

คำถามที่ผู้ถือหุ้นได้เขียนข้อความฝากไว้ ธนาคารได้เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร และบันทึกในรายงานการประชุมสามัญฯ ครั้งนี้ มีดังนี้

Mr.Basant Kumar Dugar (ผู้ถือหุ้น) ขอสอบถาม ผลการดำเนินงานของธนาคารมีกระแสเงินสดติดลบประมาณ 13.724 ซึ่งถือเป็นเรื่องดี แต่ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ขอเรียนว่า การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานพร้อม การขยายการดำเนินงาน ซึ่งเป็นไปตามกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงการ ขยายฐานสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ เช่น การปล่อยสินเชื่อ ส่งผลให้ บกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานติดลบในช่วงปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ตาม ธนาคารมีการติดตามสถานะการดำเนินงานและพิจารณาสภาพคล่อง ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

คุณสถาพร โคธีรานุรักษ์ (ผู้ถือหุ้น) ขอสอบถาม ขอทราบผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นลดลงกว่าปี 2564 เป็นอย่างมาก เกิดจากสาเหตุใด และผู้สอบบัญชีของธนาคารมีความเห็นเป็น อย่างไร

ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ขอเรียนว่า ในปี 2565 ธนาคารตั้งผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดย พิจารณาถึงหลักความระมัดระวังเป็นสิ่งสำคัญ และยังคงระดับ Coverage Ratio ในระดับสูงที่ 179.7% แม้ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นลดลงกว่าปี 2564 ส่วนหนึ่งจากสถานการณ์เศรษฐกิจในหลายภาคส่วนเริ่มกลับมาฟื้นตัว นอกจากนี้ธนาคารมีคุณภาพสินทรัพย์ที่ดีขึ้น ส่งผลให้ NPL Ratio ลดลงเป็น เท่ากับ 3.26% ทั้งนี้ ผู้สอบบัญชีได้มีการตรวจสอบค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิต ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของเงินให้สินเชื่อของธนาคารในปี 2565 แล้วโดยเป็นไปตาม มาตรฐานการรายงานทางการเงินและเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

คุณสถาพร โคธีรานุรักษ์ (ผู้ถือหุ้น) ขอสอบถาม จากแบบ 56 -1 One Report ประจำปี 2565 รายละเอียดตามงบ กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ หน้า 205 รายการขาดทุนจากเงินลงทุนในตราสารทุน จำนวนเงิน 1,180 ล้านบาท เกิดจากการลงทุนประเภทใด

ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ขอเรียนว่า ธนาคารมีเงินลงทุนในตราสารทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งมีการวัดมูลค่ายุติธรรมตามราคาตลาดบันทึกในงบกำไร ขาดทุนเบ็ดเสร็จตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ทั้งนี้ ราคาของ ตราสารมีการเปลี่ยนแปลงลดลงตามแนวโน้มของอุตสาหกรรม

<p>คุณเบญจมาศ นามศิริพงศ์พันธุ์ (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอสอบถาม รายละเอียดของรายได้อื่น (รายได้ดอกเบี้ย) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2565</p>
<p>ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน</p>	<p>ขอเรียนว่า รายได้ดอกเบี้ยปี 2565 ของธนาคารเพิ่มขึ้น 8.2% จากปี 2564 โดยมาจากการขยายตัวของสินเชื่อที่มีคุณภาพประกอบกับการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย สำหรับรายได้ดอกเบี้ยอื่น ๆ นั้น เพิ่มขึ้น จาก 60 ล้านบาท ในปี 2564 เป็น 260 ล้านบาท ในปี 2565 โดยมาจากรายได้ดอกเบี้ยจากธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน</p>
<p>คุณเบญจมาศ นามศิริพงศ์พันธุ์ (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอสอบถาม รายละเอียดของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย (ค่าใช้จ่ายอื่นของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2565</p>
<p>ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน</p>	<p>ขอเรียนว่า ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยปี 2565 ของธนาคารเพิ่มขึ้น 7.5% จากปี 2564 โดยส่วนใหญ่จากการเพิ่มของอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยอื่น ๆ นั้น เพิ่มขึ้น จากค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินเป็นหลัก</p>
<p>คุณอภิชญา โกวิทกุลไกร (ผู้รับมอบฉันทะ)</p>	<p>ขอสอบถาม แนวโน้ม Expected Credit Loss (ECL) ในปี 2566</p>
<p>คุณนลธวัช เลาฉิน (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอเรียนว่า ณ สิ้นปี 2565 ธนาคารมีการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ที่ดี ส่งผลให้ NPLs Ratio-Gross เท่ากับ 3.26% ลดลงจาก 3.50% ณ สิ้นปี 2565 ประกอบกับการรักษาระดับของ Coverage Ratio ในระดับสูงที่ 179.7%</p>
<p>ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน</p>	<p>ทั้งนี้ ในปี 2566 ยังคงพิจารณาตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นโดยใช้หลักความระมัดระวัง คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ และภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอนสูงเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณา โดยยังคงเป้าหมายระดับ Coverage Ratio ในระดับสูงที่ประมาณ 170%</p>
<p>คุณอภิชญา โกวิทกุลไกร (ผู้รับมอบฉันทะ)</p>	<p>ขอสอบถาม แนวโน้ม Non-Performing Loan (NPL) ในปี 2566</p>
<p>ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน</p>	<p>ขอเรียนว่า เป้าหมาย NPL Ratio ในปี 2566 คือไม่เกิน 3.5%</p>
<p>คุณวรรณิ รุ่งจิระวัตรมีกุล (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอสอบถาม สาเหตุการจ่ายเงินปันผลหุ้นบุริมสิทธิสูงกว่าหุ้นสามัญ</p>

- ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ขอเรียนว่า นโยบายการจ่ายเงินปันผลหุ้นบุริมสิทธิของธนาคารเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร ซึ่งได้เปิดเผยในแบบ 56 - 1 One Report หน้า 333 ดังนี้ “หุ้นบุริมสิทธิได้รับเงินปันผลเหมือนหุ้นสามัญ แล้วยังได้รับเงินปันผลพิเศษในอัตราตายตัวร้อยละสามต่อปี ก่อนหุ้นสามัญ”
- Mr.Basant Kumar Dugar  
(ผู้ถือหุ้น) ขอสอบถาม ธนาคารมีการพิจารณาการจ่ายผลตอบแทนพิเศษ (Variable Bonus) ตามอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิ หรือไม่ และเพิ่มค่าตอบแทนอื่นให้กับกรรมการได้หรือไม่
- ผู้บริหารสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล ขอเรียนว่า การจ่ายผลตอบแทนพิเศษ (Variable Bonus) ในแต่ละปีธนาคารจะพิจารณาจากผลกำไรของธนาคารที่เกิดขึ้นในปีนั้น ๆ นอกจากนี้ยังได้พิจารณาเทียบเคียงกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์และธนาคารคู่แข่งรวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย
- คุณเบญจมาศ นามศิริพงศ์พันธ์  
(ผู้ถือหุ้น) ขอสอบถาม เหตุผลกรณีค่าสอบบัญชีในปี 2565 จะมีรายละเอียดการตรวจสอบจำนวน 2 ส่วน โดยในปี 2566 มีรายละเอียดการตรวจสอบเพียงส่วนเดียว ซึ่งหากไม่กำหนดและเมื่อมีการตรวจสอบเพิ่มจะมีการเพิ่มค่าใช้จ่ายหรือไม่
- ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ขอเรียนว่า ธนาคารกำหนดจำนวนเงินค่าสอบบัญชีของธนาคารประจำปี 2566 โดยรวมสำนักงานใหญ่และสาขาภายในประเทศ ซึ่งเป็นแนวทางและขอบเขตงานเดียวกับปี 2565 ทั้งนี้ หากมีขอบเขตงานในการตรวจสอบเพิ่มเติม ธนาคารจะพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป
- ผู้ถือหุ้นไม่ประสงค์ออกนาม ขอสอบถาม สาเหตุของการปรับราคาค่าสอบบัญชีเพิ่มขึ้นจำนวน 700,000 บาท ซึ่งปัจจุบัน ธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานซึ่งคาดว่าจะลดค่าใช้จ่ายได้
- ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ขอเรียนว่า ค่าสอบบัญชีที่ปรับตัวขึ้นจากเดิม จากการตั้งราคาเดิมเป็นเวลา 3 ปี เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารที่มีการขยายตัว การเพิ่มขึ้นของธุรกรรมทางการเงิน การเพิ่มของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความซับซ้อน รวมถึงโครงสร้างทางการเงินที่หลากหลายมากขึ้น อีกทั้งผู้สอบบัญชีให้คำแนะนำเพิ่มเติมเรื่องการควบคุมภายในซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ นอกเหนือไปจากสถานะเศรษฐกิจที่ปรับตัวดีขึ้นและอัตราเงินเฟ้อที่ปรับตัวสูงขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในองค์กรรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<p>คุณสมศักดิ์ ธรรมชาติสุนทรี (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอสอบถาม กรณีผู้สอบบัญชีที่ระบุ จำนวนปีที่สอบบัญชีให้ธนาคารที่ผ่านมา เป็นการสอบบัญชีให้กับธนาคารใด</p>
<p>ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน</p>	<p>ขอเรียนว่า ผู้สอบบัญชี สำนักงาน อีวาย จำกัด โดยคุณรัตนา จาละ ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้สอบบัญชีของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2563 รวม 3 ปี โดยสำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นบริษัทสอบบัญชีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล</p>
<p>คุณจอมพล ปัญกุล (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอเสนอแนะ ในการออกเสียงลงคะแนนวาระพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับของธนาคาร จำนวน 6 ข้อ ควรให้สามารถออกเสียงลงคะแนนได้ในแต่ละข้อที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>
<p>Mr.Basant Kumar Dugar (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอสอบถาม ธนาคารมีการจัดหลักสูตรการอบรมของสถาบัน International Institute for Management Development (IMD) Lausanne, Switzerland ให้กับประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือไม่</p>
<p>ผู้บริหารสายงานทรัพยากร บุคคลและบรรษัทภิบาล</p>	<p>ขอเรียนว่า ธนาคารได้มีแผนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มทักษะและองค์ความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์และปัจจัยแวดล้อมใหม่ ๆ อยู่เสมอ สำหรับหลักสูตรที่เสนอ ธนาคารขอรับไว้พิจารณาความจำเป็นและความเหมาะสม</p>
<p>Mr.Basant Kumar Dugar (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ธนาคารมีแนวทางในการจัด Roadshow ร่วมกับ บริษัท TRIS หรือ Moody's หรือ S&amp;P หรือไม่</p>
<p>ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน</p>	<p>ขอเรียนว่า ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยได้รับอันดับความน่าเชื่อถือจาก Fitch Ratings, Moody's Investor Services และ S&amp;P Global Ratings ซึ่งธนาคารมีการประชุมหารือร่วมกับบริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือและพบนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ</p>
<p>Mr.Basant Kumar Dugar (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอรับเอกสารหนังสือรายงานความยั่งยืน</p>
<p>ผู้บริหารสายงานสื่อสารและ ภาพลักษณ์องค์กร</p>	<p>ขอเรียนว่า ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าดูได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร (<a href="https://krungthai.com/Download/CSR/CSRDownload_73Sustainability-new.pdf">https://krungthai.com/Download/CSR/CSRDownload_73Sustainability-new.pdf</a>)</p>
<p>คุณปิ่นปิ่นทิพย์ เหลืองอมรไพศาล (ผู้ถือหุ้น)</p>	<p>ขอสอบถาม ธนาคารมีวิธีการบริหารต้นทุนทางการเงินอย่างไร ภายหลังจากที่ไม่สามารถเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการในช่องทางดิจิทัลได้ และขอทราบต้นทุนทางการเงินสำหรับการให้บริการในช่องทางดิจิทัลของธนาคารในแต่ละปี</p>

- ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ขอเรียนว่า ธนาคารบริหารจัดการค่าใช้จ่ายโดยองค์รวม และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Productivity Improvement) อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้ง การขยายบริการด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องส่งผลให้จำนวนผู้ใช้งาน เป้าตั้ง และ Krungthai Next เพิ่มขึ้นทำให้ธนาคารได้รับโอกาสต่อยอดธุรกิจจากโครงการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการประเมินความต้องการของลูกค้า ได้โดยตรงจุดจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดต้นทุนการดำเนินการรวมถึงสร้างรายได้ให้กับธนาคารเพิ่มเติม
- คุณอารีย์รัตน์ สถิตยวรรกุล (ผู้ถือหุ้น) ขอสอบถาม หากเกิดกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ ธนาคารได้เตรียมแผนรับมือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักทางธุรกิจไว้ได้อย่างไร และสภาพคล่องของธนาคารมีเพียงพอสำหรับความตื่นตระหนกของประชาชนผู้ฝากเงินหรือไม่ เนื่องจากสัดส่วนการปล่อยกู้ต่อการรับฝากมีจำนวนสูงถึงร้อยละ 90
- ผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยง ขอเรียนว่า หากเกิดกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ ธนาคารมีการติดตามสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ โดยมีจัดทำ LCR และ NSFR รวมถึงการจัด Stress Test เพื่อดูความเพียงพอของสินทรัพย์สภาพคล่องให้ครอบคลุมกับกระแสเงินสดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่ออย่างเป็นประจำ โดย ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ 2566 LCR และ NSFR มีค่าเท่ากับ 208.63% และ 130.52% ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดเป็นอย่างมาก และมีสภาพคล่องเพียงพอที่จะสามารถรองรับสถานการณ์ดังกล่าว ปัจจุบัน ณ วันที่ 4 เมษายน 2566 ธนาคารมีสภาพคล่องส่วนเกินที่อยู่ในรูปของ Net Repo (Repurchase Agreement) สูงถึงประมาณ 4 แสนล้านบาท กอปรกับมีพันธบัตรที่ปลอดภาระอีกประมาณ 1 แสนล้านบาท
- คุณอารีย์รัตน์ สถิตยวรรกุล (ผู้ถือหุ้น) ขอสอบถาม ขอทราบนโยบายด้านความปลอดภัยสำหรับลูกค้าที่ใช้ แอปพลิเคชันของธนาคารว่ามีการดำเนินการอย่างไร หรือเป็นการดำเนินการตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารมีวิธีใดที่จะสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าผู้ฝากเงินของธนาคาร
- ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยี ขอเรียนว่า ธนาคารให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยสำหรับลูกค้าที่ใช้ แอปพลิเคชันของธนาคารเป็นอย่างยิ่ง โดยมีการกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอ้างอิงมาจากมาตรฐานสากล กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติ

ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยี  
(ต่อ)

จากหน่วยงานกำกับดูแล อาทิเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการออกแบบสถาปัตยกรรมและความปลอดภัย การพัฒนาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย อาทิเช่น การป้องกันการใช้งาน Krungthai Next บนเครื่องที่ Root หรือ Jailbreak การป้องกันการบันทึกหน้าจอ และมาตรการจัดส่ง Link ในช่องทาง E-mail และ SMS เพื่อไม่ให้ลูกค้าสับสน และการทดสอบความปลอดภัยของระบบก่อนที่จะเปิดให้ใช้บริการ และเพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับภัยคุกคามใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสำหรับลูกค้าที่ใช้แอปพลิเคชันของธนาคาร ทางธนาคารได้มีการทำงานร่วมกับศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) เพื่อแบ่งปันข้อมูลวิธีการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามใหม่ ๆ เป็นประจำอยู่เสมอ

คุณสถาพร โคธีรานุรักษ์  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม ขอรบกวนความเสียหายของธนาคารที่เกิดจากการถูกโจรกรรมทางเทคโนโลยี (Hacker) ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้รับความเสียหายเท่าใด และมีการป้องกันอย่างไร

ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยี

ขอเรียนว่า ในปีที่ผ่านมา (2565) จนถึงปัจจุบัน ธนาคารไม่พบความเสียหายที่เกิดจากการถูกโจรกรรมทางเทคโนโลยี (Hacker) ที่มีการโจมตีมายังระบบงานของธนาคารโดยตรง ทั้งนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับการป้องกันและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่เสมอ โดยมีการลงทุนเพื่อพัฒนาทั้งด้านบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ธนาคารพบว่า มีผู้ไม่ประสงค์ดีทำการโจมตีไปยังกลุ่มลูกค้าบางกลุ่มที่หลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อ ทั้งนี้ธนาคารได้ให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือตามบทบาทและหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในทุกกรณี นอกจากนี้ธนาคารยังคงมีแนวทางในการกระตุ้น ส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งสำหรับพนักงานและลูกค้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม ขอรบกวนนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารแก่ผู้ที่มีประเด็นด้านการคอร์รัปชัน, สิ่งแวดล้อม, การค้ามนุษย์, และยาเสพติด

