

กรุงไทยรักชุมชน

เคียงข้างสู่ความยั่งยืน

สิ่งแวดล้อม



สังคม



ธรรมาภิบาล



Krungthai
กรุงไทย

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2562

กรุงไทยรักชุมชน

เคียงข้างสู่ความยั่งยืน

สิ่งแวดล้อม



สังคม



ธรรมาภิบาล



ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยเป็นสถาบันการเงิน ที่อยู่เคียงข้างคนไทย ที่พร้อมให้บริการทางการเงินกับประชาชนในทุกระดับ และส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง รวมทั้งเป็นเสาหลัก ของเศรษฐกิจชาติ

สารบัญ

→ 030

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

→ 042

การดำเนินงานด้านสังคม

→ 084

การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล

004

สารจากประธานกรรมการ
และกรรมการผู้จัดการใหญ่

028

ผลการดำเนินงานของธนาคาร
และบริษัทย่อย ในปี 2562

112

การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

009

รายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม
ประจำปี 2562

101

แนวทางการจัดทำรายงาน
ความยั่งยืน

010

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

108

รางวัลแห่งความสำเร็จ ปี 2562

สารจากประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่



(นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ)
ประธานกรรมการธนาคาร



(นายพยง ศรีวณิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

ท่ามกลางการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร การปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ที่มีเป้าหมายสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนภายในปี 2564 ผ่านการพัฒนา Krungthai Digital Banking ด้วยวิสัยทัศน์ Growing Together กรุงไทย เคียงข้างไทย เคียงข้างคุณ โดยมุ่งเน้นให้บริการทางการเงินกับประชาชนอย่างครอบคลุม และเป็นเสาหลักของเศรษฐกิจชาติ ในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ และเป็นที่พึ่งให้แก่ลูกค้าและประชาชน ในปี 2562 การดำเนินงานในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อรักษาสังแวดล้อม โดยธนาคารได้ดำเนินโครงการลดปริมาณการใช้กระดาษ (Internal Digitization - Paperless Branch) ต่อเนื่องในปี 2562 เช่น การให้บริการสลิปและลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (e-Slip & e-Signature) ครอบคลุมทุกสาขาในกรุงเทพมหานคร และบางสาขาในเขตปริมณฑล และเปลี่ยนอุปกรณ์ภายในสำนักงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการปล่อยมลพิษ เช่น หลอดไฟ LED เครื่องปรับอากาศเบอร์ 5 น้ำยาเครื่องปรับอากาศ R32 ปรับสภาพน้ำเสียให้มีค่าความเป็นกรดด่างที่ได้ตามมาตรฐานก่อนปล่อยลงสู่สาธารณะ รวมถึงได้ดำเนินโครงการ “กรุงไทย รักสิ่งแวดล้อม” เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และสร้างประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้ติดตั้งเครื่องแปรรูปเศษอาหารที่ได้จากห้องอาหารของธนาคารให้เป็นดินและนำดินไปใช้ประโยชน์ เช่น มอบให้กับโรงเรียนในบริเวณใกล้เคียงที่ทำการของธนาคาร เพื่อใช้ในการปลูกพืชผักสวนครัว รวมถึงการตกแต่งภูมิทัศน์ภายในธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินโครงการเปิดบัญชีลูกค้านิติบุคคล (Juristic Onboarding) เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ ในการยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชนในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ

ด้านสังคม

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนผ่านโครงการ “กรุงไทย รักชุมชน” เพื่อช่วยพัฒนาความรู้ทางการเงินของชุมชน และพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนผ่านการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในชุมชน โครงการกรุงไทย รักชุมชน ร่วมพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยได้นำความรู้ความสามารถทางการเงิน นำผลิตภัณฑ์และบริการไปตอบสนองความต้องการของชุมชน รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เพื่อให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน

นอกจากนี้ ในปี 2562 ธนาคารได้สนับสนุนการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ผ่านการสร้างระบบชำระเงินแบบดิจิทัลที่ต่อยอดจากโครงการ National E-Payment เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินและส่งเสริมกระจายรายได้สู่ทุกภาคส่วนของสังคมไทยผ่านการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การติดตั้งเครื่องรับชำระเงิน (EDC) และ QR Code ทั่วประเทศ ธนาคารยังได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เป่าดัง” ให้เป็นระบบเปิด (Open Banking) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาลในโครงการ “ชิม ช้อป ใช้” ซึ่งนอกเหนือจากการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจแล้ว ยังเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประชาชนเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก และครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ ทำให้มีระบบการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ เช่น โครงการ InnoSpace (Thailand) ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 12 แห่ง เพื่อพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ (Startup) ของประเทศไทยให้มีมูลค่าบริษัทมากกว่า 1 พันล้านเหรียญสหรัฐ (Unicorn) และโครงการ National Digital Identity (NDID) ร่วมกับ 9 ธนาคารพาณิชย์ เพื่อพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของลูกค้าในกระบวนการทำธุรกรรมต่างๆ

ด้านความยั่งยืนภายในองค์กร

ตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่ธนาคารต้องการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ปี 2563 ธนาคารให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล และดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎหมายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่านการดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมด้วยยุทธศาสตร์ 3 ป. ได้แก่ “ปลูกจิตสำนึก” เป็นกระบวนการปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้มีคุณธรรม ปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบ “ป้องกัน” เป็นการทำหน้าที่ตรวจทาน และป้องกันการกระทำผิด อันเกิดขึ้นจากความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และ “ปรับเปลี่ยน” เป็นการยกระดับมาตรฐานปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในธนาคารด้านกฎหมาย รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) โดยธนาคารได้ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมผ่านกระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” โดยมีการดำเนินโครงการต่างๆ ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม ดังนี้

