาความผิดทุจริตด้านสินเชื่อเพื่อดำเนินการตัดสินใจและต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อการกำกับดูแล
- แจ้งผลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการ หลังจากคณะกรรมการพิจารณาเสร็จสิ้น

5 การดำเนินการต่อเนื่อง (ขึ้นอยู่กับกรณี)

- มาตรการลงโทษทางวินัย:
  - ตักเตือนด้วยวาจา
  - ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร
  - หักเงินเดือน
  - เลิกจ้าง
- มาตรการแก้ไขและการปรับปรุงระบบควบคุมได้รับการนำไปปฏิบัติจริง
- แจ้งความคืบหน้าให้ผู้แจ้งเบาะแสทราบตามความเหมาะสม

ในปี 2568 มีกรณีที่ได้รับการสอบสวนข้อเท็จจริง 70 กรณี โดยทุกกรณีได้มีการดำเนินการลงโทษพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามมาตรการทางวินัย ไม่มีกรณีใดที่ส่งผลให้เกิดการชำระค่าปรับหรือบทลงโทษต่อธนาคาร รายละเอียดดังปรากฏในตาราง

หัวข้อจรรยาบรรณที่ถูกฝ่าฝืน	
การฉ้อโกง	24
การขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภท	46
การทุจริตและคอร์รัปชัน	0
การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด	0
การรักษาความปลอดภัยจากการโจมตีทางไซเบอร์	0
การรักษาข้อมูลลูกค้า	0
การรักษาความลับ	0
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	0
การฟอกเงินและการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์	0
การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม	0
ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0



ธนาคารไม่มีค่าปรับที่เกิดจากพฤติกรรมการกีดกันทางการแข่งขันทางการค้าในห้าปีที่ผ่านมา

ธนาคารไม่มีค่าปรับที่มูลค่าเกิน 3,000 ล้านบาทในสามปีที่ผ่านมา

รายงานธุรกรรมที่น่าสงสัยในปี 2568:

ร้อยละ
83.05
ได้รับการรายงานจากสาธารณะ จากตำรวจและตามคำสั่งของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ร้อยละ
16.95
ได้รับการรายงานจากการตรวจสอบภายในองค์กรเกี่ยวกับธุรกรรมที่มีปริมาณมากหรือมีมูลค่าสูงไม่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ (KYC/CDD)

จำนวนค่าปรับที่เกี่ยวข้องกับกรณีทุจริตและคอร์รัปชันในปี 2568: 0
จำนวนคำพิพากษาลงโทษที่เกี่ยวข้องกับกรณีทุจริตและคอร์รัปชันในปี 2568: 0

การรายงานผ่านช่องทางภายนอก (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์) ลดลงในปี 2568 จากปี 2566

ร้อยละ
61
สำหรับลูกค้าธุรกิจ

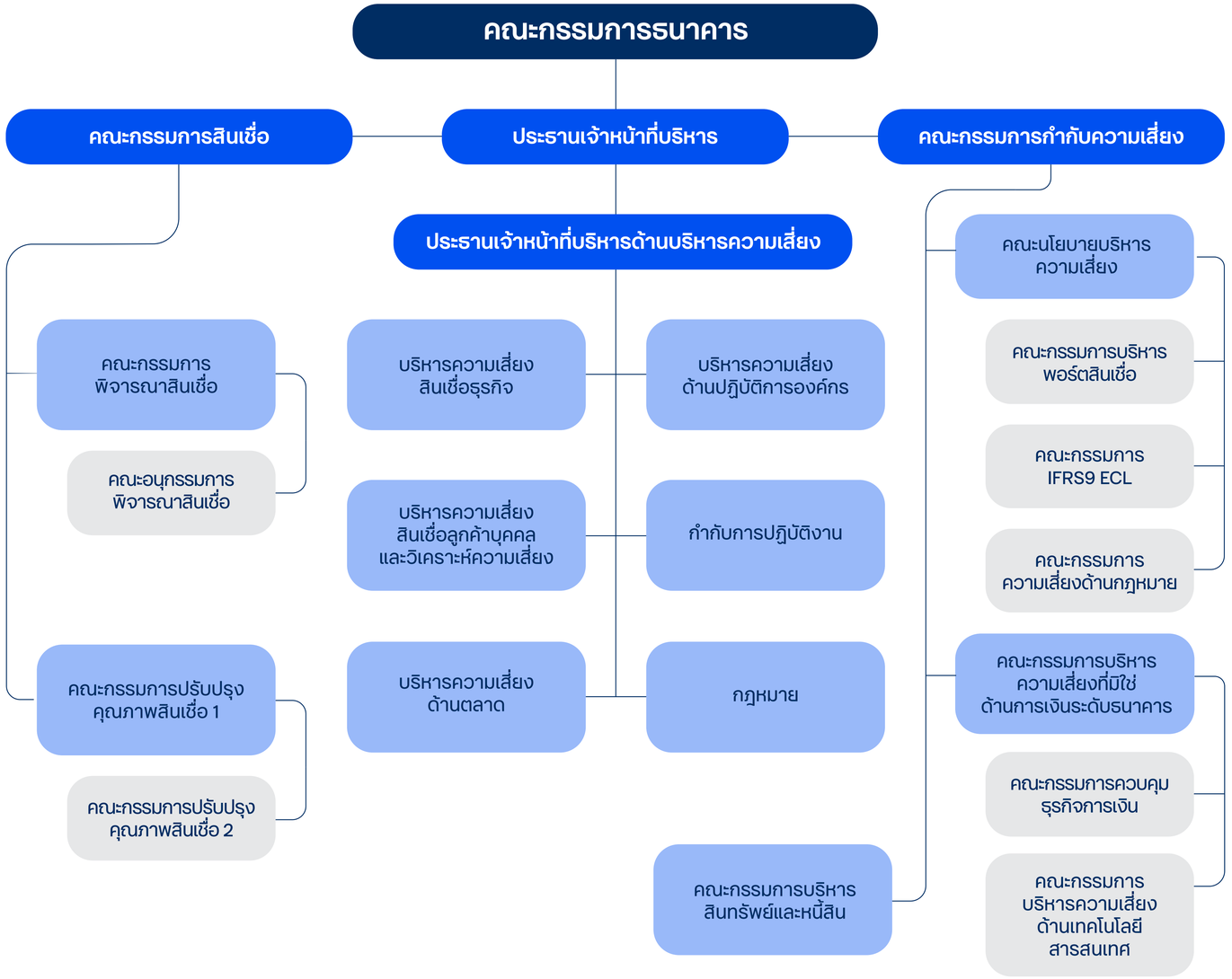
ร้อยละ
66
สำหรับลูกค้าบุคคล

การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมทางธุรกิจและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีระดับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงรวมทั้งสร้างมูลค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น และยึดหลักการกำกับดูแลความเสี่ยงที่สอดคล้องตามกฎเกณฑ์ของทางการ ทั้งนี้ธนาคารกำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงเพื่อเป็นรากฐานสำหรับการบริหารความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกันและมีประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ชัดเจน ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นโยบายการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารความเสี่ยงโดยให้มีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางการและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคารมีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ธนาคารได้กำหนดให้มีการรายงาน ทั้งต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง



แนวป้องกัน 3 ระดับในการกำกับดูแลความเสี่ยง

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ส่งเสริมวัฒนธรรมในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยการใช้กรอบแนวป้องกัน 3 ระดับ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการแบ่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างสายงานธุรกิจที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับการปฏิบัติงาน และสายงานตรวจสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวป้องกันระดับที่ 1
– สายงานธุรกิจที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง

แนวป้องกันระดับที่ 1 ประกอบด้วยสายงานธุรกิจที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง มีหน้าที่รับผิดชอบในการระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงในกิจกรรมประจำวัน รวมถึงการดำเนินการควบคุม บรรเทาความเสี่ยง และดำเนินกลยุทธ์บรรเทาความเสี่ยงอย่างเหมาะสมตามนโยบายและระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ พร้อมทั้งรายงานความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

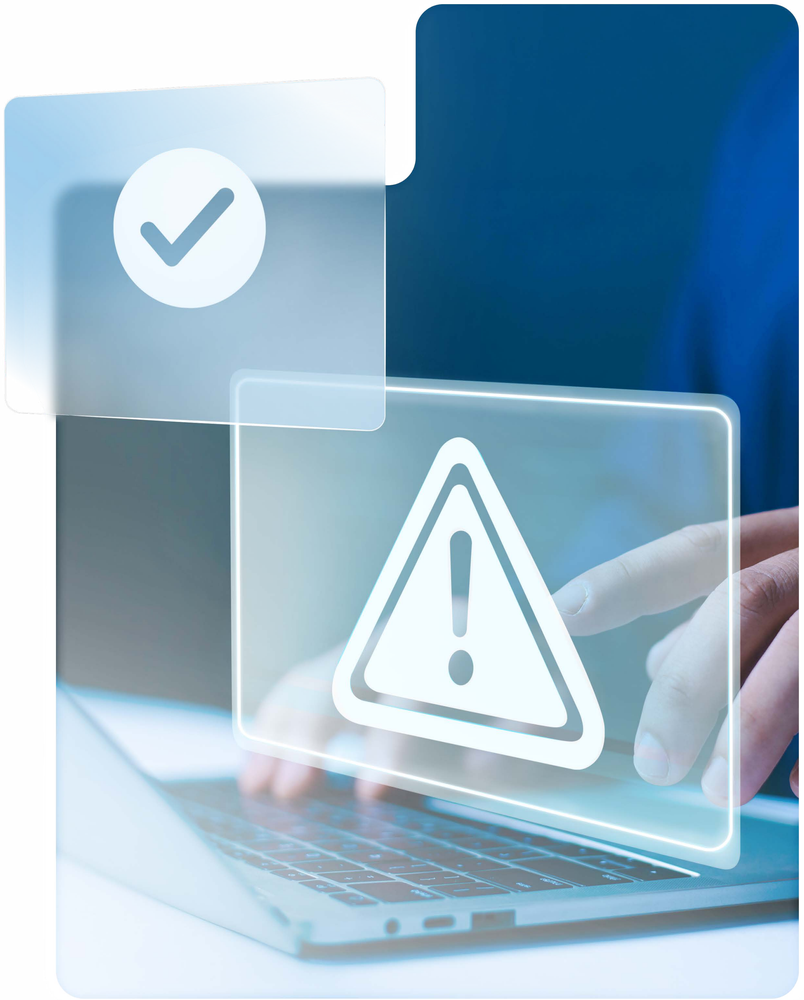
แนวป้องกันระดับที่ 2
– สายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับการปฏิบัติงาน

แนวป้องกันระดับที่ 2 ประกอบด้วยสายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับการปฏิบัติงาน ซึ่งดำเนินงานอย่างเป็นอิสระจากแนวป้องกันระดับที่ 1 โดยสายงานนี้อยู่ภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นโยบาย แนวทาง มาตรฐาน และกรอบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม พร้อมทั้งดูแลกิจกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายใน รวมถึงกระตุ้นให้มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงและผลตอบแทนอย่างสมเหตุผล ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ทำหน้าที่กำกับดูแลและทำให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และหลักการกำกับดูแลของธนาคาร