สายงานสื่อสารและ  
ภาพลักษณ์องค์กร

ขอเรียนว่า นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของ ธนาคารกรุงไทย (Responsible Lending Policy) ธนาคารได้กำหนด ประเภทของสินเชื่อที่จะไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ (Exclusion List) ไว้ อย่างชัดเจน รวมไปถึงกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับ อุตสาหกรรมเฉพาะหรือกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (Sector Specific Guidelines) โดยมีการติดตามผล และมีการทบทวนกระบวนการเพื่อสร้าง การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงขยายขอบเขตการดำเนินงานด้านการให้ สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ให้มีความครอบคลุมมากขึ้น

สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม ธนาคารมีความประสงค์จะให้หน่วยงานราชการสนับสนุน นโยบายเกี่ยวกับการคอร์รัปชันอย่างไร

สายงานสื่อสารและ  
ภาพลักษณ์องค์กร

ขอเรียนว่า จัดฝึกอบรมภาคบังคับเรื่องการคอร์รัปชัน หรือจัด Forum เพื่อ แชรข้อมูล ต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารทุกระดับขององค์กร มีการพิจารณาส่ง เรื่องและประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ เช่น ปปช. สตช. อย่างต่อเนื่อง

สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอทราบว่าเมื่อพนักงานธนาคารทุจริต ธนาคารต้องรับผิดชอบต่อกรณี ดังกล่าวหรือไม่

ผู้บริหารสายงานทรัพยากร  
บุคคลและบรรษัทภิบาล  
คุณปิยะพงษ์ ประสาททอง  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอเรียนว่า ความมากน้อยของความรับผิดชอบต่อขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงเป็นราย กรณีไป

ผู้บริหารสายงานกลยุทธ์และ  
ผลิตภัณฑ์รายย่อย

ขอเรียนว่า ธนาคารเข้าใจและน้อมรับผลตอบรับจากลูกค้าต่อเรื่อง ค่าธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่านตู้ ATM โดยไม่ใช้บัตรผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next และได้ทำการเลื่อนวันที่มีผลบังคับใช้ออกไปเรียบร้อยแล้ว

ผศ.ดร.สุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานตาม สาขาต่าง ๆ โดยการเน้นการให้บริการ และลดปริมาณงานที่ไม่เกี่ยวข้อง กับ กิจกรรมหลักของธนาคาร เช่น การจัดจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล

ผู้บริหารสายงานเครือข่าย  
ธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย

ขอเรียนว่า ธนาคารอยู่ระหว่างการบูรณาการการให้บริการของสาขาธนาคารกรุงไทย ทั้งในด้านการจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมตาม Capacity Model ด้านการปรับปรุง กระบวนการการให้บริการผ่านระบบ Q-touch และระบบ E-solution รวมถึงการจัดสรร เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการให้บริการ เช่น Tablet เป็นต้น

คุณวิบูล ธนาสารไพบูลย์

(ผู้ถือหุ้น)

ผู้บริหารสายงานกลยุทธ์และ

ผลิตภัณฑ์รายย่อย

ขอทราบนโยบายในการบริหารสาขาให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบางพื้นที่มีสาขาของธนาคารมากเกินความจำเป็น

ขอเรียนว่า ธนาคารมีการทบทวนแผนการบริหารสาขาอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงหลากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ศักยภาพของพื้นที่ ฐานลูกค้า รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคสู่สังคม Digital ทั้งนี้จากการคาดการณ์ตามปัจจัยดังกล่าว จำนวนสาขาจะยังคงลดลง เพื่อให้เกิดสมดุลทางด้านต้นทุนการบริการ และความสะดวกในการเข้าถึงบริการของลูกค้าผ่านช่องทางกาให้บริการต่าง ๆ

คุณวีรยุทธ ธงถาวรสุวรรณ

(ผู้ถือหุ้น)

ผู้บริหารสายงานกลยุทธ์และ

ผลิตภัณฑ์รายย่อย

ขอสอบถาม ปัจจุบันสาขาของธนาคารมีจำนวนที่ลดลง และมีการปรับลดพนักงานทำให้ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ธนาคารมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร

ขอเรียนว่า ธนาคารอยู่ระหว่างการดำเนินการใช้ Capacity Model รูปแบบใหม่เพื่อใช้ในการวางแผนและบริหารจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละสาขา พร้อมกันนี้ธนาคารยังเร่งพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สาขาให้ทันสมัย และปรับปรุงกระบวนการการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น

คุณวีรยุทธ ธงถาวรสุวรรณ

(ผู้ถือหุ้น)

ผู้บริหารสายงานกำกับ

กฎเกณฑ์และกฎหมาย

ขอสอบถาม ปัจจุบันธนาคารยังมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจหรือไม่

ขอเรียนว่า โดยหลักตามคำวินิจฉัยของคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้แจ้งว่าเนื่องจากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ (ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นในธนาคารเกินร้อยละ 50) มิได้มีลักษณะเป็นการประกอบวิสาหกิจหรือกิจการเชิงพาณิชย์ เช่นเดียวกับรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ประกอบกับกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ ได้ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นงานฝ่ายหนึ่งของธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและตามกฎหมายอื่น กองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ จึงมีสถานะภาพเช่นเดียวกับธนาคารแห่งประเทศไทย กองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ จึงไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนั้น เมื่อธนาคารกรุงไทยมีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ



ผู้บริหารสายงานกำกับ  
กฎเกณฑ์และกฎหมาย (ต่อ)