1. โครงการประกันคุณภาพบริการ (Quality Assurance : QA) “1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน” ให้ความสำคัญกับการมุ่งมั่นในการต่อยอดบริการ และนำเสนอนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และการเป็นธนาคารที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)
2. โครงการ Krungthai Compliance Champion ให้หน่วยงานจัดทำแผนงานที่ส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารรับรู้กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับทางธนาคาร และมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่เป็นรูปธรรมสามารถควบคุม ป้องกัน และ/หรือปิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ รวมถึงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร



(นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ)
ประธานกรรมการธนาคาร



(นายผอง ศรีวณิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

นอกจากนี้ เพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความผันผวนของเทคโนโลยีที่มีผลต่อการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจการเงินการธนาคาร และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารได้ทำการบริหารจัดการอัตราค่าจ้าง เพื่อรองรับตลาดและรูปแบบการทำงานในยุคดิจิทัล และพร้อมก้าวสู่การเป็น Future Banking เช่น การพัฒนาและเพิ่มทักษะให้พนักงาน เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจตามแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร การบริหารและรักษากฎเกณฑ์กลุ่มศักยภาพ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงานเพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการให้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง และส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและองค์กร

จากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ภายใต้วิสัยทัศน์ “Growing Together” ที่ธนาคารต้องการเติบโต ไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล ภายใต้การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลต่างๆ เช่น ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2562 ระดับดีเลิศ จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ได้รับการจัดอันดับจาก Fitch Rating ในระดับของ National Credit Ratings (Long Term) อยู่ที่ AA+ รางวัล Thailand Sustainability Investment 2019 และได้รับรองสถานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านทุจริตที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของธนาคารต่อการดำเนินงานในบทบาทของเสาหลักของระบบเศรษฐกิจไทย เพื่อร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทยอย่างยั่งยืนต่อไป



คณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม



01 ศ.(พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์

ประธานกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

02 นายณนทกร กาญจนะจิตร

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

03 นายวิชัย อัคริสร

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

04 นางแพตริเซีย มงคลวนิช

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

05 นางนิริมา เทพนังกูร

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม



รายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2562

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development) ตามหลักการ ESG ได้แก่ **สิ่งแวดล้อม (Environmental)** **สังคม (Social)** และ **ธรรมาภิบาล (Governance)** สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ตามวิสัยทัศน์ Growing Together โดยคณะกรรมการธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อกำหนดแนวทางและติดตามผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลฯ ประกอบด้วย กรรมการธนาคาร จำนวน 5 คน และ ในปี 2562 มีการประชุมทั้งสิ้น 13 ครั้ง

ในปี 2562 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์บรรษัทภิบาล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์ 3 ป. คือ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน และปรับเปลี่ยน เพื่อสร้างองค์กรคุณธรรมต้นแบบที่ผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) ผ่านกระบวนการที่ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมการระดมความคิด เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารผ่านกิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน ที่ได้ดำเนินการตามอัตลักษณ์ของธนาคารต่อไป

ซึ่งผลจากการดำเนินการปี 2562 ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลเกี่ยวกับด้านบรรษัทภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2562 ประเภทรางวัลการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2562 ระดับดีเลิศ จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- รางวัล Best Social Impact Bank Thailand 2019 จากวารสาร CFI ปี 2019
- รางวัล Thailand Sustainability Investment 2019 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- รางวัล TAB Digital Inclusive Awards 2019 จากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย
- รางวัล Sustainability Disclosure Award 2562 จากสถาบันไทยพัฒน์ ได้รับรองสถานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต Collective Action Coalition Against Corruption (CAC)

จากรางวัล และผลการประเมินที่ธนาคารได้รับล้วนสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ดี ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป



(ศ.พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์

ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย



ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว
72,005,040,437.50 บาท



รวมเป็นจำนวนหุ้นทั้งหมด
13,981,561,250 หุ้น

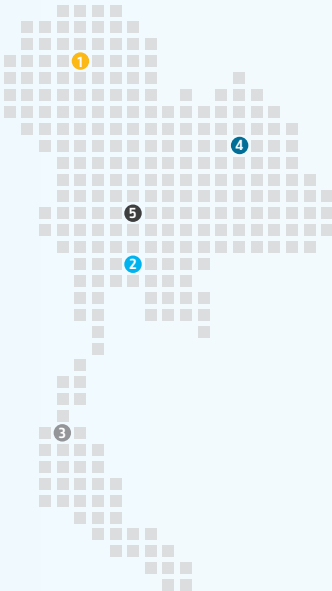
จำแนกเป็น

102-1, 102-5

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ในรูปแบบสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกของประเทศไทยที่นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อปี พ.ศ. 2537 มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ร้อยละ 55.05 ปัจจุบันธนาคารมีสัญลักษณ์เป็นรูปนกยูงยักษ์ สีฟ้า

โดยปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว จำนวน 72,005,040,437.50 บาท จำแนกเป็นหุ้นสามัญ จำนวน 13,976,061,250 หุ้น และหุ้นบุริมสิทธิ จำนวน 5,500,000 หุ้น รวมจำนวน 13,981,561,250 หุ้น

ทั้งนี้ ในปี 2562 ธนาคารได้ออกตราสารด้อยสิทธิวงเงินไม่เกิน 24,000 ล้านบาท เสนอขายแก่นักลงทุนสถาบัน และนักลงทุนรายใหญ่ อายุ 10 ปี อัตราดอกเบี้ย 3.70% เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของเงินกองทุนรวมถึงบริหารสภาพคล่องและใช้ในการดำเนินงานทั่วไป ตลอดจนรองรับการขยายตัวของธุรกิจ



102-6, 102-7

ด้วยหนึ่งในพันธกิจของธนาคารในการร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศนั้น ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการต่างๆ