แนวป้องกันระดับที่ 3
– สายงานตรวจสอบ

แนวป้องกันระดับที่ 3 ประกอบด้วยสายงานตรวจสอบภายใน ซึ่งดำเนินงานอย่างเป็นอิสระจากแนวป้องกันระดับที่ 1 และ 2 เพื่อให้เกิดความเป็นกลางและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสายงานนี้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล รวมทั้งประเมินกระบวนการกำกับดูแลความเสี่ยงว่ามีการออกแบบและดำเนินการอย่างเพียงพอหรือไม่ พร้อมระบุช่องว่างและเสนอแนะเพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุง

ทั้งนี้ การแบ่งหน้าที่ตามแนวป้องกันระดับต่าง ๆ อย่างชัดเจนและการบูรณาการงานของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงในโครงสร้างการกำกับดูแลช่วยให้ธนาคารมั่นใจว่ามีการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก พร้อมทั้งยังมีการปฏิบัติตามกฎหมายและมีการปรับปรุงการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง แนวทางนี้ส่งเสริมเสถียรภาพทางการเงิน ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย



วัฒนธรรมความเสี่ยง

การมีวัฒนธรรมความเสี่ยงที่เข้มแข็งเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับธนาคารในการดำเนินธุรกิจให้เท่าทันกับความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งช่วยสนับสนุนให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการตระหนักถึงความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กร โดยมีแนวทางสำคัญดังนี้

1 การสื่อสารและเผยแพร่ความรู้

ธนาคารจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงแก่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลความเสี่ยง โดยมีการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ภาคบังคับที่กำหนดให้พนักงานต้องเข้าเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความตระหนักด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เช่น

- การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานและการต่อต้านการทุจริต
- ความเสี่ยงจากการทุจริต ความเสี่ยงที่ไม่ใช่ด้านการเงิน และความปลอดภัยทางไซเบอร์

2 การบูรณาการตัวชี้วัดความเสี่ยง

ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยงและบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดระดับองค์กร พร้อมทั้งถ่ายทอดไปยังผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการส่งเสริมวัฒนธรรมการตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยง รวมถึงใช้เป็นกลไกที่ทำให้การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และป้องกันพฤติกรรมที่มุ่งผลประโยชน์ระยะสั้นโดยละเลยความเสี่ยงผ่านดัชนีตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

- การทบทวนข้อมูลลูกค้า (KYC Review)
- การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดและการรายงานตามระเบียบของทางการ
- การประเมินความเสี่ยงและการจัดการข้อร้องเรียน
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี และความปลอดภัยทางไซเบอร์
- เหตุการณ์ความเสี่ยงจากการทุจริตและความสูญเสียที่สามารถหลีกเลี่ยงได้

3 การส่งเสริมวัฒนธรรมผ่านรางวัล

ธนาคารจัดการแข่งขันด้านนวัตกรรมประจำปี พร้อมมอบรางวัล ttb awards เพื่อสนับสนุนให้พนักงานนำเสนอแนวคิดที่ช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า และปรับปรุงผลการดำเนินงานของธนาคาร โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลและความเสี่ยง

4 การประเมินความเสี่ยงในกระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการประเมินความเสี่ยงอย่างเพียงพอ พร้อมมาตรการบรรเทาและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ในสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและแปรผันอยู่ตลอดเวลา ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่เป็นสิ่งที่มีความท้าทายยิ่งต่อภาคธุรกิจทั่วโลก ในขณะที่ธนาคารมีกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจากปัจจัยภายในและภายนอกทำให้ต้องมีวิธีการดำเนินงานเชิงรุกที่มองไปข้างหน้าเพื่อให้สามารถคาดการณ์และตอบสนองต่อภัยคุกคามใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างรวดเร็วมีความสำคัญยิ่งเพื่อให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่น เติบโตได้อย่างยั่งยืน และสามารถปกป้องการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้

ธนาคารตรวจติดตามและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่องผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก เช่น รายงานความเสี่ยงโลกที่จัดทำขึ้นโดยสภาเศรษฐกิจโลก ควบคู่ไปกับการประเมินภายในองค์กร ทั้งนี้ สำหรับประเทศไทย การฉ้อโกงทางไซเบอร์และข้อมูลเท็จทวีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีกลวิธีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วทำให้ตรวจจับและป้องกันได้ยาก ภัยคุกคามดิจิทัลเหล่านี้ตลอดจนผลกระทบที่มากขึ้นจากสภาพภูมิอากาศแบบสุดขั้ว ล้วนแล้วแต่สร้างความท้าทายให้กับความมั่นคงทางการเงิน ความไว้วางใจ และเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจ โดยในส่วนนี้จะกล่าวถึงความเสี่ยงเหล่านี้อย่างละเอียด ครอบคลุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจของธนาคารและกลยุทธ์ที่ธนาคารใช้เพื่อบรรเทาความเสี่ยง

ความเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการ
การฉ้อโกงทางไซเบอร์และข้อมูลเท็จ	การพึ่งพาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นทำให้ธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากการฉ้อโกงทางไซเบอร์ ข้อมูลเท็จ และภัยคุกคามด้านความปลอดภัยที่มากขึ้น กลโกงที่พบมาก เช่น ฟิชชิง และการใช้เทคนิควิศวกรรมสังคม (Social Engineering) ล้วนใช้เทคโนโลยีในการหลอกลวงทั้งบุคคลและองค์กร ในประเทศไทย การฉ้อโกงผ่านคอลเซ็นเตอร์และการแอบอ้างตัวเป็นบุคคลอื่นมีความแพร่หลายอย่างมาก มิจฉาชีพใช้ภาพและเสียงที่สร้างจาก AI และเทคโนโลยี Deepfake เพื่อแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร ข้าราชการ หรือคนใกล้ชิด ในการหลอกลวงเหยื่อให้โอนเงินหรือเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ ประกอบกันนี้ มิจฉาชีพยังมักใช้ข้อมูลเท็จ เช่น การแจ้งเตือนทางการเงินปลอมและโอกาสการลงทุนที่หลอกลวง ทำให้ความเชื่อมั่นของผู้คนลดลงและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารอีกด้วย การเพิ่มขึ้นของการทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านมือถือยิ่งทำให้ความเสี่ยงเหล่านี้มีมากขึ้น เนื่องจากความสามารถในการทำธุรกรรมที่รวดเร็วส่งผลให้มิจฉาชีพสามารถเคลื่อนย้ายเงินที่ถูกโจรกรรมได้ทันที ทำให้ยากต่อการตรวจจับและเรียกคืน ธนาคารจึงต้องเผชิญกับความท้าทายในการตรวจจับกิจกรรมที่น่าสงสัยแบบเรียลไทม์ การเสริมสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์ การปรับปรุงระบบตรวจจับการฉ้อโกง และการเพิ่มความตระหนักรู้ของลูกค้าล้วนเป็นสิ่งสำคัญในการลดความเสี่ยงเหล่านี้	**การสูญเสียทางการเงิน:** • ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการฉ้อโกงทางไซเบอร์ การแก้ไขปัญหา และการลงทุนเพิ่มเติมในระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์อาจเพิ่มขึ้นอย่างมาก **ความเสียหายต่อชื่อเสียง:** • การเผยแพร่ข้อมูลเท็จที่มุ่งโจมตีธนาคารสามารถทำลายความเชื่อมั่นของลูกค้าและความน่าเชื่อถือของธนาคาร **ความท้าทายด้านกฎระเบียบ:** • การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูล เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย (PDPA) อาจส่งผลให้ถูกลงโทษตามกฎหมาย	**การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์:** • ธนาคารดำเนินการตาม BOT CRAF 2.0 Framework ซึ่งสอดคล้องกับ NIST Cybersecurity Framework 2.0 ครอบคลุม 6 ด้าน ได้แก่ การกำกับดูแลและปรับปรุงนโยบาย การประเมินความเสี่ยงและระบุสินทรัพย์สำคัญ การเสริมมาตรการป้องกัน การตรวจจับภัยคุกคามแบบเรียลไทม์ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ และการฟื้นฟูระบบหลังเกิดเหตุการณ์ มาตรการเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความมั่นคง ลดความเสี่ยง และสนับสนุนการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล **การให้ความรู้แก่ลูกค้าและพนักงาน:** • การให้ความรู้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับวิธีการระบุการหลอกลวงและการใช้บริการทางการเงินอย่างปลอดภัยผ่านการสื่อสารและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ • การจัดอบรมภาคบังคับด้านความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงทางไซเบอร์ให้กับพนักงานทุกคน และเผยแพร่แนวทางปฏิบัติผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร **การเพิ่มความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน:** • ธนาคารปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน ttb touch อย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมฟังก์ชันด้านความปลอดภัยขั้นสูง เช่น การป้องกันการบันทึกหน้าจอและวิธีการโจมตีอื่น ๆ **การเฝ้าระวังและตอบสนองเชิงรุก:** • การตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อตรวจจับการสื่อสารข้อมูลเท็จหรือบิดเบือนข้อมูล และการใช้กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตเพื่อต่อต้านข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง **การประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล:** • การทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานกำกับดูแลและกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์และแนวทางปฏิบัติ

ความเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการ
เหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้ว	เหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้วในประเทศไทย เช่น น้ำท่วม พายุ ภัยแล้ง และคลื่นความร้อน กำลังสร้างความท้าทายที่รุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ น้ำท่วมซึ่งมักรุนแรงขึ้นจากพายุ ส่งผลกระทบต่อระบบระบายน้ำ การขนส่ง สร้างความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐานและบ้านเรือน ทำให้ประชาชนจำนวนมากต้องอพยพ เพิ่มความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ภัยแล้งทำให้ทรัพยากรน้ำลดลง ส่งผลกระทบต่อการเกษตร อุตสาหกรรมวงกว้าง และห่วงโซ่อุปทาน ขณะที่คลื่นความร้อนเพิ่มปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรและปัญหาสุขภาพ ในขณะที่ลูกค้าประสบปัญหาทางการเงิน ซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) หรือเกิดความยากลำบากในการชำระหนี้ ธนาคารก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการดำเนินงานของสาขา จากการหยุดชะงักของระบบไฟฟ้า และการหยุดชะงักของสาธารณูปโภคที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน เพื่อบรรเทาความเสี่ยงเหล่านี้ ธนาคารมีการพิจารณาความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศในการวางแผนกลยุทธ์ และปรับมาตรการความต่อเนื่องทางธุรกิจ	**ความเสี่ยงด้านเครดิตที่เพิ่มขึ้น:** • ลูกค้าอาจไม่สามารถชำระหนี้ได้เนื่องจากรายได้ที่ลดลงหรือความเสียหายต่อทรัพย์สิน เช่น บ้านเรือนที่ถูกน้ำท่วมหรือธุรกิจที่ไม่สามารถดำเนินงานได้หลังเกิดไฟป่า • หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) อาจเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในภาคส่วนที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเกษตร พลังงาน และอสังหาริมทรัพย์ **การหยุดชะงักในการดำเนินงานของธนาคาร:** • สาขาของธนาคาร ศูนย์ข้อมูล (Data Center) และเครื่องเอทีเอ็ม อาจได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากน้ำท่วม พายุ หรือคลื่นความร้อน • การหยุดชะงักของบริการที่จำเป็น เช่น ไฟฟ้าและอินเทอร์เน็ต อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคาร **สภาวะตลาดที่ไม่มั่นคง:** • ความผันผวนของราคาในสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น อาหารและพลังงานที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้ว อาจทำให้ต้นทุนธุรกิจสูงขึ้น กำไรลดลง และความสามารถในการชำระหนี้อ่อนแอลง เพิ่มความเสี่ยงด้านเครดิตและความไม่แน่นอนของตลาด • การเปลี่ยนแปลงมูลค่าทรัพย์สินอย่างฉับพลัน เช่น มูลค่าทรัพย์สินที่ลดลงหลังน้ำท่วม อาจส่งผลกระทบต่อสินเชื่อแบบมีหลักประกัน	**การจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ:** • บูรณาการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเข้าในนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่เกี่ยวข้อง • ดำเนินการทดสอบความยืดหยุ่นต่อความเสี่ยงจากสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk Stress Test) โดยมุ่งเน้นไปที่ความเสี่ยงทางกายภาพ เพื่อประเมินผลกระทบทางการเงินจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ • ติดตามความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศอย่างสม่ำเสมอ **การเสริมสร้างความยืดหยุ่นของพอร์ตสินเชื่อ:** • พัฒนาแผนการเปลี่ยนผ่านของภาคส่วนที่ยากต่อการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นของพอร์ตสินเชื่อ • กระจายพอร์ตสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาภาคส่วนที่เปราะบางต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากเกินไป **การสนับสนุนลูกค้าในการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ:** • ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ลูกค้านำความยืดหยุ่นต่อสภาพภูมิอากาศไปบูรณาการในกลยุทธ์ทางธุรกิจและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง • นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับโครงการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น สินเชื่อสีเขียว และสินเชื่อสีฟ้า เพื่อสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียน การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และโครงการที่เป็นมิตรกับระบบนิเวศทางทะเล เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการรับมือกับเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้ว
ความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์	ภูมิทัศน์ทางภูมิรัฐศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากนโยบายการค้าของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เข้มงวดมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้มาตรการภาษีและการตรวจสอบแหล่งกำเนิดสินค้า ก่อให้เกิดความท้าทายสำคัญต่อธุรกิจของผู้ส่งออกไทยและเศรษฐกิจโลก และอาจส่งผลให้มีการเพิ่มอัตราภาษีและข้อจำกัดทางการค้ามากขึ้น ซึ่งจะจำกัดการเข้าถึงตลาดสำคัญนี้ของไทย ในขณะเดียวกัน สินค้าจากจีนที่เผชิญกับภาษีที่สูงขึ้นในการส่งออกไปยังสหรัฐฯ อาจหลั่งไหลเข้าสู่ตลาดไทยมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นสำหรับผู้ผลิตในประเทศ ผลกระทบในวงกว้างจากการเปลี่ยนแปลงทางภูมิรัฐศาสตร์นี้รวมถึงความไม่แน่นอนของการค้า การลงทุน และห่วงโซ่อุปทาน	**การเผชิญกับนโยบายการค้าฉบับใหม่ของสหรัฐอเมริกา:** • ลูกค้าธุรกิจที่ส่งออกไปยังสหรัฐฯ อาจต้องเผชิญกับต้นทุนที่สูงขึ้น เนื่องจากภาษีนำเข้าเพิ่มขึ้นและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เข้มงวดขึ้น • ความสามารถในการแข่งขันในตลาดสหรัฐฯ ลดลง อาจส่งผลให้ปริมาณการส่งออกลดลง กระแสเงินสดติดขัด และเกิดปัญหาทางการเงิน ซึ่งอาจกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธุรกิจ **การหลั่งไหลของสินค้าจีนเข้าสู่ตลาดไทย:** • เมื่อการส่งออกของจีนไปยังสหรัฐฯ ถูกจำกัด จีนอาจหันมาส่งออกสินค้าส่วนเกินมายังไทยมากขึ้น ทำให้เกิดความท้าทายด้านราคาสินค้าและการแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดสำหรับลูกค้าธุรกิจในประเทศที่จำหน่ายสินค้าคล้ายกัน • การพึ่งพาห่วงโซ่อุปทานจากจีนมากขึ้น อาจทำให้ธุรกิจไทยมีความเสี่ยงเกี่ยวพันกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจในจีน	**การติดตามภาวะเศรษฐกิจ:** • ติดตามแนวโน้มเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบและนโยบายการค้าระหว่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการปรับตัวทางธุรกิจได้อย่างทันท่วงที **การวางตำแหน่งทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์:** • จัดการอบรมและงามสัมมนาเพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบทางภูมิรัฐศาสตร์ ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวผ่านความท้าทาย พร้อมเติบโตได้อย่างยั่งยืน **การประเมินความเสี่ยง:** • ดำเนินการประเมินความเสี่ยงอย่างครอบคลุม เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์ที่อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ ภายในพอร์ตสินเชื่อ

ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล

ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงานที่ทีทีบีให้ความสำคัญสูงสุด เพื่อรักษามาตรฐานความปลอดภัยและเสริมสร้างความยืดหยุ่นในทุกสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลง เมื่อบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งมีการเติบโตมากขึ้น การปกป้องข้อมูลของลูกค้า สินทรัพย์ทางการเงิน และโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญจากภัยคุกคามทางไซเบอร์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด ธนาคารจึงดำเนินมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวด บริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับมือกับความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พร้อมทั้งเสริมสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานในปี 2568

0
กรณีการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

100%
พนักงานใหม่ทุกคน ผ่านการฝึกอบรม การตระหนักรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ในปี 2568

0
จำนวนลูกค้าและพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์



0
ค่าปรับหรือบทลงโทษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์

การกำกับดูแลและการจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์

ทีทีบีให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ เนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์นำมาซึ่งความเสี่ยงสูงต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ตลอดจนควบคุมดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ กรรมการอิสระของธนาคารซึ่งมีประสบการณ์เฉพาะด้าน ได้แก่ คุณอรพงศ์ เทียนเงิน คุณธีรนันท์ ศรีหงส์ และคุณปริญญา หอมเอนก เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดและทบทวนกลยุทธ์

คณะกรรมการธนาคารยังได้แต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูล (Chief Information Security Officer: CISO) เพื่อปกป้องข้อมูลทางการเงินของลูกค้า โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูลมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ของธนาคารในการบริหารจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์ พัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการความปลอดภัยแบบครบวงจร และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องให้เหลือน้อยที่สุด นอกจากนี้ธนาคารยังได้เผยแพร่นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และดิจิทัลให้กับพนักงานทุกคน โดยเนื้อหานโยบายระบุถึงแนวทางการบริหารจัดการเพื่อบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลและมาตรฐานขั้นต่ำในการปกป้องข้อมูลของธนาคารในทุกภาคส่วนขององค์กร ตลอดจนผู้ให้บริการที่ธนาคารจัดจ้าง และด้วยการเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศ ทีทีบีถือว่าเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) โดยอัตโนมัติและจะต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 อย่างเข้มงวด โดยธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงแผนการตอบสนองภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดใน พ.ร.บ. ดังกล่าว และยังได้รายงานกับภาครัฐถึงเหตุกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่มีความรุนแรงในระดับวิกฤตหรือระดับสูง

ในปี 2568 ทีทีบียังคงมุ่งเน้นการเสริมสร้างกรอบการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยได้นำกรอบการประเมินความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (BOT-CRAF) ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาเป็นแนวทางหลัก ซึ่งกรอบการทำงานนี้ช่วยให้สถาบันการเงินมีโครงสร้างในการประเมินความเสี่ยงสืบเนื่องทางไซเบอร์และนำระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงมาใช้ให้สอดคล้องกับระดับความพร้อมขององค์กร นอกจากนี้ เพื่อยกระดับการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ธนาคารยังได้จัดให้มีการทดสอบการเจาะระบบโดยใช้ข้อมูลภัยคุกคามอัจฉริยะเป็นตัวนำ หรือที่รู้จักในชื่อ iPentest เพื่อจำลองการโจมตีทางไซเบอร์ในโลกแห่งความเป็นจริงและประเมินความสามารถในการรับมือของเครือข่ายที่เหนือกว่าเทคนิคการทดสอบเจาะระบบแบบดั้งเดิม โดย iPentest มุ่งเน้นไปที่การแสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจริง และเป็นข้อกำหนดบังคับภายใต้กรอบ BOT-CRAF สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ

นอกจากนี้ ทีทีบีกำลังพัฒนาระบบอัตโนมัติภายในแพลตฟอร์ม Security Orchestration, Automation and Response (SOAR) โดยก้าวไปสู่ระบบ Hyper-automation (AI Gen II) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้ครอบคลุมกรณีการใช้งานและสถานการณ์ภัยคุกคามที่กว้างขวางขึ้น ซึ่งช่วยปรับปรุงทั้งความสม่ำเสมอและความรวดเร็วในการตอบสนอง ในขณะเดียวกัน ธนาคารกำลังเสริมสร้างขีดความสามารถด้านการตรวจจับและตอบสนองแบบขยาย (Extended Detection and Response: XDR) โดยใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อให้เกิดการป้องกันทางไซเบอร์แบบอัตโนมัติ เพิ่มความแม่นยำในการตรวจจับ และเร่งการตัดสินใจภายในศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัย



ด้วยเล็งเห็นความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของภัยคุกคามภายนอก ทีทีบีจึงได้เสริมสร้างขีดความสามารถด้านข่าวกรองภัยคุกคามไซเบอร์ โดยการพัฒนาแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้นและขยายบริการระงับการโจมตี (Takedown Services) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในการป้องกันเชิงรุก และจากการเปลี่ยนผ่านไปสู่ผู้ให้บริการจัดการระบบศูนย์ปฏิบัติการด้านความปลอดภัย (Security Operations Center: SOC) รายใหม่ ธนาคารจะยังคงปรับปรุงดัชนีชี้วัดหลักอย่างต่อเนื่อง เช่น ระยะเวลาเฉลี่ยในการตรวจพบ (MTTD) ระยะเวลาเฉลี่ยในการระงับเหตุ (MTTC) และระยะเวลาเฉลี่ยในการจัดกลุ่มปัญหา (MTTT) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดการเหตุการณ์แบบครบวงจร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการบันทึกข้อมูลความปลอดภัยและการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อสร้างความยืดหยุ่นและเพิ่มทัศนวิสัยในการมองเห็นระบบเทคโนโลยีทั้งหมดในเชิงลึก ความพยายามทั้งหมดนี้ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่งท่ามกลางสภาวะภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในการควบคุมความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับระบบที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน ธนาคารได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสำหรับอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน (Payment Card Industry Data Security Standard: PCI DSS) เวอร์ชัน 4.0 ซึ่งเป็นกรอบการทำงานระดับสากลในการคุ้มครองข้อมูลผู้ถือบัตร โดยมาตรฐานเวอร์ชัน 4.0 นี้ มีการเพิ่มข้อกำหนดที่เข้มงวดขึ้นในด้านการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication: MFA) การตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง และการจัดการช่องโหว่ ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตและปรับปรุงการตรวจจับภัยคุกคามแบบเรียลไทม์ โดยการปฏิบัติตามมาตรฐาน PCI DSS ช่วยเสริมความแข็งแกร่งด้านความปลอดภัยโดยรวมของธนาคาร และสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการชำระเงินผ่านบัตรเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ระดับสากล

นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินกลยุทธ์ป้องกันข้อมูลรั่วไหลอย่างครอบคลุม โดยติดตั้งชุดมาตรการป้องกันข้อมูลรั่วไหล (DLP) ในทุกช่องทางที่อาจเกิดการรั่วไหล มาตรการเหล่านี้ช่วยคุ้มครองข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า และมีการรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถระบุและแก้ไขความเสี่ยงได้ทันท่วงที ทั้งนี้ท่ามกลางภัยคุกคามที่ซับซ้อนขึ้น ทีทีบียังได้ทำประกันภัยไซเบอร์ (Cyber Insurance) เพื่อลดผลกระทบทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดความปลอดภัย มาตรการเชิงรุกทั้งหมดนี้เน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการยกระดับความยืดหยุ่นทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อปกป้องการดำเนินงานและข้อมูลของลูกค้าจากภัยคุกคามที่พัฒนาอยู่ตลอดเวลา

การฝึกอบรมพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปกป้องข้อมูลของธนาคาร พร้อมทั้งทำให้มั่นใจว่าปฏิบัติตามกฎหมายและสามารถตอบสนองในเชิงรุกต่อภัยคุกคามใหม่ ธนาคารเชื่อว่าการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานช่วยให้ธนาคารสามารถบรรเทาความเสี่ยงในการเกิดการละเมิดข้อมูลและกิจกรรมอันตรายอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ภาคบังคับเป็นประจำทุกปีให้กับพนักงานทุกคน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายแนวทางในการปกป้องข้อมูลในปี 2568 ด้วยการจำลองเหตุการณ์การโจมตีด้วยอีเมลหลอกลวงปีละ 2 ครั้ง ให้กับพนักงานทุกคน โดยหากพนักงานเข้าใจถึงอันตรายและสามารถระบุภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ พวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการโจมตีด้วยอีเมลหลอกลวงหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ของอาชญากรทางไซเบอร์น้อยลง

ความปลอดภัยของข้อมูลยังเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดหลักขององค์กร ซึ่งใช้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน เพื่อวัดผลระดับความควบคุมและดำเนินการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ หากพนักงานพบเห็นเหตุการณ์ที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ ธนาคารก็มีกระบวนการและขั้นตอนในการยกระดับปัญหาที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณามาตรการและกรอบเวลาในการตอบโต้ตามประเภทของเหตุการณ์และระดับความรุนแรง ทั้งยังเป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่และสายการบังคับบัญชาซึ่งรวมถึงผู้มีอำนาจในการสั่งการหยุดการบริการ ตามระดับความรุนแรง ผลกระทบ และความเข้มข้นของการเผยแพร่ข้อมูลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยในปีที่ผ่านมาไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบทางการเงินหรือชื่อเสียงของธนาคารหรือลูกค้า

ใบรับรองด้านความปลอดภัยของข้อมูลจากผู้ประเมินภายนอก

- ISO 27001 (มาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ) สำหรับระบบบาทเนตและระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของธนาคารแห่งประเทศไทย
- ISO 27001 (มาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ) สำหรับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- ISO 27001 (มาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ) สำหรับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- กรอบการควบคุมความปลอดภัยของลูกค้า (Swift CSP)

ข้อมูลส่วนบุคคล

การดำเนินงานของทีทีบีตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ประจำวันเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยธนาคารมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าไปในทางที่จะช่วยสร้างความไว้วางใจและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอันจะนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อเสถียรภาพทางการเงิน ความเป็นส่วนตัว และสิทธิของลูกค้า

ผลการดำเนินงานในปี 2568

0
กรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

0
ค่าปรับหรือบทลงโทษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

พนักงานของธนาคารและบริษัทย่อยทุกคน
100%
ผ่านการฝึกอบรม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระหว่างปี 2563-2568

28%
ของข้อมูลของลูกค้าถูกนำไปใช้สำหรับเป้าประสงค์รอง

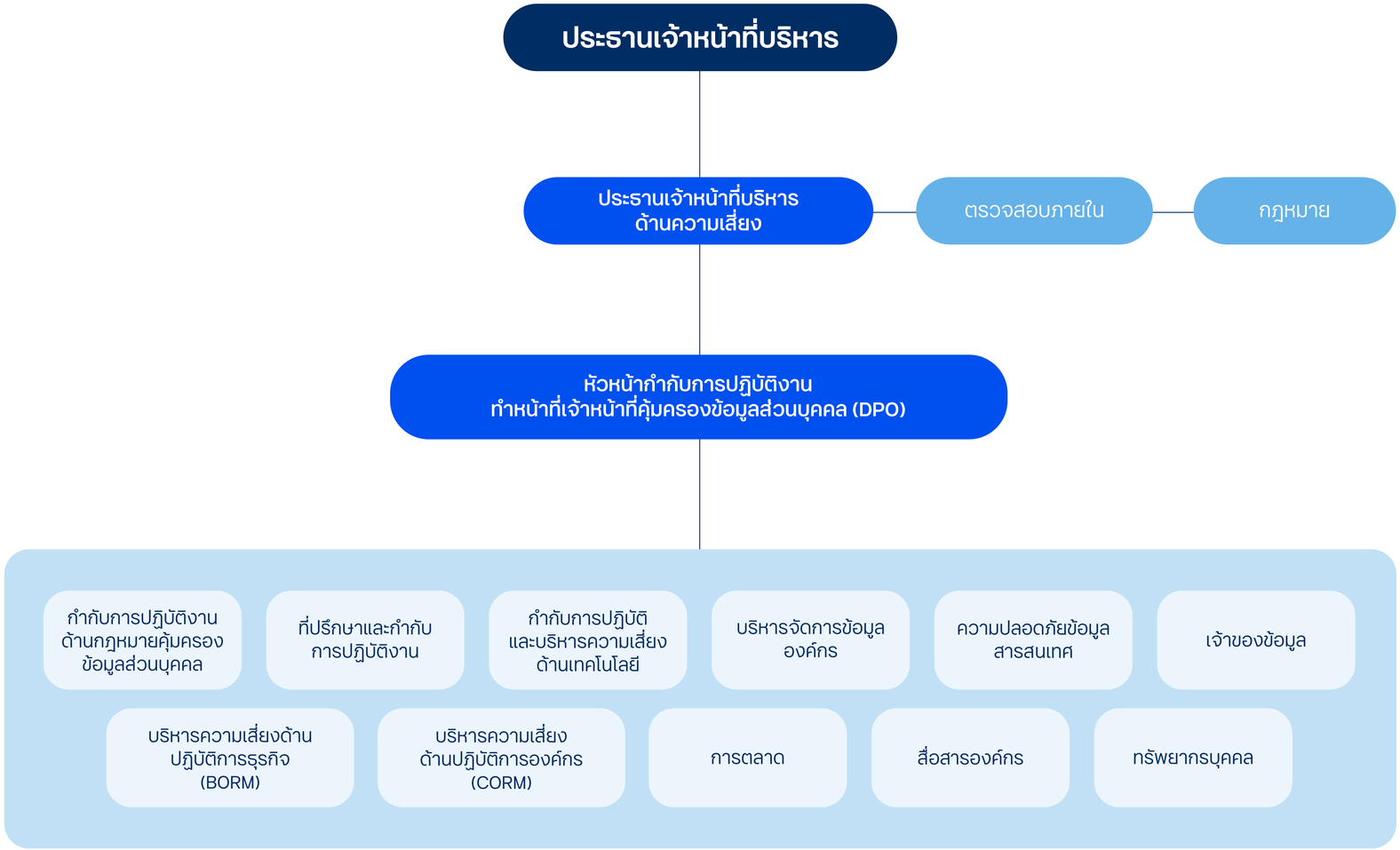
การกำกับดูแลและการจัดการด้านข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้มั่นใจว่าทีทีบีและบริษัทย่อยปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ธนาคารได้พัฒนานโยบายเฉพาะของบริษัทในด้านการกำกับดูแลข้อมูลซึ่งครอบคลุมถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การปกป้องข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูล ตามกรอบการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารไทย (แนวปฏิบัติของดีลอยท์) แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (แนวปฏิบัติของจุฬา) และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย GDPR ของ ING โดยนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลมีเนื้อหาครอบคลุมโครงสร้างการกำกับดูแล บทบาทและข้อกำหนดสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัย และการบริหารจัดการ ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลข้อมูล นโยบายความเป็นส่วนตัว และ/หรือประกาศความเป็นส่วนตัว ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ โดยนโยบายความเป็นส่วนตัวครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย และห่วงโซ่อุปทาน อาทิ ในการจ้างบุคลากรภายนอกและการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึงคู่ค้า ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา และผู้ขาย

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งให้หัวหน้ากำกับการปฏิบัติงานดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามและปลูกฝังวัฒนธรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารและบริษัทย่อย โดย DPO รายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยงซึ่งขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวฝังรากลึกอยู่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการธุรกิจ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กรยังได้จัดการทดสอบการควบคุมเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลเป็นประจำทุกปีภายใต้กรอบการกำกับดูแลข้อมูล โดยการทดสอบดังกล่าวครอบคลุมถึงข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) การปกป้องข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูล และยังถูกออกแบบให้มุ่งเน้นเฉพาะส่วนตามที่ระบุโดยภาครัฐหรือกลยุทธ์องค์กร โดยมีเป้าหมายหลักในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ ขั้นตอน และมาตรการควบคุมความปลอดภัยที่มีอยู่ ผ่านการระบุส่วนที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถบรรเทาความเสี่ยงที่อาจนำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สิน การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การเสื่อมเสียชื่อเสียง และผลลัพธ์ในทางลบอื่น ๆ