และพัฒนาระบบสถาบันการเงิน เป็นผู้ถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ดังนั้น ธนาคารกรุงไทยไม่ได้เป็นรัฐวิสาหกิจตามคำนิยามของพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 อย่างไรก็ตาม ธนาคารกรุงไทยยังคงมีสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่มีหน่วยงานของรัฐถือหุ้นเกินร้อยละ 50 อยู่เช่นเดิม ทำให้การเปลี่ยนสถานภาพของธนาคารกรุงไทยไม่มีผลกระทบต่อสถานะทางการเงินและการดำเนินธุรกิจของธนาคารแต่อย่างใด

สำหรับการตีความสถานภาพของธนาคารกรุงไทยตามกฎหมายฉบับอื่น ๆ นั้น จะเป็นไปตามขอบเขตและบทนิยามของคำว่า "รัฐวิสาหกิจ" ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายแต่ละฉบับซึ่งมีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์และขอบเขตในการบังคับใช้ของกฎหมาย ซึ่งจะต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป และแม้ว่า สถานภาพของธนาคารตามกฎหมายฉบับอื่น ๆ จะมีการตีความที่แตกต่างกันออกไป

คุณวีรยุทธ ธงถาวรสุวรรณ  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม การใช้งาน Krungthai Next ในแอปพลิเคชัน เป้าตั้ง ยังมีปัญหาขัดข้องบ่อยครั้ง ธนาคารมีแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างไร

ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยี

ขอเรียนว่า ธนาคารให้ความสำคัญด้านความมั่นคงและความพร้อมในการใช้งานในทุก ๆ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารโดยธนาคารมีการลงทุนเพื่อที่จะจัดหาโครงสร้างพื้นฐานสมัยใหม่ เช่น ระบบคลาวด์ ที่จะสามารถรองรับการใช้งานที่มากขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญในบางช่วงเวลาและกระจายการรองรับการใช้งานไปในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยง

ทางธนาคารยังมีการพัฒนากระบวนการการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากลในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการดำเนินงาน และดูแลรักษาระบบ

อีกทั้งธนาคารยังดำเนินการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรสายงานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความมั่นใจที่จะดูแลระบบต่าง ๆ ได้ดี

คุณวีรยุทธ ธงถาวรสุวรรณ  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม เครื่อง Passbook Update ของธนาคารมีขัดข้องบ่อยครั้ง ธนาคารมีแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างไร

ผู้บริหารสายงานบริหารคุณภาพ  
 สิ้นเชื้อและกระบวนการธุรกิจ  
 เครือข่ายรายย่อย

ขอเรียนว่า ปัญหาหลักในการใช้งานเครื่อง Passbook Update สรุปได้  
 ดังนี้

ปัญหาที่เกิดจากแถบแม่เหล็กที่สมุด

1. ประชาสัมพันธ์ให้สาขาทำการ Encode สมุดบัญชีคู่ฝากให้ลูกค้าทุก  
 ครั้งที่สมุดบัญชีคู่ฝากมีปัญหาไม่สามารถปรับสมุดบัญชีคู่ฝากได้สำเร็จ
2. ประชาสัมพันธ์ให้สาขาแจ้งลูกค้าถึงวิธีการเก็บรักษาสมุดบัญชีคู่ฝาก  
 ให้ถูกวิธี เช่น เก็บสมุดให้อยู่ห่างจากอุปกรณ์ที่มีคลื่นแม่เหล็ก  
 (โทรศัพท์มือถือ)
3. ติดตามการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ Incident ที่เกิดขึ้นรายสัปดาห์  
 กับผู้ให้บริการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่อง Update Passbook (Vendor)
4. ประสานงานกับ ทีม Insurance, Investment and Retail Deposit  
 Product เพื่อให้มีการสื่อสารและผลักดันให้มีการเปิดบัญชีแบบ No Book  
 มากขึ้น
5. สายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย ดำเนินการเพิ่มช่อง  
 ทางการแจ้งปัญหา เครื่อง Update Passbook ผ่าน QR Code ช่อง  
 ทางการรับข้อเสนอแนะของพนักงานใน สังกัด สายงานเครือข่ายธุรกิจ  
 ขนาดเล็กและรายย่อย โดยทีมสนับสนุนธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย  
 ประสานงานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการ  
 รับทราบปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

ปัญหาการใช้ผ้าห่มไม่ได้มาตรฐาน

1. ประชาสัมพันธ์ให้สาขาใช้ผ้าห่ม เครื่อง Update Passbook ที่ได้  
 มาตรฐาน โดยทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ปรับกระบวนการ  
 สั่งซื้อผ้าห่มแท้ ผ่านระบบการสั่งซื้อแบบออนไลน์ Procure to Pay  
 (P2P-Catalog) เพื่อให้สาขาสามารถสั่งซื้อผ้าห่มแท้ได้สะดวกมากขึ้น
2. ประชาสัมพันธ์ให้สาขาเปลี่ยนผ้าห่ม เครื่อง Update Passbook ทันที  
 ที่ผ้าห่มจาง
3. ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ประสานงานทีม KTBCS แจ้ง  
 รายงานไปยังสาขาเมื่อพบ Log ผ้าห่มจางเพื่อให้สาขาดำเนินการเปลี่ยน  
 ผ้าห่มทันทันที