โดยธนาคารมีสาขา
ในประเทศทั้งหมด **1,066** สาขา



จุดบริการทางการเงิน
ในประเทศทั้งหมด **38** จุด



ตู้ ATM
มีทั้งหมด **8,533** ตู้



สำนักงานธุรกิจ
มีทั้งหมด **74** สำนักงาน



ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ
มีทั้งหมด **25** ศูนย์

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

1 ภาคเหนือ

163 สาขา
6 จุด
ATM 1,413 ตู้
13 สำนักงาน
1 ศูนย์

2 กรุงเทพฯ

319 สาขา
11 จุด
ATM 2,249 ตู้
19 สำนักงาน
15 ศูนย์

3 ภาคใต้

159 สาขา
6 จุด
ATM 1,326 ตู้
12 สำนักงาน
4 ศูนย์

4 ภาคตะวันออก
และเหนือ

205 สาขา
6 จุด
ATM 2,006 ตู้
14 สำนักงาน
3 ศูนย์

5 ภาคกลาง

220 สาขา
9 จุด
ATM 1,539 ตู้
16 สำนักงาน
2 ศูนย์

102-3



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารนานาชาติเหนือ):

เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารสุขุมวิท):

เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110



เลขที่จดทะเบียนบริษัท:

0107537000882 (เดิมเลขที่ บมจ.335)
จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย
ว่าด้วย บริษัท มหาชน จำกัด เมื่อวันที่
24 มีนาคม 2537



หุ้นสามัญจำนวน
13,976,061,250 หุ้น



หุ้นบุริมสิทธิ จำนวน
5,500,000 หุ้น

102-4, 102-6, 102-7

และสาขาในต่างประเทศ 8 สาขาใน 7 ประเทศ และ
1 สำนักงานผู้แทน ได้แก่



*หมายเหตุ สาขา หมู่เกาะเคย์แมน จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุน จากแหล่งเงินภายนอก และสำนักงานผู้แทนอย่างถาวร ทำหน้าที่ดูแล และประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน ระหว่างประเทศไทยและสหภาพเมียนมา

102-16

วิสัยทัศน์ (Vision)

GROWING TOGETHER

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)

- 1 ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และระบบงาน
- 2 ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า อย่างต่อเนื่อง
- 3 ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- 4 สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ ผู้ถือหุ้น

102-10

ค่านิยมหลัก (Core Values)

Fast
รวดเร็ว ทันใจ
มีวินัย
ตรงใจลูกค้า



Simple
ง่าย สะดวก
ทันสมัย
เข้าใจลูกค้า



Assist
ช่วยเหลือ เป็นคู่คิด
เป็นมิตร และอบอุ่น



Trust
วางใจได้ มั่นคง
เป็นเสาหลักของ
เศรษฐกิจชาติ



โทรศัพท์:
0-2255-2222



**ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ธนาคารกรุงไทย:**
0-2111-1111



เว็บไซต์:
www.krungthai.com



Krungthai Care



โทรสาร:
0-2255-9391-3



**ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนลูกค้า:**
0-2208-8989



E-mail:
Call.Center@ktb.co.th

ผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงินและบริษัทในเครือ



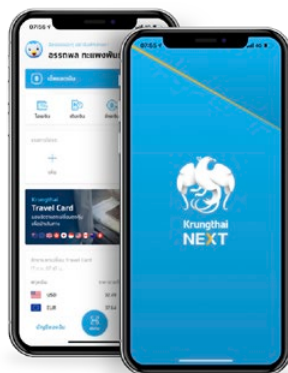
ในปี 2562 ธนาคารยังคงดำเนินธุรกิจด้วยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยใช้ข้อมูลการทำงานวิจัย Focused Group และข้อมูลจากการทำธุรกรรมทางการเงินลูกค้าตาม Economic Segmentation และ Age Segmentation ผ่านกระบวนการ Data Analytics ว่าในแต่ละช่วงอายุ และรายได้ของลูกค้ามีความต้องการอย่างไรในการดำเนินชีวิต เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีความเหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารยังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินดิจิทัล เพื่อความสะดวกสบาย และสอดคล้องพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้ชีวิต และทำธุรกิจที่เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมถึงลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร โดยธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการทางดิจิทัล ดังนี้

1. KRUNGTHAI NEXT

เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการทางการเงินของธนาคารแบบครบวงจรภายใต้แนวคิด “ชีวิตครบแอปเดียวอยู่” เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ที่ครอบคลุมการทำธุรกรรมพื้นฐาน และบริการพิเศษต่างๆ เช่น การโอนเงินทั้งในและต่างประเทศ, การโอนเงินผ่าน PromptPay, การจ่ายบิล, การสแกนและการสร้าง Thai Standard QR Code เพื่อซื้อสินค้า/บริการ, การซื้อ-ขายเงินสกุลต่างประเทศ ด้วยอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษด้วยบริการ Krungthai Travel Card รวมถึงการให้บริการจองซื้อตราสารหนี้-ตราสารทุนออนไลน์ และการให้บริการสมัครเปิดบัญชีกองทุนและซื้อขายสับเปลี่ยนกองทุนได้ด้วยตนเอง โดยในปี 2562 ได้พัฒนาฟังก์ชันเพิ่มเติม ดังนี้

- **บริการถอนเงินไม่ใช้บัตร (Cardless ATM)** เป็นบริการที่ลูกค้าสามารถทำรายการถอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อสร้างรหัสถอนเงิน (Withdrawal Code) แล้วนำไปถอนเงินจากเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทยได้ โดยไม่ต้องใช้บัตร
- **บริการ Krungthai Connex** เป็นบริการการแจ้งเตือนเงินเข้า-ออกฟรี ผ่านแอปพลิเคชัน LINE โดยลูกค้าสามารถสมัครได้ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT หรือผ่านช่องทาง LINE Official Krungthai Connex
- **บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ออนไลน์แบบไม่มีสมุดคู่ฝาก (Krungthai NEXT Savings)** ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีออมทรัพย์ออนไลน์ได้โดยไม่มีวงเงินขั้นต่ำ และไม่เสียค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี



- **บริการ Verified by VISA** เป็นบริการสมัครการใช้งานบัตร VISA เพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการออนไลน์ โดยทำหน้าที่ตรวจสอบตัวตนของผู้ถือบัตรก่อนการทำธุรกรรม
- **บริการซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันเดินทาง** ลูกค้าสามารถซื้อประกันเดินทางให้ตนเองและผู้อื่นได้สูงสุด 5 คน โดยมีผลคุ้มครองทันที
- **บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร (NCB)** ลูกค้าสามารถขอข้อมูลเครดิตบูโรด้วยตนเอง ได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยสามารถเลือกรับรายงานข้อมูลเครดิตรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอีเมลภายใน 3 วันทำการ
- **บริการชำระเงินผ่าน QR Code ที่ประเทศสิงคโปร์** ลูกค้าสามารถใช้แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สแกน QR Code ที่ร้านค้าที่รองรับเครือข่ายของผู้ให้บริการชำระเงิน NETS ได้ทุกร้านค้า



102-2, 102-6, 102-7, 203-2

2. เป้าตั้ง

เป็นแอปพลิเคชันที่ตอบสนองนโยบายสังคมไร้เงินสด สำหรับผู้ใช้ทั่วไปเปรียบเสมือนกระเป๋าทัง โดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสดก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น โอนเงินเข้าบัญชี ภายในธนาคาร/ต่างธนาคาร โอนเงินพร้อมเพย์ เติมน้ำมัน จ่ายบิล สแกน QR Code เพื่อโอนเงิน ชำระเงิน หรือบริจาคเงินผ่านแอปฯ และสร้าง QR Code เพื่อรับเงิน หากมีลงทะเบียนพร้อมเพย์กับธนาคาร ทั้งนี้ ในปี 2562 เป้าตั้งถูกใช้งานในลักษณะของ Open Banking ในโครงการ “ชิม ช้อป ใช้” ของรัฐบาลเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศ

3. E-LG ON BLOCKCHAIN

บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์บนระบบ Blockchain (e-LG on Blockchain) โดยลูกค้าสามารถขอยกหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด เช่น ช่องทางสาขา, Krungthai Portal, Beneficiary Portal เป็นต้น และระบบจะนำส่งหนังสือค้ำประกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้รับผลประโยชน์โดยตรงดังนี้

- **รูปแบบปกติ (Normal Process)** เมื่อลูกค้าขอทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด ระบบจะส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานปฏิบัติการสินเชื่อ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากดำเนินการตามกระบวนการของธนาคาร ระบบจะนำส่งหนังสือค้ำประกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้รับผลประโยชน์
- **รูปแบบอัตโนมัติ (Straight Through Process)** เมื่อลูกค้าขอทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด ระบบจะทำการตรวจสอบเงื่อนไขตาม Straight Through Engine (credit verify, term and condition, risk parameter) และนำส่งหนังสือค้ำประกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้รับผลประโยชน์

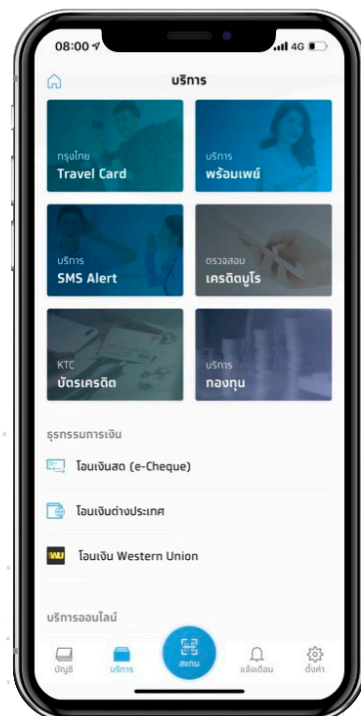
โดยบริการนี้ เป็นบริการแรกของโครงการ Thailand Blockchain Community Initiative ภายใต้บริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นการร่วมมือของ 22 ธนาคารพาณิชย์ และ 9 กลุ่มธุรกิจใหญ่ที่ร่วมกันพัฒนาเทคโนโลยี Blockchain เพื่อช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศ

4. KRUNGTHAI SMARTFX

เป็นช่องทางการทำธุรกรรมซื้อขายเงินตราต่างประเทศผ่านระบบออนไลน์ แบบส่งมอบไม่เกิน 1 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อการชำระค่าสินค้าและบริการเท่านั้นและได้ไม่เกินกว่าวงเงินตามที่ธนาคารกำหนด

5. KRUNGTHAI CORPORATE ONLINE

เป็นบริการ Internet Banking สำหรับลูกค้ากลุ่ม นิติบุคคล หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ รวมถึงลูกค้าบุคคล ประกอบด้วย บริการโอนเงิน และจ่ายเงิน บริการเรียกเก็บเงิน บริการสภาพคล่อง และบริการด้านข้อมูล ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการ Krungthai Corporate Online ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ Self-Service



102-2, 102-6, 102-7, 203-2

6. แอปพลิเคชันถุงเงินประชาชน และถุงเงินพลัส

ตามที่ธนาคารได้รับนโยบายจากกรมบัญชีกลางเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันแทนการใช้เครื่อง EDC เพื่อการลดต้นทุนค่าเครื่อง และการติดตั้งแก๊สร้านธงฟ้าประชารัฐที่ได้เข้าร่วมโครงการกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อการรับชำระค่าสินค้าและบริการจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ทั้งจากกระเป๋าสิทธิสวัสดิการและกระเป๋า eMoney ทั้งนี้ได้มีการต่อยอดการใช้งานแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐเพื่อใช้ในมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ ชิมช้อปใช้ เพื่อให้ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการรับชำระกระเป๋าสิทธิท่องเที่ยว 1,000 บาท และกระเป๋า G-Wallet จากแอปพลิเคชันเป๋าตัง