โครงสร้างการกำกับดูแลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ความพยายามอย่างไม่หยุดยั้งของธนาคารในการปกป้องข้อมูลในทุกช่วงชีวิตของลูกค้าจะช่วยสร้างความมั่นใจว่าพนักงานและคู่ค้าต่างตระหนักถึงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลและสามารถปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ โดยธนาคารได้จัดให้มีการสื่อสารภายในและการฝึกอบรมตลอดทั้งปีเพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนเข้าใจเนื้อหาหลักของกฎหมายดังกล่าว ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ประกอบด้วยการแจ้งเตือนผ่านอีเมล และการสื่อสารโดยผู้บริหารในระหว่างการประชุมสาขา เพื่อเน้นย้ำถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในด้านการฝึกอบรมพนักงาน นอกเหนือจากหลักสูตร PDPA ที่จัดให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรแล้ว ธนาคารยังได้จัดการฝึกอบรมเฉพาะกิจเพิ่มเติมโดยออกแบบให้เหมาะสมกับหน่วยงานที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการประมวลผลหรือการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามในกรณีที่มีการละเมิดข้อมูล ธนาคารจะตั้งทีมขึ้นมาเพื่อสืบสวนสอบสวน สำหรับกรณีที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว ธนาคารจะกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในปี 2568 ไม่มีกรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ต้องมีการจ่ายค่าปรับหรือได้รับการลงโทษ

ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน

ธนาคารตระหนักดีว่าห่วงโซ่อุทานที่ยั่งยืนและการมีความรับผิดชอบเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าระยะยาวให้กับธนาคาร ลูกค้า และสังคม เนื่องจากการจัดหาจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการส่งผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความยืดหยุ่นทางธุรกิจ ตลอดจนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ในฐานะสถาบันการเงินที่มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ธนาคารมุ่งมั่นให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสอดคล้องกับมาตรฐานด้านจริยธรรม สิ่งแวดล้อม และสังคม พร้อมทั้งส่งเสริมความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับคู่ค้าที่มีค่านิยมเช่นเดียวกัน

ผลการดำเนินงานปี 2568

การจำแนกประเภทคู่ค้า

คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 จำนวน **22 ราย**
คิดเป็น**ร้อยละ 3** ของคู่ค้าทั้งหมด มีมูลค่าค่าใช้จ่ายในปี 2568
คิดเป็น**ร้อยละ 27** ของมูลค่าการจัดซื้อในปี 2568

คู่ค้าสำคัญลำดับ 2 จำนวน **120 ราย**
คิดเป็น**ร้อยละ 15** ของคู่ค้าทั้งหมด

การประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของคู่ค้า

คู่ค้าทุกรายในทะเบียนคู่ค้าลงนามรับทราบและปฏิบัติตาม จรรยาบรรณของคู่ค้า

ร้อยละ 100 ของคู่ค้าสำคัญทั้งหมดผ่านการประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและด้าน ESG

จากการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าสำคัญทั้งหมด พบว่า **ไม่มี**ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและความเสี่ยงด้าน ESG

ไม่มีการบาดเจ็บถึงขั้นเสียชีวิตของผู้รับเหมาในระหว่างการปฏิบัติงานในพื้นที่

การชำระเงิน

ชำระเงินให้แก่คู่ค้าเฉลี่ย **30 วัน** หลังจากที่ได้ตรวจรับงานเรียบร้อย และได้รับใบแจ้งหนี้จากคู่ค้า

หลักในการดำเนินธุรกิจและกระบวนการจัดหา

ธนาคารบูรณาการกรอบแนวคิด ESG เข้ากับหลักการการจัดหาอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลตลอดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งรวมถึงการประเมินคู่ค้าในด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สิทธิแรงงาน การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และความมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนในระยะยาว

จรรยาบรรณของคู่ค้า

สิ่งแวดล้อม	สังคม	ธรรมาภิบาล
• สิ่งแวดล้อม • ของเสียและการปล่อยมลพิษ	• เงื่อนไขทางสังคมและการทำงาน • อิสระในการจ้างงาน • หลีกเลี่ยงการใช้แรงงานเด็ก • ค่าตอบแทน • ชั่วโมงการทำงาน • การไม่เลือกปฏิบัติ • การล่วงละเมิดและการทำผิดทางวินัย • สภาพการทำงาน	• การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ • การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรอบคอบ • การต่อต้านการทุจริต/ต่อต้านการให้และรับสินบน • การรักษาข้อมูลความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การแข่งขันอย่างเสรี • ทรัพย์สินทางปัญญา • ขัดแย้งทางผลประโยชน์ • ผู้รับเหมาช่วงและพันธมิตรทางธุรกิจของคู่ค้า • ข่าวลือ • การตรวจสอบ/เก็บข้อมูล

กลยุทธ์การจัดหาอย่างยั่งยืน

- เป็นหน่วยงานกลางในการจัดซื้อกับคู่ค้า สร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อให้ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากคู่ค้าให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด ตามกลยุทธ์ของธนาคาร
- เพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารการใช้จ่ายของธนาคารและคู่ค้า
- ร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ของธนาคาร ใช้ความเชี่ยวชาญด้านการจัดหาและความเข้าใจทางธุรกิจในการดำเนินงานร่วมกับภายในและคู่ค้า
- ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่ช่วยปรับปรุงกระบวนการจัดหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เสริมสร้างศักยภาพของคู่ค้าให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนดและมีความคำนึงถึงผลกระทบอย่างรอบคอบ ที่ครอบคลุมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ชุมชนและสังคม

กรอบการบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน

ธนาคารกำหนดกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมขั้นตอนสำคัญดังนี้



1. การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า

ธนาคารตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของบริษัทคู่ค้าทุกราย ทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าปัจจุบัน โดยในระหว่างการคัดเลือกคู่ค้า ธนาคารจะประเมินศักยภาพและตรวจสอบความเสี่ยงของคู่ค้าอย่างรอบด้าน (Due Diligence) ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ และ ESG เช่น สถานะทางการเงิน ความสามารถในการส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เช่น การมีนโยบายสิ่งแวดล้อมและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนประวัติการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน สภาพการทำงาน การใช้แรงงานเด็ก การจ้างแรงงานข้ามชาติ ค่าตอบแทนและชั่วโมงการทำงาน การเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ การประเมินยังครอบคลุมถึงความเสี่ยงทางการเมืองและ ESG ของประเทศที่ตั้งของคู่ค้า ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การรักษาความลับ และความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการจัดการของเสียและการปล่อยมลพิษ

2. การขึ้นทะเบียนคู่ค้าใหม่

หลังจากคัดเลือกคู่ค้าเรียบร้อยแล้วจะขึ้นทะเบียนคู่ค้าเข้าระบบจัดซื้อและระบบจ่ายชำระเงินของธนาคาร และมีการสอบทานอนุมัติคู่ค้าในทะเบียนคู่ค้าเป็นประจำทุกปี

3. การจำแนกประเภทคู่ค้า

ธนาคารจำแนกคู่ค้าลำดับ 1 (Tier 1 supplier) และลำดับอื่น ๆ (Non-tier 1 supplier) โดยพิจารณาความสำคัญของคู่ค้า (Critical Supplier) จากปัจจัยความเสี่ยงที่หลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น

- เป็นคู่ค้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน (Criticality to Operations) และการสร้างรายได้ของธนาคาร (Criticality to Revenue Generation)
- เป็นคู่ค้าที่ไม่สามารถหาคู่ค้ารายอื่นมาทดแทนได้ (Non substitutable Suppliers) จำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เฉพาะเจาะจง (Highly Customized Products/Services) ต่อความต้องการของธนาคาร มีต้นทุนสูงในการเปลี่ยนคู่ค้า (High Switching Cost) หรือมีสัญญาระยะยาว และ/หรือ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้
- มีความเสี่ยงที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน ESG ดังที่ระบุในจรรยาบรรณของคู่ค้าของธนาคาร

4. การประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของคู่ค้า

ธนาคารหมุนเวียนการประเมินผู้ขายหลักที่เป็นคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 และลำดับ 2 ทุก 2-3 ปีเพื่อรักษาหรือปรับปรุงคุณภาพของคู่ค้าให้อยู่ในระดับที่ต้องการและให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร

คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ของธนาคารจะได้รับการประเมินผลงานประจำปี โดยใช้หลัก AQSCIR เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการทำงานและการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยในปี 2568 ธนาคารประเมินคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ด้วยวิธีดังกล่าวร้อยละ 100

การประเมินผลคู่ค้าประจำปี

การประเมินผลคู่ค้าประจำปีดำเนินการภายใต้กรอบการประเมินแบบถ่วงน้ำหนัก C-SAT โดยมุ่งเน้นการประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าในด้านคุณภาพและต้นทุน ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าสามารถสนับสนุนการดำเนินงานประจำวันของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ และคุ้มค่า

โครงสร้างการประเมินแบ่งออกเป็น 5 หมวดหลัก ดังนี้

- **Performance (ร้อยละ 35)** ประเมินผลการให้บริการโดยรวม ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการ การส่งมอบงานตรงเวลา ความสามารถในการตอบสนอง ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความเสถียรของการให้บริการ
- **Incident & Problem Management (ร้อยละ 10)** ประเมินความสามารถในการบริหารจัดการเหตุขัดข้อง การแก้ไขปัญหา และประสิทธิผลของแผนการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
- **Resource Management (ร้อยละ 20)** ประเมินความพร้อมและความเหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ ทั้งด้านการจัดสรรทรัพยากร ความเชี่ยวชาญของบุคลากร และความต่อเนื่องของทีมงาน
- **Improvement & Innovation (ร้อยละ 10)** ประเมินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงแนวทางหรือแผนงานในอนาคตที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการสนับสนุนด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เช่น สัญญา การวางบิล และการประสานงาน
- **Cost Management (ร้อยละ 25)** ประเมินความเหมาะสมและความสามารถในการบริหารจัดการต้นทุน ครอบคลุมการเปรียบเทียบราคาตลาด ความยืดหยุ่นในการเจรจาต่อรอง และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านต้นทุน

การมีส่วนร่วมช่วยเหลือและยกระดับความตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารตระหนักว่าการทำงานร่วมกับคู่ค้าเพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นคู่ค้า ลูกค้า และสังคม เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายด้านความยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารและความร่วมมือกับคู่ค้า ตลอดจนการรักษามาตรฐานการทำงานที่มีคุณภาพสูง โดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินการเข้าเยี่ยมชมบริษัทของคู่ค้าหลักเป็นประจำทุกปี โดยการเยี่ยมชมดังกล่าวเป็นเวทีในการสื่อสารและส่งเสริมแนวคิดด้าน ความเป็นอยู่ทางการเงิน (Financial Well-being) รวมถึงการร่วมพัฒนาในด้านต่าง ๆ อาทิ เทคโนโลยี การให้บริการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการจัดซื้อจัดจ้างเชิงกลยุทธ์ ซึ่งช่วยสนับสนุนความก้าวหน้าร่วมกันและการเติบโตอย่างยั่งยืน