<p><u>ผู้บริหารสายงานบริหารคุณภาพ</u> <u>สินเชื่อและกระบวนการธุรกิจ</u> <u>เครือข่ายรายย่อย (ต่อ)</u></p>	<p>ทั้งนี้ ในปี 2566 ทีม Channel Management สายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย มีแผนพิจารณาจัดซื้อเครื่อง Update Passbook ใหม่จำนวน 753 เครื่อง เพื่อเปลี่ยนทดแทนเครื่องเก่าที่หมดอายุการใช้งานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าต่อไป</p>
<p><u>คุณนิรันดร์ จิตประกอบ</u> <u>(ผู้ถือหุ้น)</u></p>	<p>ขอสอบถาม สาเหตุที่ธนาคารต้องปรับอัตราดอกเบี้ยตามอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งการปรับดอกเบี้ยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้กู้เงิน และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ</p>
<p><u>ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน</u></p>	<p>ขอเรียนว่า ธนาคารได้พิจารณาอย่างรอบคอบถึงการปรับอัตราดอกเบี้ยซึ่งเป็นไปตามกลไกของตลาด เพื่อเป็นการส่งผ่านต้นทุนทางการเงินที่ปรับเปลี่ยนขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยให้ความสำคัญกับการดูแลช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าผู้ฝากเงิน และลูกค้าสินเชื่อ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่ยังอ่อนไหวต่อภาระค่าครองชีพที่สูงขึ้น ให้สามารถปรับตัวได้อย่างราบรื่น</p>
<p><u>คุณวิบูลย์ เสรีชัยพร</u> <u>(ผู้ถือหุ้น)</u></p>	<p>ขอสอบถาม ธนาคารมีแนวทางในการป้องกันฐานข้อมูล (Database) ของธนาคารอย่างไร</p>
<p><u>ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยี</u></p>	<p>ขอเรียนว่า ธนาคารให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยกับระบบฐานข้อมูล (Database) ของธนาคารเป็นอย่างยิ่ง โดยมีการกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอ้างอิงมาจากมาตรฐานสากล และมีการควบคุมการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลอย่างเคร่งครัด ให้เข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น อีกทั้งมีการตรวจสอบความปลอดภัย ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งานของระบบฐานข้อมูลของธนาคารเพื่อให้พร้อมบริการแก่ลูกค้า และตลอดจนการตรวจสอบการเข้าถึง (Access Log) อย่างเป็นระบบ</p>
<p><u>คุณกนกพร อรรถกฤษณ์</u> <u>(ผู้ถือหุ้น)</u></p>	<p>ขอสอบถาม ขอทราบข้อมูลรายละเอียดโครงการ ตัดปีกให้ธุรกิจในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ EEC</p>
<p><u>ผู้บริหารกลุ่ม สายงานธุรกิจ</u> <u>ขนาดใหญ่ 2</u></p>	<p>ขอเรียนว่า โครงการตัดปีกให้ธุรกิจในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ EEC เป็นการ จัด Solution Package ที่เกี่ยวข้องกับทำให้บริการทางการเงินแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ ประกอบด้วย</p>
	<p>1. EEC Credit Package สินเชื่อธุรกิจดอกเบี้ยพิเศษ ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ EEC ดอกเบี้ยเริ่มต้นที่ 2% ต่อปี ผ่อนได้นาน สูงถึง 10 ปี (เงื่อนไขตามที่ธนาคารกำหนด)</p>

ผู้บริหารกลุ่ม สายงานธุรกิจ  
ขนาดใหญ่ 2 (ต่อ)

2. Digital Solution Package เพื่อช่วยบริหารจัดการธุรกิจได้ง่ายขึ้นทั้ง  
ธุรกิจในประเทศและระหว่างประเทศ ได้แก่

2.1 Krungthai Business Digital Platform บริหารจัดการการเงิน  
ได้ง่าย ๆ โอน รับ จ่าย สะดวก

2.2 Krungthai Smart Trade บริการ Online ที่สามารถทำธุรกรรม  
ต่างประเทศ และธุรกรรม บัญชี FCD ได้เต็มรูปแบบ รองรับได้ถึง 16 สกุลเงิน

2.3 Krungthai Smart FX ซื้อขายเงินตรา ต่างประเทศ แบบ  
Real Time ( ทั้ง Same Day และ Forward ได้สูงสุด 1 ปี) กับ 13 สกุลเงิน

3. Krungthai Logistics Package บริการชำระค่าภาษี และค่าธรรมเนียม  
Logistics

3.1 ชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ  
การนำเข้า - ส่งออกได้ง่าย ๆ ด้วย Krungthai Logistics Card ที่ การทำเรื่อง  
แห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย และ บริษัท ดับบลิวเอฟไอเอสพีจีคาร์โก้

3.2 บริการออกหนังสือค้ำประกันศุลกากรผ่านแดน ASEAN  
(ACTS) เพื่อการขนส่งสินค้าผ่านแดนระหว่าง 7 ประเทศ ASEAN

โดยในแต่ละ Package มีข้อเสนอเพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบธุรกิจใน  
พื้นที่ภาคตะวันออก 5 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และ  
ตราด เลือกลงใช้บริการกับธนาคาร ซึ่งจะเพิ่มฐานลูกค้าธุรกิจให้มากขึ้น

คุณกนกพร อรรถกฤษณ์

(ผู้ถือหุ้น)

ผู้บริหารสายงานสื่อสารและ

ภาพลักษณ์องค์กร

ขอสอบถาม ขอทราบข้อมูลการ Refinance สินเชื่อเดิมที่มีวงเงินคงเหลือ  
10 – 20 ล้านบาท ต้องติดต่อหน่วยงานใด

ขอเรียนว่า เนื่องจากการ Refinance สินเชื่อ แต่ละประเภทมีข้อมูลของ  
ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน ขอให้ลูกค้า ติดต่อ ณ ที่ทำการสาขาธนาคารกรุงไทยที่  
ท่านสะดวก เพื่อให้ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน

คุณทิมพิกา ไจมล

(ผู้ถือหุ้น)

ผู้บริหารสายงานกลยุทธ์และ

ผลิตภัณฑ์รายย่อย

ขอสอบถาม เสนอแนะขอให้ธนาคารปรับลดค่าธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่าน  
ทางตู้ ATM