7. MONEY CONNECT

เป็นช่องทาง Online จองซื้อหลักทรัพย์โดยระยะแรกเปิดให้บริการสำหรับหลักทรัพย์ประเภท Investment Unit, Real Estate Investment Trust, Infrastructure Fund และ Corporate Bond สำหรับปี 2562 ได้เพิ่มบริการจองซื้อหุ้นสามัญ รวมทั้งปรับปรุงการจองซื้อหลักทรัพย์ให้รองรับสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีอายุเกินกว่า 60 ปี และไม่เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร



8. KRUNGTHAI TRAVEL CARD

สำหรับลูกค้าที่เดินทาง และใช้จ่ายในต่างประเทศ รองรับการใช้งานบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา 18 สกุลเงิน โดยในปี 2562 ธนาคารเพิ่มประเภทบัตร Krungthai Travel UPI Debit Card โดยเป็นบัตร Travel Card ที่ธนาคารออกกับบริษัท UnionPay International (Thailand) รองรับการใช้งานในสกุลเงิน CNY และได้ออกบัตร Krungthai Exclusive Travel VISA Prepaid Card



9. MASTERCARD DEBIT และบัตรแมงมุม

ธนาคารร่วมกับการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟม.) เพื่อตอบสนองนโยบาย Ecosystem กลุ่ม "Mass Transit" สามารถใช้เบิกถอนเงินสด และซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ได้ทั้งในและต่างประเทศที่รับบัตร MasterCard รวมถึงใช้เป็นบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชน MRT สายสีน้ำเงิน - สายสีม่วง และเครือข่ายอื่นๆ ในอนาคต

10. บัตร KRUNGTHAI LOGISTICS

ธนาคารร่วมกับกรมศุลกากร และ 4 องค์กรพันธมิตร ได้แก่ การท่าเรือแห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ดับบลิวเอฟเอสพิจิคาร์โก้ จำกัด และสมาคมชิปปิงแห่งประเทศไทย ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ Shipping สามารถชำระเงินภาษีศุลกากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ ทั้งการนำเข้าและส่งออกสินค้าครอบคลุมทุกธุรกรรมด้านโลจิสติกส์

11. โครงการ CUSTOMS TO HOME

เป็นความร่วมมือระหว่างกรมศุลกากรและธนาคารกรุงไทย พัฒนาระบบ Customs to Home กระบวนการศุลกากรไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เพื่อสำหรับให้ลูกค้าผู้สั่งซื้อสินค้าผ่าน E-Commerce สามารถสำแดงข้อมูลสินค้าและชำระค่าภาษีอากรได้ก่อนสินค้ามาถึงประเทศไทย

12. บริการโอนเงินระหว่างประเทศ

ธนาคารได้ร่วมมือกับ SWIFT ซึ่งมีธนาคารสมาชิกกว่า 3,500 แห่งทั่วโลก พัฒนาศูนย์บริการโอนเงินระหว่างประเทศ SWIFT Global Payment Innovation (SWIFT GPI) ที่ได้มาตรฐานสากล สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยสูงสุด พร้อมบริการให้คำปรึกษา โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้ที่สาขาของธนาคารทุกแห่งทั่วประเทศ รวมทั้งแอปพลิเคชันกรุงไทย NEXT และ Krungthai Corporate Online นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบสถานะและข้อมูลรายการโอนเงิน ตลอด 24 ชั่วโมง

102-2, 102-6, 102-7, 203-2



ทั้งนี้ ในปี 2562 ธนาคารได้เปิดตัว **Krungthai COMPASS** ที่เป็นหน่วยงานวิจัยที่เปรียบเสมือนคลังสมองของธนาคาร ในการทำหน้าที่วิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจระดับมหภาคและแนวโน้มธุรกิจระดับอุตสาหกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุค Technology Disruption ตลอดจนเสนอแนะวิธีการหรือเครื่องมือที่สามารถนำไปต่อยอดในเชิงธุรกิจและนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับลูกค้า ผู้ประกอบการ นักลงทุน รวมทั้งภาคส่วนอื่นๆ ของเศรษฐกิจไทยอย่างยั่งยืน

โดย Krungthai COMPASS ได้จัดทำงานวิเคราะห์เศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่หลากหลาย เช่น Research Note ซึ่งเป็นบทวิเคราะห์ที่ช่วยสร้างความเข้าใจต่อประเด็นเศรษฐกิจที่กำลังเกิดขึ้น ณ ปัจจุบันได้อย่างครบถ้วน และรอบด้าน โดยงานวิเคราะห์ชิ้นนี้จะมีการจัดทำและเผยแพร่ให้ผู้บริหาร พนักงาน และสาธารณชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการจัดทำงานประมาณการเศรษฐกิจ (Economic Outlook) และงานวิเคราะห์เชิงธุรกิจ เพื่อเผยแพร่และให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ และสาธารณชน ซึ่งมีการเผยแพร่ผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ ของธนาคารแล้ว ยังมีการจัดแถลงข่าวเพื่อนำเสนอสาระสำคัญของงานให้แก่สื่อมวลชนได้รับทราบโดยตรง

นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์และบริการประเภทสินเชื่อ และบริการทางการเงินที่ไม่ใช่สินเชื่อ ทั้งของธนาคารและบริษัทในเครือ โดยสามารถอ่านรายละเอียดได้ที่รายงานประจำปี 2562 ที่หน้า 54-61 และสามารถอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทในเครือได้ที่รายงานประจำปี 2562 ที่หน้า 52

102-13

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและพันธมิตรภาคีเครือข่ายทางเศรษฐกิจ ทางสังคมและธุรกิจต่างๆ เพื่อนำแนวทางการปฏิบัติงานและมาตรฐานการดำเนินงานต่างๆ มาปรับใช้เพื่อพัฒนานานาชาติ