ในปี 2568 ฝ่ายงานกลยุทธ์จัดซื้อจัดจ้างและจัดหาของธนาคาร ได้เข้าเยี่ยมชมบริษัทของคู่ค้าจำนวน 10 บริษัท และได้รับผลตอบรับในเชิงบวก รวมถึงระดับความพึงพอใจในระดับสูงจากพันธมิตรที่เข้าร่วม นอกจากนี้ ฝ่ายจัดซื้อเชิงกลยุทธ์ยังได้จัดการอบรมให้แก่คู่ค้าในด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



ผลการสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า

ในปี 2568 มีคู่ค้าจำนวนมากกว่า 200 รายให้ความร่วมมือในการทำแบบสำรวจเพื่อประเมินผลการทำงานร่วมกับงานกลยุทธ์จัดซื้อจัดจ้างและจัดหาของธนาคารคู่ค้ามีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันโดยเฉลี่ยร้อยละ 88 จากผลการสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้าในปี 2568 พบว่าคู่ค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนและโปร่งใส ความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานและการตรวจสอบในเรื่องเอกสารและการขึ้นทะเบียนคู่ค้ากับธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารยังมีช่องทางให้คู่ค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องสามารถแจ้งข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน หรือเบาะแสพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับระเบียบและข้อกำหนดของธนาคารและกฎหมายได้ทางเว็บไซต์ของธนาคารอีกด้วย

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ



ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานจะช่วยวางรากฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรได้



ธนาคารส่งเสริมให้คนไทยกินดีและดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีผ่านโครงการพัฒนาชุมชนที่สนับสนุนชุมชนที่ห่างไกลให้เข้าถึงสถานบริการสุขภาพ



ธนาคารส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า ตลอดจนดำเนินกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ เช่น การส่งเสริมทักษะด้านศิลปะ ดนตรี กีฬา และภาษา โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกคนได้แสดงออกความสามารถอย่างเต็มที่และพัฒนาตนเองในกิจกรรมที่ตนสนใจ ได้สามารถแสดงความสร้างสรรค์ในทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้โครงการไฟ-ฟ้า เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน



ธนาคารไม่เพียงวางเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่ยังส่งเสริมหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม



ธนาคารให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมใหม่ ๆ บนหนทางสู่ธนาคารดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยความเชื่อมั่นในปรัชญา “Make REAL Change” ที่มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม



ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างทั่วถึงและนำไปสู่สังคมที่สะอาดขึ้นและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการปล่อยสินเชื่อสีเขียวและโครงการพัฒนาชุมชนของธนาคาร



ธนาคารปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทดแทนเพื่อผลักดันให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2565	2566	2567	2568
Greenhouse Gas Emissions (GHG Emissions)					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	3,604	3,296	3,237	3,105
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2 (Location-based))	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	20,922	29,035	26,581	21,401
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2 (Market-based))	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	20,922	29,035	26,581	21,401
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ทางตรงและทางอ้อม)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	24,526	32,331	29,817	24,506
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ทางตรงและทางอ้อม) ต่อคน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1.68	2.11	2.05	1.83
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope 3)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	957	1,251	1,154	753
หมวดหมู่ที่ 1 การซื้อวัตถุดิบและบริการ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	933	986	858	474
• การใช้กระดาษ	ตัน	444	469	408	226
หมวดหมู่ที่ 5 การกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1	226	242	219
• การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	55	77	76	103
• การรีไซเคิลพลาสติก	ตัน	NA	1	1	1
• การรีไซเคิลกระดาษเอกสาร	ตัน	32	51	42	63
• การรีไซเคิลกระดาษลูกฟูก	ตัน	NA	1	0	0
• การย่อยเศษอาหาร	ตัน	23	24	33	39
ฝังกลบ	ตัน	NA	96.84	103.70	93.87
• ของเสียทั่วไป	ตัน	NA	96.62	103.51	93.65
• ของเสียอันตราย	ตัน	NA	0.22	0.19	0.22
หมวดหมู่ที่ 6 การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	7	19	18
• ระยะทางการเดินทางทางบก	กิโลเมตร	NA	45,817	130,029	123,334
หมวดหมู่ที่ 13 การปล่อยเช่าสินทรัพย์ขององค์กร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	23	32	35	41
• การใช้ก๊าซหุงต้มโดยผู้เช่าในอาคาร	ตัน	7	10	11	13
หมวดหมู่ที่ 15 การลงทุน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	เปิดเผยข้อมูลในรายงาน TCFD ปี 2568			

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2565	2566	2567	2568
การปลดปล่อยก๊าซอื่น ๆ					
การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้เอทานอลและเชื้อเพลิงชีวภาพ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์	510	451	441	388
การใช้พลังงาน					
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	59,179	75,093	70,285	57,736
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	57,001	73,165	68,358	56,041
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	2,178	1,928	1,928	1,695
อัตราการใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียนต่อคน	เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อคน	4.05	4.90	4.84	4.32
การใช้พลังงานภายนอกองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	NA	NA	NA	NA
การใช้น้ำ					
การใช้น้ำรวม (การดึงน้ำ)	ลูกบาศก์เมตร	232,481	266,929	234,935	224,551
ทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	232,481	266,929	234,935	224,551
พื้นที่ที่มีความเครียดน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	232,481	256,902	213,954	200,122
อัตราการใช้น้ำรวม (การดึงน้ำ)	ลูกบาศก์เมตรต่อคน	15.90	17.42	16.17	16.80
การปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	185,984	176,197	154,774	150,519
การใช้น้ำสุทธิ	ลูกบาศก์เมตร	46,496	90,732	80,161	74,032
ของเสีย					
ของเสียรวม	ตัน	55	161	180	197
ของเสียอันตราย	ตัน	NA	0.22	0.19	0.22
ของเสียไม่อันตราย	ตัน	55	161	180	197
การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	32	64	76	103
ด้วยวิธีการรีไซเคิล	ตัน	32	53	43	44
• ของเสียอันตราย	ตัน	NA	NA	NA	NA
• ของเสียไม่อันตราย	ตัน	32	53	43	64
ด้วยวิธีการอื่น	ตัน	23	24	33	39
• การย่อยเศษอาหาร	ตัน	23	24	33	39
การฝังกลบ	ตัน	NA	96.84	103.70	93.87
ของเสียอันตราย	ตัน	NA	0.22	0.19	0.22
ของเสียไม่อันตราย	ตัน	NA	96.62	103.51	93.65

1. ขอบเขตรายงานในปี 2566-2568 ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ (รวมถึงบริษัท บริหารสินทรัพย์พลโยธิน จำกัด บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่อยู่ในอาคารสำนักงานใหญ่) อาคารอื่น ๆ สาขาที่ธนาคารเช่าและเป็นเจ้าของ และบริษัท ทหารไทยธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด
2. ข้อมูลปี 2565 ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ วงศ์สว่าง เพชรบุรี บางปู พระราม 7 สวนมะลิ และสาขาที่ธนาคารฯ เป็นเจ้าของเท่านั้น ข้อมูลปี 2565 ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบโดยตรงกับข้อมูลปี 2566-2568 ได้
3. การคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคำนวณจากอำนาจการดำเนินงาน
4. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงที่รายงานประกอบด้วยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการเผาไหม้ที่อยู่กับที่ การเผาไหม้ที่มีการเคลื่อนที่ และการรั่วไหลของสารทำความเย็น
5. เนื่องจากมีการปรับปรุงวิธีการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 1 2 และ 3 ที่รายงานจึงมีการเปลี่ยนแปลง
6. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกถูกคำนวณโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อบก. ฉบับปี 2569 หากไม่มีข้อมูล จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซจากแหล่งอื่น ๆ แทน ซึ่งครอบคลุมถึงรายงาน IPCC รายงาน Greenhouse Gas Inventories โดย U.S. Environmental Protection Agency (EPA) และ UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023 โดยมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดคำนวณโดยก๊าซทุกค่าถูกแปลงหน่วยให้เป็นหน่วยคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (CO_2e) อ้างอิงจากรายงาน IPCC ฉบับที่ 5 ปี 2557 (AR5)
7. กระดาษที่ใช้งานในสำนักงานถูกเก็บรวบรวมเพื่อนำไปรีไซเคิลโดยหน่วยงานภายนอก ขยะเศษอาหารถูกนำไปดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อเปลี่ยนสภาพให้พร้อมใช้งานในพื้นที่อื่น เช่น อาหารสัตว์ ขยะที่เหลือถูกจัดการโดยพนักงานเก็บขนมูลฝอยของ กทม.
8. ปริมาณการใช้กระดาษคำนวณจากปริมาณการจัดซื้อ ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานใหญ่และสาขา สำหรับประเภทกระดาษประเภทใบเสร็จและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องถูกจัดการโดยตรงโดยผ่านอาคารและบริการ
9. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ หมวดหมู่ที่ 6 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business travel) ครอบคุลมเฉพาะการคำนวณจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่ให้บริการภายนอก
10. NA (Not Available) หมายถึงไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565		2566		2567		2568	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน									
พนักงานรวม	Persons		14,620		15,320		14,529		13,364
		4,619	10,001	4,786	10,534	4,605	9,924	4,348	9,016
	%	31.59	68.41	31.24	68.76	68.30	68.30	32.54	67.46
แบ่งตามประเภทการจ้างงาน									
พนักงานประจำ	คน	4,614	9,992	4,774	10,488	4,582	9,838	4,301	8,914
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	5	9	12	46	23	86	47	102
แบ่งตามลักษณะการจ้างงาน									
เต็มเวลา	คน	4,619	10,001	4,786	10,534	4,605	9,924	4,348	9,016
พาร์ทไทม์	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
ชั่วคราว	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
แบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	574	2,154	645	2,110	584	1,587	485	1,096
30-50 ปี	คน	2,774	6,144	2,903	6,613	2,820	6,532	2,798	6,217
มากกว่า 50 ปี	คน	1,271	1,703	1,238	1,811	1,201	1,805	1,065	1,703
แบ่งตามระดับตำแหน่งงาน									
ผู้บริหารระดับสูง	คน	7	5	6	5	6	4	5	3
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	39	26	37	27	39	26	39	24
ผู้บริหารระดับต้น	คน	583	738	564	751	528	719	474	668
พนักงานที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	คน	3,990	9,232	4,179	9,751	4,032	9,175	3,830	8,321
แบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	4,619	10,001	4,786	10,534	4,605	9,924	4,348	9,016
สำนักงานใหญ่	คน	1,897	2,878	2,241	3,372	1,790	3,778	2,169	2,881
อาคารสำนักงาน	คน	800	1,675	737	1,950	606	1,347	902	2,224
อื่น ๆ	คน	1,922	5,448	1,808	5,212	2,209	4,799	1,277	3,911
ต่างประเทศ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565		2566		2567		2568	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามอายุงาน									
น้อยกว่า 1 ปี	คน	761	1,514	686	1,438	421	700	475	619
1 - 3 ปี	คน	521	1,535	913	2,171	1,275	2,825	1,227	2,280
4 - 5 ปี	คน	439	1,092	446	1,168	212	536	149	415
6 - 10 ปี	คน	666	1,773	672	1,747	738	1,919	744	1,889
11 - 15 ปี	คน	601	1,325	561	1,291	387	857	375	912
16 - 20 ปี	คน	627	1,298	602	1,338	682	1,671	575	1,515
มากกว่า 21 ปี	คน	1,004	1,464	906	1,381	890	1,416	803	1,386
แบ่งตามสัญชาติ									
ไทย	คน	14,614		15,314		14,523		13,357	
	%	99.96		99.96		99.96		99.95	
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	1,394		1,386		1,318		1,209	
	% ของผู้บริหารทั้งหมด	99.71		99.71		99.70		99.67	
จีน	คน	0		1		1		2	
	%	0.00		0.01		0.01		0.01	
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0		0		1		1	
	% ของผู้บริหารทั้งหมด	0.00		0.00		0.08		0.08	
อังการี	คน	1		1		1		1	
	%	0.01		0.01		0.01		0.01	
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	1		1		1		1	
	% ของผู้บริหารทั้งหมด	0.07		0.07		0.08		0.08	
อื่น ๆ	คน	5		4		4		4	
	%	0.03		0.03		0.03		0.03	
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	3		1		2		2	
	% ของผู้บริหารทั้งหมด	0.21		0.22		0.15		0.16	