ขอเรียนว่า ธนาคารจะทำการทบทวนต้นทุนการบริหารช่องทางตู้ ATM อย่าง  
ต่อเนื่อง และจะพิจารณาค่าธรรมเนียมในจำนวนที่เหมาะสมที่สุดเพื่อให้  
ครอบคลุมต้นทุนการให้บริการ และไม่สร้างภาระให้ลูกค้ามากเกินไป

คุณอภิษณา โกวิทกุลไกร  
(ผู้รับมอบฉันทะ)  
ผู้บริหารสายงาน Global  
Business Development  
and Strategy

ขอสอบถาม ปี 2566 ธนาคารมีแผนงานที่มีนัยสำคัญที่แตกต่างจากปี 2565 อย่างไร

ขอเรียนว่า สำหรับปี 2565 ที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทยยังคงดำเนินธุรกิจ โดยยึดตามแผนปฏิบัติการ 5 เสาหลักสำคัญ (5 Execution Pillars) อย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิด “กล้าเปลี่ยน เพื่อก้าวหน้า” (Courage to change) โดยมุ่งการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดังกล่าว ให้ลึกขึ้น เร็วขึ้น ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น ได้แก่ การระดมทุน การเติบโตของธุรกิจหลัก การสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายในให้เป็น Paperless Organization การต่อยอดธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า และการดำเนินธุรกิจอยู่บนความโปร่งใสและความยั่งยืน (Krungthai Sustainability)

ส่วนในปี 2566 แผนงานของธนาคารกรุงไทยจะให้ความสำคัญในการมุ่งขับเคลื่อนธุรกิจภายใต้แนวคิด “มุ่งสร้างคุณค่า สู่อุบัติการณ์ยั่งยืน” (Accelerating Sustainable Value Creation) โดยธนาคารจะให้ความสำคัญในการมุ่งขับเคลื่อนธุรกิจตามหลัก ESG เพื่อสนับสนุนให้ทุกมิติของการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยร่วมเติบโตไปพร้อมกับสังคม อันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืน ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน และสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป โดยดำเนินการผ่าน 7 ยุทธศาสตร์หลัก (7 Strategic focus) คือ

1. ปลดล็อกศักยภาพในการสร้างมูลค่าจากการทำธุรกิจกับคู่ค้าของลูกค้า (X2G2X) (Unlock disproportionate value from X2G2X)
2. ขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์กรด้วยดิจิทัลและข้อมูล (Leverage digital and data to drive efficiency)
3. เปิดตัวแพลตฟอร์มเพื่อสร้างการเติบโตในมิติใหม่ (Launch new growth platforms)
4. สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และยั่งยืน (Support Sustainable and inclusive growth)
5. พัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถการทำงานแห่งอนาคต (Build future ready capabilities)
6. ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีหลักขององค์กร (Upgrade core technology infrastructure)

ผู้บริหารสายงาน Global Business Development and Strategy (ต่อ)

7. ปฏิรูปวัฒนธรรมและปลูกฝังวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อขับเคลื่อนองค์กรด้วยความคล่องตัว (Transform culture : embed new ways of working to drive organization agility)

ภายใต้ 7 ยุทธศาสตร์หลัก เพื่อรับมือกับความท้าทายและสร้างความยั่งยืนให้กับธนาคารกรุงไทย นั้น ธนาคารได้กำหนดทิศทางที่จะนำไปสู่จุดหมายร่วมกันในอีก 5 ปีข้างหน้า โดยมุ่งหวังที่จะบรรลุ ROE ได้มากกว่า 10% จึงได้แบ่งการดำเนินการบน 3 วัตถุประสงค์ คือ

1. เร่งบูรณาการรากฐานและโครงสร้างธุรกิจเดิมให้แข็งแกร่งและทันสมัย
2. เร่งขยายการเติบโตและต่อยอดจากสิ่งที่มีและได้สร้างพัฒนาแล้วให้ได้อย่างเต็มศักยภาพ

3. เร่งสร้างธุรกิจใหม่เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าและพันธมิตรของธนาคารในการก้าวสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อให้สามารถสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่อง มั่นคง และยั่งยืน

ธนาคารพร้อมมุ่งสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยที่ตอบโจทย์ทุกภาคส่วน มุ่งสร้างโอกาสให้คนไทย ยกกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ซึ่งจะมุ่งไปสู่การสร้างคุณค่า ที่ยั่งยืนต่อธนาคาร พนักงาน ผู้ถือหุ้น สังคม และคนไทยทุกคน

คุณอภิษณา โกวิทกุลไกร  
(ผู้รับมอบฉันทะ)

ข้อสอบถาม จากข่าวที่ปรากฏตามสื่อธนาคารแห่งประเทศไทยจะเข้ามากำกับดูแลการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อรายได้ของธนาคารหรือไม่

ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน

ขอเรียนว่า ในปัจจุบันธนาคารขยายการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้ใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารได้รับโอกาสต่อยอดธุรกิจ รวมถึงช่วยลดต้นทุนการดำเนินการและการสร้างรายได้ให้กับธนาคารได้ต่อไป

คุณนลธวัช เถานัน  
(ผู้ถือหุ้น)

ข้อสอบถาม การที่ธนาคารต้องเป็นคู่สัญญาอนุพันธ์ กับลูกค้าในวงเงินมาก ๆ ทำให้ธนาคารเสียโอกาสในการนำเงินไปปล่อยสินเชื่อหรือไม่ เพราะต้องสำรองเงินไว้ส่งมอบในอนาคต

ผู้บริหารสายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน

ขอเรียนว่า ในการกำหนดวงเงินคู่สัญญาอนุพันธ์ นั้น ธนาคารจะพิจารณาตามความเหมาะสม โดยคู่สัญญาอนุพันธ์ที่เป็นสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่ธนาคารจะมีการทำสัญญาหลักประกันที่กำหนดให้คู่สัญญาต้องวางหลักประกันเงินสด หรือสินทรัพย์เทียบเท่าเงินสด สำหรับมูลค่าความเสี่ยง