INDUSTRY ASSOCIATION

- สมาคมธนาคารไทย
- ชมรม ACI Thailand
- สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
- ชมรมวณิชธนกิจ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
- โครงการระบบหักบัญชีเช็คด้วยภาพและระบบจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS: Imaged Cheque Clearing and Archive System)
- ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT)
- Thailand Blockchain Community Initiative

NATIONAL ASSOCIATION

- ชมรม CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development: TBCSD)
- องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)
- โครงการแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition: CAC) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

INTERNATIONAL ASSOCIATION

- สมาคมนานาชาติการแลกเปลี่ยนและตราสารอนุพันธ์ (International Swaps and Derivatives Association: ISDA)



แผนยุทธศาสตร์ธนาคาร 2562

การเข้าสู่ยุค Disruption ที่เป็นสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งด้านเทคโนโลยี คู่แข่ง องค์กรภาครัฐ รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าและผู้ถือหุ้น โดยธนาคารได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำคัญ ทั้งการเร่งปรับโครงสร้างธุรกิจ (Business Model) ปฏิรูประบบเทคโนโลยี ปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงปรับสมดุลของพอร์ตสินเชื่อบริการจากผลตอบแทนที่ปรับตัวระดับความเสี่ยง โดยธนาคารมีเป้าหมาย คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร ควบคู่ไปกับการสนับสนุนภาครัฐในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน (Sustainable Growth from Optimized Profitability)



ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยสามารถบรรลุ Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งมุ่งเน้นการทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีโอกาสทางเศรษฐกิจและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น รวมทั้งรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันในฐานะธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ ธนาคารกรุงไทยยังคงดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ที่วางไว้ โดยตั้งเป้าหมายว่าจะสร้างกำไรที่มีเสถียรภาพและยั่งยืนผ่านการเติบโตของ Krungthai Future Banking ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นการต่อยอดจากบทบาทของธนาคารในการวางโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศในช่วงที่ผ่านมา สำหรับปี 2562 แผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งต่อยอดและขยายผลจากโครงการสำคัญที่เกิดขึ้นในปีก่อนๆ ดังนี้

Summit ที่ 1: วางรากฐานให้แข็งแกร่งเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต

ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงและกระแส Technology Disruption ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาระงานต่างๆ ของธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ มีความรัดกุม และสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับโครงการที่จำเป็นต่อการสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งขององค์กร ดังนี้

การลงทุนพัฒนาระบบและเสริมสร้างความเข้มแข็งของโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT โดยจัดสรรงบประมาณด้าน IT เพิ่มขึ้นจากปกติที่ธนาคารใช้งบลงทุนด้าน IT ประมาณหลักพันล้านบาท ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เป็นงบลงทุนระดับมากกว่า 19,000 ล้านบาท ในปี 2562-2566 เป็นปีที่ 2 ต่อเนื่องจากปี 2561 ส่วนหนึ่งได้นำมาใช้ในการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชัน “Krungthai NEXT” และลงทุนเพิ่มเติมในเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Blockchain, AI, Biometrics Verification, Data Analytics, Cybersecurity และ Cloud Computing เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร เพิ่มฐานจำนวน

ผู้ให้บริการ “Krungthai NEXT” เพิ่มความสามารถในการรองรับปริมาณธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนา e-KYC ปรับกระบวนการทำธุรกรรมในสาขาและรูปแบบของสาขา โดยเน้นรูปแบบการให้บริการที่เป็นดิจิทัลมากขึ้นเพื่อช่วยลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยและการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการของธนาคาร

การดูแลกำกับกิจการที่ดี ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง “ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)” โดยได้ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม เพื่อให้ทุกหน่วยงานขององค์กรดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ โดยในปี 2562 ธนาคารได้ขยายผลการดำเนินการตามโครงการต้นแบบที่เกิดขึ้นจากการระดมความคิดของหน่วยงานต่างๆ ภายใน

ธนาคารอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ Krungthai Compliance Champion และโครงการ Quality Assurance (1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน) เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ธนาคารมีการพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อาทิ

- ฝึกอบรมพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มทักษะด้าน Digital Banking เช่น การจัดการและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าในการใช้ Digital Channel ความรู้พื้นฐานและ Features ต่างๆ ของ Krungthai NEXT รวมทั้งความรู้และความเข้าใจเรื่อง Customer Journey เป็นต้น

- สรรหาบุคลากรที่มีความสามารถด้านดิจิทัลผ่านพันธมิตรต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย และนักเรียนทุนรัฐบาล เป็นต้น

Summit ที่ 2: สร้างกำไรที่เหมาะสมและยกระดับผลิตภัณฑ์เป็นการให้บริการที่ครบวงจร

ในปี 2562 สินเชื่อของธนาคารเติบโตต่ำกว่าที่คาดไว้ได้จากการเติบโตของเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงกว่าที่คาด ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแนวโน้มเศรษฐกิจชะลอตัว ปัญหาสงครามการค้าระหว่างประเทศ กฎเกณฑ์การกำกับดูแลใหม่ๆ ของทางการ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเติบโตจากสินเชื่อที่มีคุณภาพดีอย่างต่อเนื่อง โดยการเติบโตของสินเชื่อในปีนี้ ส่วนใหญ่มาจากกลุ่มลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ลูกค้ารายย่อย และกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายจากการต่อยอดธุรกิจผ่านโครงการภาครัฐ ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญในการควบคุม NPL ผ่านระบบการบริหารจัดการและควบคุม NPL ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การบริหารจัดการหนี้ที่มีระบบการจัดชั้นลูกหนี้ใหม่ การขายหนี้ต่างๆ รวมถึงแนวโน้มการเกิดหนี้เสียใหม่จากการปล่อยสินเชื่อมีแนวโน้มลดลง เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาสัดส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Coverage Ratio) ให้อยู่ในระดับที่ดี โดยธนาคารและบริษัทย่อยมี Coverage Ratio สูงกว่าร้อยละ 120 อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์ถ่วงน้ำหนักตามความเสี่ยงในระดับที่แข็งแกร่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งธนาคารได้ประเมินความเสี่ยงของอัตราส่วนเงินกองทุนฯ ในอนาคตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของทางการและครอบคลุมถึงความสามารถในการรองรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ในภาพรวมธนาคารเน้นการสร้างการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนผ่านการดำเนินการต่างๆ ดังนี้