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565		2566		2567		2568	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การจ้างงานผู้พิการ									
การจ้างงานผู้พิการ (มาตรา 33)	คน		1		1		0		0
	%		0.68		0.65		0.00		0.00
การจ้างงานผู้พิการ (มาตรา 35)	คน		152		156		153		138
พนักงานใหม่									
พนักงานใหม่รวม	คน		2,932		2,748		1,500		1,288
	คน	951	1,981	843	1,905	517	983	536	752
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	%		20.05		17.94		10.32		9.64
	%	6.50	13.55	5.50	12.43	3.56	6.77	4.01	5.63
แบ่งตามอายุ									
พนักงานใหม่รวม	คน		2,932		2,748		1,500		1,288
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		1,571		1,306		583		468
	%		10.75		8.52		4.01		3.50
	คน	412	1,159	374	932	205	378	200	268
30-50 ปี	คน		1,339		1,418		894		802
	%		9.16		9.26		6.15		6.00
	คน	530	809	461	957	300	594	326	476
มากกว่า 50 ปี	คน		22		24		23		18
	%		0.15		0.16		0.16		0.13
	คนs	9	13	8	16	12	11	10	8
แบ่งตามพื้นที่									
พนักงานใหม่รวม	คน		2,932		2,748		1,500		1,288
ประเทศไทย	คน		2,932		2,748		1,500		1,288
	%		20.05		17.94		10.32		9.64
	คน	951	1,981	843	1,905	517	983	536	752
สำนักงานใหญ่	คน	486	553	408	448	337	349	406	344
อาคารสำนักงาน	คน	148	384	134	448	68	228	61	195
อื่น ๆ	คน	317	1,044	301	1,009	112	406	69	213

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565		2566		2567		2568	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามพื้นที่									
ต่างประเทศ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานใหม่โดยเฉลี่ย	บาทต่อคน		9,298		107,313		104,640		104,452
ตำแหน่งที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน	%		40.70		39.30		43.97		42.00
	คน		2,032		1,561		981		958
ตำแหน่งที่เปิดรับสมัครรวม	คน		4,993		3,977		2,231		2,246
การลาออกของพนักงาน									
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน		3,414		2,985		2,291		2,453
	คน	976	2,438	919	2,066	697	1,594	794	1,659
อัตราการลาออกของพนักงาน	%		23.35		19.48		15.77		18.36
	%	6.68	16.68	6.00	13.49	4.80	10.97	5.94	12.41
พนักงานลาออกโดยสมัครใจ	คน		2,997		2,646		1,925		1,759
	คน	798	2,199	754	1,892	537	1,388	512	1,247
อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ	%		20.05		17.27		13.25		13.16
อัตราการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง	%		9.00		6.70		5.20		6.30
แบ่งตามอายุ									
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน		3,414		2,985		2,291		2,453
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		1,217		881		658		542
	%		8.32		5.75		4.53		4.06
	คน	256	961	194	687	146	512	149	393
30-50 ปี	คน		1,747		1,649		1,275		1,424
	%		11.95		10.76		8.78		10.66
	คน	517	1,230	499	1,150	397	878	411	1,013
มากกว่า 50 ปี	คน		450		455		358		487
	%		3.08		2.97		2.46		3.64
	คน	203	247	226	229	154	204	234	253

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565		2566		2567		2568	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามพื้นที่									
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน		3,414		2,985		2,291		2,453
ประเทศไทย	คน		3,413		2,985		2,291		2,453
	%		23.34		19.48		15.77		56.42
	คน	976	2,437	919	2,066	697	1,594	794	1,659
สำนักงานใหญ่	คน	388	508	302	375	280	341	292	374
อาคารสำนักงาน	คน	169	493	184	451	116	314	129	370
อื่น ๆ	คน	419	1,436	433	1,240	301	939	373	915
ต่างประเทศ	คน		1		0		0		0
	%		0.01		0.00		0.00		0.00
	คน	0	1	0	0	0	0	0	0
การอบรมพนักงาน									
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงาน	บาท		112,630,000		118,093,413		118,678,860		107,884,771
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน	บาทต่อคน		7,704		7,708		8,168		8,073
การอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน		61		39		43		42
	ชั่วโมงต่อคน	51	66	35	41	39	45	36	45
แบ่งตามระดับตำแหน่งงาน									
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมงต่อคน	28	39	24	42	25	42	13	21
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมงต่อคน	28	28	29	27	39	40	23	23
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมงต่อคน	70	94	45	54	50	60	52	69
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมงต่อคน	49	64	34	40	39	47	35	44
การประเมินพนักงาน									
พนักงานที่ได้รับการประเมิน	%		100		100		100		100
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงรวม	%		68.41		68.76		68.31		67.46
พนักงานหญิงในคณะกรรมการบริษัท	%		21.40		21.43		21.43		21.43

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565		2566		2567		2568	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหาร	%		55.01		56.33		56.66		57.30
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูง	%		41.67		45.45		40.00		37.50
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับกลาง	%		40.00		42.19		40.00		38.10
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับต้น	%		55.87		57.11		57.66		58.49
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท	%		55.12		56.42		56.78		58.66
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	%		43.50		42.60		40.00		40.00
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	%		47.70		48.10		47.80		40.30
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมศาสตร์	%		37.50		36.10		37.70		37.60
พนักงานหญิงในระดับปฏิบัติการ	%		69.82		70.00		69.48		68.48
ความเสมอภาคในการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน									
อัตราส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือน)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วนหญิง:ชาย		0.85		0.83		0.83		0.83
ผู้บริหาร			0.87		0.88		0.90		0.93
พนักงานระดับปฏิบัติการ			0.82		0.80		0.79		0.79
อัตราส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วนหญิง:ชาย		0.83		0.81		0.83		0.82
ผู้บริหาร			0.76		0.86		0.93		0.96
พนักงานระดับปฏิบัติการ			0.75		0.81		0.81		0.80
ผลประโยชน์									
พนักงานที่เข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	คน		13,561		14,049		13,357		12,148
	%		92.76		92.05		92.63		91.93
การมีส่วนร่วมของพนักงาน									
การมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม	%		50		60		65		71
เป้าหมายการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม	%		60		55		64		71
ขอบเขตการสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน	%		97		99		97		99

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565		2566		2567		2568	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ลาคลอด									
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอด	คน		257		304		243		206
	คน	31	226	31	273	41	202	38	168
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดและกลับมาทำงาน	คน		252		302		242		205
	คน	31	221	31	271	41	201	38	167
	%		98.10		99.34		99.59		99.51
	%	100.00	97.80	100.00	99.27	100.00	99.50	100.00	99.40
พนักงานที่ยังทำงานกับองค์กรมากกว่า 12 เดือนหลังใช้สิทธิลาคลอด	คน		NR		NR		226		175
	คน	NR	NR	NR	NR	29	197	39	136
	%		NR		NR		74.34		72.02
	%	NR	NR	NR	NR	93.55	72.16	95.12	67.33
การสนับสนุนเงินสำหรับการลาคลอด	คน	29	82	28	130	26	88	19	82
	บาท	58,000	164,000	56,000	260,000	52,000	176,000	38,000	164,000
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย									
อัตราการขาดงาน	%		1.29		0.86		0.94		1.14
เป้าหมายอัตราการขาดงาน	%		1.50		1.25		1.30		1.30
การเสียชีวิต	กรณี		0		0		0		0
ชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง		26,425,650		29,904,640		28,474,880		25,658,880
อัตราการเกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนพนักงาน (คน) ต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ:
1. ธนาคารใช้จำนวนพนักงานทั้งหมด สิ้นปีรายงานเป็นพื้นฐานในการคำนวณตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน
2. หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ STEM (Science, Technology, Engineering, and Mathematics) คือ กลุ่มสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์
3. การจ้างงานผู้พิการ มาตรา 33 และมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2530 ซึ่งจำนวนการจ้างงานในปี 2568 ครบตามที่กฎหมายกำหนด
4. ข้อมูลปี 2567 เป็นต้นไป ธนาคารฯ ได้ขยายขอบเขตของข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณอัตราส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ) ให้ครอบคลุมถึงเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนพิเศษ เบี้ยเลี้ยงชั่วโมงทำงานล่วงเวลา สิทธิการถือครองหุ้น และสิ่งจูงใจอื่น ๆ ข้อมูลปี 2565-2566 ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบโดยตรงกับข้อมูลปี 2567-2568 ได้
5. การขาดงาน: อัตราการขาดงานวัดจากข้อมูลการขาดงานตามจริงในหน่วยวัน และแสดงด้วยอัตราร้อยละเทียบกับวันทำงานทั้งหมด เป้าหมายของการขาดงานอยู่ที่ร้อยละ 1.3 ซึ่งการขาดงานครอบคลุมเฉพาะวันลาป่วย โดยวันทำงานทั้งหมดคือวันที่มีการกำหนดให้ทำงานในช่วงระยะเวลาการรายงาน เนื่องจากมีการปรับวิธีการนับจำนวนวันทำงานที่กำหนดไว้ในปี 2566 เป็นต้นไป ข้อมูลในปี 2565 จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบได้โดยตรงกับข้อมูลปี 2566-2568
6. การเสียชีวิต: การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน
7. NR (Not Reported) หมายถึงไม่มีการรายงานข้อมูล NA (Not Available) หมายถึงไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2565	2566	2567	2568
ความรับผิดชอบต่อสังคม					
เงินสนับสนุนรวม	บาท	491,146,040	83,241,919	54,166,333	53,631,696
เงินบริจาค	บาท	8,992,481	13,443,250	11,676,000	10,450,050
	ร้อยละ	1.83	16.15	21.56	12.55
เงินลงทุนเพื่อชุมชน	บาท	37,000,000	33,000,000	33,000,000	34,000,000
	ร้อยละ	7.53	39.64	60.92	40.84
โครงการเชิงพาณิชย์	บาท	445,153,559	36,798,669	9,490,333	9,181,646
	ร้อยละ	90.64	44.21	17.52	11.03
ทุนการศึกษาบุตรของพนักงาน	คน	96	135	161	155
	บาท	416,000	884,000	1,062,000	1,031,000
พนักงานจิตอาสาในชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	26,061	65,953	65,115	71,706
การบริจาคในรูปแบบของสิ่งของและบริการ	บาท	1,000,000	1,000,000	2,168,980	3,828,600