ผู้บริหารสายงานธุรกิจตลาด  
เงินตลาดทุน (ต่อ)

ที่เกิดขึ้นบนธุรกรรมอนุพันธ์ที่มีการเข้าทำไว้ ซึ่งจะช่วยลดสัดส่วนที่ธนาคารจะต้องกันสำรองลง และสำหรับคู่สัญญาอนุพันธ์อื่น ๆ นั้น ธนาคารจะมีการพิจารณาความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา รวมถึงกำหนดขนาดวงเงินให้เหมาะสมตามความต้องการใช้ และวัตถุประสงค์การใช้วงเงิน เพื่อไม่ให้เกิดการตั้งวงเงินเกินความจำเป็นใช้ ซึ่งการกันสำรองสำหรับธุรกรรมอนุพันธ์นั้น ไม่ได้ทำให้ธนาคารเสียโอกาสในการนำเงินไปปล่อยสินเชื่อแต่อย่างใด

คุณสิทธิโชค บุญวณิชย์  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม เรื่องสวัสดิการพนักงานกรุงไทย ภายหลังจากที่มีการตีความว่า ธนาคารไม่ได้เป็นรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารสายงานทรัพยากร  
บุคคลและบรรษัทภิบาล

ขอเรียนว่า แม้ว่าธนาคารไม่ได้มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจตาม พ.ร.บ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์แล้ว แต่ธนาคารก็ยังคงมีนโยบายรักษามาตรฐานในการดูแลพนักงานให้มีสวัสดิการที่ดี และเหมาะสม ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดและเทียบเคียงได้กับธนาคารพาณิชย์คู่แข่งมาโดยตลอด

คุณสิทธิโชค บุญวณิชย์  
(ผู้ถือหุ้น)

ขอสอบถาม ผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อระบบสถาบันการเงินของประเทศไทย

ผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยง

ขอเรียนว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมา ทำให้ลูกหนี้ของสถาบันการเงินบางรายไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ จึงมีความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้เพิ่มขึ้น และส่งผลให้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามเงื่อนไข อย่างไรก็ตามธนาคารได้มีการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) โดยมีมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสถานะธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้ยังคงสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เช่น มาตรการแก้หนี้ที่ยั่งยืน (ฟ้า - ส้ม) เพื่อป้องกันไม่ให้ผลกระทบขยายวงกว้าง

ทั้งนี้ ธนาคารยังมีการติดตามดูแล รวมถึงทบทวนความสามารถในการชำระหนี้ ประมาณการทางการเงินของลูกหนี้ทั้งระดับรายตัวและระดับ Portfolio อย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ นอกจากนี้ภายหลังจากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สิ้นสุดลง ธนาคารยังมีบริการทางการเงินหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อรองรับและสนับสนุนการให้สินเชื่อ เพื่อช่วยการฟื้นตัวของเศรษฐกิจต่อไป

Mr. Basant Kumar Dugar  
(ผู้ถือหุ้น)

ชมเชยผลการดำเนินงานของธนาคาร และชมเชยกรรมการผู้จัดการใหญ่

<u>คุณนิพัทธา บุญสวาท</u> (ผู้ถือหุ้น)	ชมเชยการบริหารจัดการประชุมสามัญฯ
<u>คุณวรรณณา ตันวงศ์वाल</u> (ผู้รับมอบฉันทะ)	ขอชื่นชมคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ
<u>คุณวิภาภรณ์ พิพิตศิริธร</u> (ผู้ถือหุ้น)	ชมเชยผลการดำเนินงานของธนาคาร
<u>คุณเพ็ญศรี วุฒิสิริกุลกิจ</u> (ผู้ถือหุ้น)	ชมเชยคณะกรรมการธนาคาร
<u>คุณชณสิทธิ์ ทองสุข</u> (ผู้ถือหุ้น)	ชมเชยคณะกรรมการธนาคาร
<u>คุณสถาพร โคธิวานุรักษ์</u> (ผู้ถือหุ้น)	ขอเสนอแนะ ให้มีการตอบคำถามตามระเบียบวาระของการประชุมสามัญฯ ที่กำหนด เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
<u>คุณสิทธิโชค บุญวณิชย์</u> (ผู้ถือหุ้น)	<p>ขอเสนอแนะ 3 ข้อ สรุปได้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ธนาคารเป็นแกนนำในการใช้ฐานข้อมูลจากแอปพลิเคชัน เป้าตั้ง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการตลาดต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า</li> <li>2. ให้ธนาคารสนับสนุนบุคคลที่เสียภาษีอากรอย่างถูกต้อง โดยการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อประเภทต่าง ๆ</li> <li>3. ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เป้าตั้ง ครั้งต่อไป ขอให้มีการเพิ่มลายสีธงชาติในกรอบโลโก้ของธนาคาร เพื่อให้แตกต่างจาก แอปพลิเคชัน Krungthai Next</li> </ol>
<u>ผศ.ดร.สุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล</u> (ผู้ถือหุ้น)	ขอเสนอแนะ ให้ทางธนาคารให้ความสำคัญกับการป้องกันฐานข้อมูล (Database) ของธนาคาร รวมถึงการกระจายข่าวผ่านช่องทาง Social Media ต่าง ๆ
<u>คุณธเนศร์ นภาวรรณ</u> (ผู้ถือหุ้น)	ขอเสนอแนะ ให้ผู้บริหารของธนาคารเน้นการให้บริการและเข้าหาลูกค้า เพื่อให้ทุกคนหันมาใช้บริการของธนาคาร