หมายเหตุ:
ตั้งแต่ปี 2566 เงินสนับสนุนโครงการเชิงพาณิชย์ถูกคำนวณด้วยวิธีการรูปแบบที่ต่างจากปีก่อนหน้า

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ธรรมาภิบาล	หน่วย	2568
รายได้จากการดำเนินงานรวม	ล้านบาท	65,677
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	ล้านบาท	29,533
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	20,639
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	1,701,966
หนี้สินรวม	ล้านบาท	1,457,772
ส่วนของเจ้าของรวม	ล้านบาท	244,194

หมายเหตุ:
รายละเอียดเพิ่มเติมในงบการเงินในรายงานประจำปี 2568

GRI content index

Statement of use	TMBThanachart Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period between January 1, 2025 to December 31, 2025
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	N/A

GRI Standard/ Other source	Disclosure	Location			Omission Note	SDGs
		One Report	Sustainability Report	Website		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	P. 57-59	P. 8			
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting		P. 7			
	2-3 Reporting period, frequency and contact point		P. 7			
	2-4 Restatements of information		P. 104			
	2-5 External assurance		P. 115			
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	P. 44-61	P. 8, 14-15			
	2-7 Employees		P. 105			8
	2-8 Workers who are not employees		P. 105			8
	2-9 Governance structure and composition	P. 137-143				
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	P. 139, 158-160				
	2-11 Chair of the highest governance body	P. 140	P. 3			
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	P. 144-145				
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	P. 145-151				
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	P. 146				
	2-15 Conflicts of interest	P. 144, 176, 180				
	2-16 Communication of critical concerns	P. 156	P. 7, 66, 86			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	P. 162-165	P. 84			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	P. 160-161				
	2-19 Remuneration policies	P. 168-173				
	2-20 Process to determine remuneration	P. 168-173				
	2-21 Annual total compensation ratio				The Bank's confidential information	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	P. 5-9, 20-27	P. 5 - 7			
	2-23 Policy commitments	P. 82		https://www.ttbbank.com/en/sustainability/policies-and-reporting/policies-and-standards		
	2-24 Embedding policy commitments	P. 82				

GRI Standard/ Other source	Disclosure	Location: One Report	Location: Sustainability Report	Location: Website	Omission Note	SDGs
	2-25 Processes to remediate negative impacts	P. 77-80				
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	P. 85-86				
	2-27 Compliance with laws and regulations	P. 131, 175-178				
	2-28 Membership associations			https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th_contribution_to_association.pdf		17
	2-29 Approach to stakeholder engagement	P. 85-86, 180	P. 21-22	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/sustainability-approach/stakeholder-engagement		17
	2-30 Collective bargaining agreements			https://www.ttbbank.com/en/sustainability/social-sustainability/our-people		
Material topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics		P. 16-17	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/sustainability-approach/materiality		
	3-2 List of material topics		P. 17			
Customer experience						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 29-32	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability/customer-experience		
Digital transformation						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 24-26	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability/digital-strategy		
Beyond banking and ecosystem						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 27-28			
Responsible lending and investment						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 33-36	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/environmental-sustainability/responsible-lending		
Climate actions and decarbonization strategy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 38-43			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	P. 87		https://www.ttbbank.com/th/sustainability/environmental-sustainability/climate-finance		

GRI Standard/ Other source	Disclosure		Location			Omission Note	SDGs
			One Report	Sustainability Report	Website		
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	P. 84	P. 102			3, 12, 13, 14, 15
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	P. 84	P. 102			3, 12, 13, 14, 15
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	P. 84	P. 102			3, 12, 13, 14, 15
	305-4	GHG emissions intensity		P. 102			3, 12, 13, 14, 15
	305-5	Reduction of GHG emissions	P. 87	P. 48-49			3, 12, 13, 14, 15
Environmental management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 48-49	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/environmental-sustainability/environmental-management		
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization		P. 103			7, 8, 12, 13
	302-2	Energy consumption outside of the organization		P. 103			7, 8, 12, 13
	302-3	Energy intensity		P. 103			7, 8, 12, 13
	302-4	Reduction of energy consumption		P. 48-49			7, 8, 12, 13
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3	Water withdrawal		P. 103			6
	303-4	Water discharge		P. 103			6
	303-5	Water consumption		P. 103			6
GRI 306: Waste 2020	306-2	Management of significant waste-related impacts		P. 48-49			6, 12
	306-3	Waste generated		P. 103			12
	306-4	Waste diverted from disposal		P. 103			12
	306-5	Waste directed to disposal		P. 103			
Financial inclusion and over-indebtedness							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 58-62	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/financial-literacy-and-inclusion		1, 8, 10
Financial Well-being and financial literacy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 51-57	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability/financial-well-being		1, 8, 10
Employee's learning and development							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 67-71	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
	404-1	Average hours of training per year per employee	P. 88	P. 64, 67, 107			4, 5, 8
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		P. 67-71			8
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		P. 64, 71, 107			5, 8

GRI Standard/ Other source	Disclosure		Location: One Report	Location: Sustainability Report	Location: Website	Omission Note	SDGs
Employee welfare and well-being							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 72	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover		P. 106			5, 8, 10
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		P. 72			3, 8
	401-3	Parental leave		P. 108			5, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system			https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th_workplace-safety-and-physical-security-policy.pdf		3
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation					3
	403-3	Occupational health services		P. 71			3
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety		P. 71			3
	403-5	Worker training on occupational health and safety		P. 71			3
	403-6	Promotion of worker health		P. 72			3
	403-9	Work-related injuries		P. 108			3
	403-10	Work-related ill health		P. 108			3, 8
Talent attraction and retention							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 67	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
Diversity, equity and inclusion							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 65	https://www.ttbbank.com/th/sustainaability/social-sustainability/our-people		5
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees		P. 64, 81			5, 8
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men		P. 107			5, 8, 10
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken		P. 85-88			5
Human rights							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics			https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/human-rights		

GRI Standard/ Other source	Disclosure		Location			Omission Note	SDGs
			One Report	Sustainability Report	Website		
Community investment and development							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 89	P. 75-79	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/social-development		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	P. 93-106	P. 75, 108			8, 9
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	P. 89	P. 75-79			1, 8
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	P. 89	P. 75-79			1, 8
Cybersecurity and data privacy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 94-97	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/cybersecurity-and-data-privacy		
GRI 3: Material Topics 2021	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		P. 96-97			16
Corporate governance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 110-180	P. 81-84	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/corporate-governance		
Business ethics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 85-88	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/business-ethics		
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	P. 178				
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	P. 178	P. 85-88			16
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	P. 178	P. 85-88			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling		P. 85-88			
	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications		P. 85-88			
Risk and crisis management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 89-93	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/risk-management		

GRI Standard/ Other source	Disclosure		Location			Omission Note	SDGs
			One Report	Sustainability Report	Website		
Sustainable supply chain							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 89-93	https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th-procurement-reporting.pdf		

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to TMBThanachart Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2025 (1st January 2025 – 31st December 2025)

This Assurance Statement has been prepared for TMBThanachart Bank Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

LRQA Group Limited (LRQA) was commissioned by TMBThanachart Bank Public Company Limited (TTB) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2025 ("the report") using AccountAbility's AA1000AS v3, where the scope was a Type 2 engagement and the assurance criteria below[1]. A moderate level of assurance and materiality of the professional judgment of the verifier has been used for assuring the report.

Our assurance engagement covered TTB and its subsidiaries in Thailand and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of TTB's adherence to the AA1000 AccountAbility Principles (2018):
  - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the Report is in accordance with GRI Standards 2021.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:
  - GRI 302-1: Energy consumption within the organization
  - GRI 303-5: Water consumption
  - GRI 305-1: Direct GHG emissions (scope 1)
  - GRI 305-2: Energy indirect GHG emissions (scope 2)
  - GRI 305-3: Other Indirect GHG emission (scope 3)
    - Category 5-Waste generated in operations
    - Category 6-business travel by Grab for business only
  - GRI 403-9: Absentee rate only
  - GRI 405-2: Ratio of basic salary and bonus of women and men.

Our assurance engagement excluded the data and information of TTB's subsidiaries outside Thailand where it has no operational control, all TTB's operations and activities outside of Thailand and suppliers and any third-parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to TTB. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. TTB's responsibility is for collecting, aggregating, analysing, and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by and remains the responsibility of TTB.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that TTB has not, in all material respects:

- Met the requirements above.
- Disclosed reliable performance data and information for the selected indicators as no errors or omissions were detected.
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: *The extent of evidence-gathering for a moderate level of assurance engagement is less than for a high level of assurance engagement. Moderate assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites. Consequently, the level of assurance obtained in a moderate assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a high assurance engagement been performed.*

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Reviewing TTB's report to confirm it reflects both common and sector-specific stakeholder concerns. We did this by checking that the report covered expected material issues.
- Auditing TTB's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Sampling of evidence presented at TTB's head office in Bangkok to confirm the reliability of the selected indicators. The extent of evidence sampled for the selected indicators reflected the level of assurance applied.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Inclusivity: Based on a brief review, TTB's report looks as if it covers stakeholders' key concerns.
- Materiality: TTB is expected to conduct a complete materiality assessment in the next reporting period.
- Responsiveness: TTB's Net Zero emissions by 2065 aligns with Thailand's 2065 Net-Zero target.
- Impact: TTB's data management systems are well-defined for environmental indicators, but the same systematic approach is still needed to collect both environmental and social data from all branches to improve information accuracy and reliability.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification is the only work undertaken by LRQA for TTB and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 9 April 2026

Phornsuang Markmanee
LRQA Group Limited Lead Verifiers

Opart Charuratana

On behalf of LRQA (Thailand) Limited.
No. 252/123, Muang Thai - Phatra Complex Tower B,
26th Floor, Unit252/123 (C), Ratchadaphisek Road,
Huaykwang Sub-district, Huaykwang District, Bangkok, 10310

LRQA Group Limited reference: BGK00001197

LRQA Group Limited its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA, 2026.

[1] *https://www.globalreporting.org*
[2] *GHG quantification is subject to inherent uncertainty.*

Make **REAL** Change

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107537000017
โทรศัพท์ 0 2299 1111
เว็บไซต์ ttbbank.com
อีเมล ttb.sustainability@ttbbank.com