ขยายฐานลูกค้าด้วยการต่อยอดจากโครงการภาครัฐ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการมีข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์และรองรับ Digital Banking จึงได้เริ่มกระบวนการ Data Acquisition, Data Foundation รวมทั้ง Data Monetization ผ่านการใช้ Data Analytics เป็นเครื่องมือวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ตัวอย่างการดำเนินงานของธนาคาร ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทย SME for Siam Global House และสินเชื่อกรุงไทย SME ร้านค้าธงฟ้า เป็นต้น

พัฒนาช่องทางการบริการในลักษณะ Omni-Channel

โดยมีการปรับปรุงแบบ เพิ่มช่องทาง และยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ตั้งแต่สาขา เครื่องให้บริการธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ Mobile Applications ตลอดจน Call Center และ Banking Agents เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ครบวงจร สามารถตอบโจทย์และสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการที่ดีในลักษณะไร้รอยต่อ (Seamless Experience) ให้กับลูกค้าทุกระดับ ทุกเวลา ทุกสถานที่

ในปี 2562 ธนาคารกรุงไทยได้นำแนวคิด Customer Experience หรือการสร้างประสบการณ์ที่ดีมาปรับปรุงแบบสาขา เน้นรูปแบบที่ทันสมัย สวยงาม แต่คงความเป็นสถาบันการเงินมืออาชีพ โดยสาขาแบบใหม่เปิดให้บริการแล้วหลายแห่ง อาทิเช่น โอคอนสยาม สิงห์คอมเพล็กซ์ ไทยเบฟเวอเรจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยบูรพา และโรงพยาบาลศิริราช เป็นต้น สำหรับการให้บริการในสาขาแบบใหม่นี้ มีการแบ่งพื้นที่เป็น 4 ส่วน ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ได้แก่

- 01 Self Service Zone มีเครื่อง ATM Plus ที่สามารถทำธุรกรรมฝากและถอนเงินได้ภายในเครื่องเดียว
- 02 Banking Transaction Zone บริการธุรกรรมทางการเงิน
- 03 Advisory Zone ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน



04 Segment Zone ประกอบด้วย Precious Plus Lounge สำหรับรับรองลูกค้า Precious Event Zone พื้นที่จัดกิจกรรมสัมมนาทางการเงิน และ Lifestyle Workshop Digital Learning Center พื้นที่สำหรับประยุกต์ใช้ Meet & Learn พร้อมบริการ Wi-Fi ฟรี และ Co-Working Space พื้นที่อิสระสำหรับคนรุ่นใหม่ใช้ทำงาน

นอกจากนี้ แต่ละสาขาได้มีการออกแบบให้แตกต่างกันตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ เช่น สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ดีไซน์ในแบบ Krungthai Cube - Campus, Connect, Community ส่วนสาขามหาวิทยาลัยบูรพา ดีไซน์แบบ Loft-Young, Digital, Connect จัดวางพื้นที่แบบอิสระปลอดโปร่งและเป็นสัดส่วนชัดเจน เป็นต้น

Summit ที่ 3: สร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจในอนาคตจาก Krungthai Future Banking

มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใน 5 Ecosystems ยุทธศาสตร์สำคัญของธนาคาร คือ การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ที่สามารถต่อยอดจากจุดแข็งต่างๆ ได้แก่ การเข้าไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ โดยธนาคารมีฐานลูกค้าที่กว้างและมีความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มลูกค้าภาครัฐและลูกค้าในพื้นที่ต่างจังหวัด และมีความสามารถในการบริหารจัดการ Big Data เพื่อต่อยอดและสนับสนุนธุรกิจ โดยในปี 2562 ธนาคารได้กำหนด 5 Ecosystems เป็นเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มหน่วยงาน

ภาครัฐ (Government) กลุ่มการชำระเงิน (Payment) กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) และกลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit) ทั้งนี้ ธนาคารมองเห็นว่าลูกค้า 5 กลุ่มดังกล่าวเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ต้องพยายามรักษาไว้และยังสามารถใช้เชื่อมโยงการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้

ผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญของ 5 ระบบนิเวศในปี 2562 ได้แก่

102-2



1. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government)

- **การสนับสนุนนโยบาย** National e-Payment เช่น Krungthai QR Code ผ่านผลิตภัณฑ์ “เป๋าตุง” ซึ่งได้มีการติดตั้งตามร้านค้าต่างๆ ทั่วประเทศแล้วกว่า 500,000 แห่ง โดยให้ความสำคัญกับร้านค้าในตลาดสดต่างจังหวัดเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนบริการ MyPromptQR ซึ่งเป็นบริการชำระหนี้ของร้านค้าด้วย QR Code ของลูกค้า โดยร้านค้าสามารถรับชำระเงินด้วยการสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ
- **โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** ธนาคารได้ร่วมกับกรมบัญชีกลางพัฒนาบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแจกจ่ายให้แก่ผู้มีรายได้น้อย และผู้เปราะบางกว่า 14.6 ล้านใบ เพื่อช่วยเหลือบรรเทาค่าครองชีพ
- **โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐและแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐ** เพื่อเพิ่มช่องทางในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างทั่วถึง โดยในปี 2562 ธนาคารได้ติดตั้งเครื่อง EDC ณ ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐกว่า 30,000 แห่ง และติดตั้งแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐในร้านค้ากว่า 50,000 แห่ง เพื่อรองรับจำนวนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่เพิ่มขึ้นอีกกว่า 3 ล้านราย
- **พัฒนาระบบชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ** ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงกับกรมบัญชีกลาง พัฒนาระบบการชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government) เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระเงิน รายได้และเงินอื่นๆ สำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวก รวดเร็ว โดยระบบดังกล่าวเป็นระบบงานเบ็ดเสร็จสำหรับการรับและนำเงินส่งคลังของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งครอบคลุมการทำธุรกรรมระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และภาครัฐกับภาคประชาชน เช่น การจ่ายค่าปรับ ค่าเช่า ค่าใบรับรองค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต



2. กลุ่มการชำระเงิน (Payment)

- **Krungthai NEXT** เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการทางการเงินของธนาคารแบบครบวงจรภายใต้แนวคิด “ชีวิตครบแอปเดียวอยู่” เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ที่ครอบคลุมการทำธุรกรรมพื้นฐานและบริการพิเศษต่างๆ
- **Krungthai Travel Card** เป็นบริการแลกเงินตราต่างประเทศ เก็บไว้ตามสกุลเงินที่รองรับด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่ดีที่สุด

อ่านรายละเอียดของ 2 บริการนี้ได้ที่ผลิตภัณฑ์บริการทางการเงินของธนาคาร

- **บริการชำระใบสั่งออนไลน์ครบวงจร** ร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พัฒนาระบบใบสั่งออนไลน์แบบครบวงจรโดยเชื่อมโยงข้อมูลใบสั่งทุกสถานีกับกรมการขนส่งทางบก อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในการดูรายงานและข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการออกใบสั่ง โดยประชาชนสามารถชำระค่าปรับผ่านช่องทางของธนาคาร ได้แก่ สาขา เครื่องเอทีเอ็ม แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT รวมทั้ง Banking Agent ของธนาคาร



3. กลุ่มการรักษาพยาบาล และสุขภาพ (Health and Wellness)

- **โครงการบัตรสวัสดิการสุขภาพบาลข้าราชการ** ปรับระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอกของข้าราชการ และครอบครัวจำนวนประมาณ 5 ล้านคน จากการเบิกจ่ายแบบเดิมมาเป็นการใช้บัตรประชาชนทำธุรกรรมผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) โดยมีการติดตั้งเครื่อง EDC กว่า 5,600 เครื่อง ที่สถานพยาบาลของรัฐและเอกชนทั่วประเทศกว่า 1,300 แห่ง
- **Smart Hospital** เป็นโครงการที่ธนาคารได้ทำงานร่วมกับสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการสุขภาพบาลข้าราชการ โดยธนาคารกรุงไทยเป็นผู้ให้บริการจัดการทางการเงินแบบครบวงจรด้วยบริการ Total Financial Solutions for Smart Hospital เช่น การบริหารจัดการทางการเงินผ่าน Krungthai Corporate Online บริการชำระเงินผ่านเครื่อง EDC บริการชำระเงินด้วยตนเองผ่านเครื่อง Self-Payment Machine ด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต QR Code



4. กลุ่มสถาบันการศึกษา และนักเรียน (Education)

- **กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)** ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับ กยศ. ร่วมลงนามในสัญญาจ้างจัดหาระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (DSL) เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานของกองทุนฯ ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำ ในรูปแบบ Paperless และ Digital ID ปัจจุบัน กยศ. ได้ปล่อยกู้ให้กับนักเรียนไปแล้วกว่า 5.64 ล้านราย และมีวงเงินประมาณ 607,000 ล้านบาท
- **โครงการ Smart University** ธนาคารได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศในโครงการ Smart University เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะและสังคมไร้เงินสดด้วยระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารและให้บริการจัดการทางการเงินแบบครบวงจร Krungthai Digital Platform เช่น บัตร Smart Card สำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย การติดตั้ง EDC บริการ QR Code เพื่อรับชำระเงิน และการพัฒนา University Mobile Application



5. กลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit)

- **ตั๋วร่วมแมงมุม** ธนาคารร่วมมือกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เพื่อออกบัตรเดบิตแมงมุมเมื่อเดือนกันยายน 2561 ปัจจุบันสามารถใช้บัตรดังกล่าวโดยสารรถไฟฟ้า MRT ได้ทั้งสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง และธนาคารจะต่อยอดให้สามารถเชื่อมต่อการเดินทางทุกรูปแบบ โดยวางแผนขยายบริการตั๋วร่วม (Common Ticketing System) ไปยังรถไฟฟ้าสายอื่นๆ แอร์พอร์ต เรล ลิงค์ และรถประจำทาง
- **ชำระค่าโดยสารรถโดยสารแบบไร้เงินสด** ร่วมกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดำเนินโครงการรับชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดบนรถโดยสารของ ขสมก. ทุกคัน ให้บริการ 129 เส้นทางบนรถเมล์ ขสมก. กว่า 3,000 คัน ผ่านเครื่อง EDC ด้วยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสแกน QR CODE เพื่อชำระผ่าน Mobile Banking ของทุกธนาคาร

102-2, 103-2, 203-2

การดำเนินงานทางด้านดิจิทัล ในปี 2562

ตามนโยบาย Thailand 4.0 ที่รัฐบาลต้องการที่จะปฏิรูประบบเศรษฐกิจให้เป็นระบบเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของประเทศ และเพื่อให้ประเทศไทยหลุดจากกับดักรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) ธนาคารกรุงไทยหนึ่งในเสาหลักของระบบเศรษฐกิจไทยมีบทบาทสำคัญต่อการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร Summit 3: ธนาคารมีแผนสร้างการเติบโตของธุรกิจในอนาคตจาก Krungthai Future Banking จากการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจใน 5 Ecosystems (Government, Payment, Health and Wellness, Education and Mass Transit) ผ่านจุดแข็งจากสร้างโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในปี 2562 ธนาคารได้ดำเนินโครงการที่สำคัญ ดังนี้

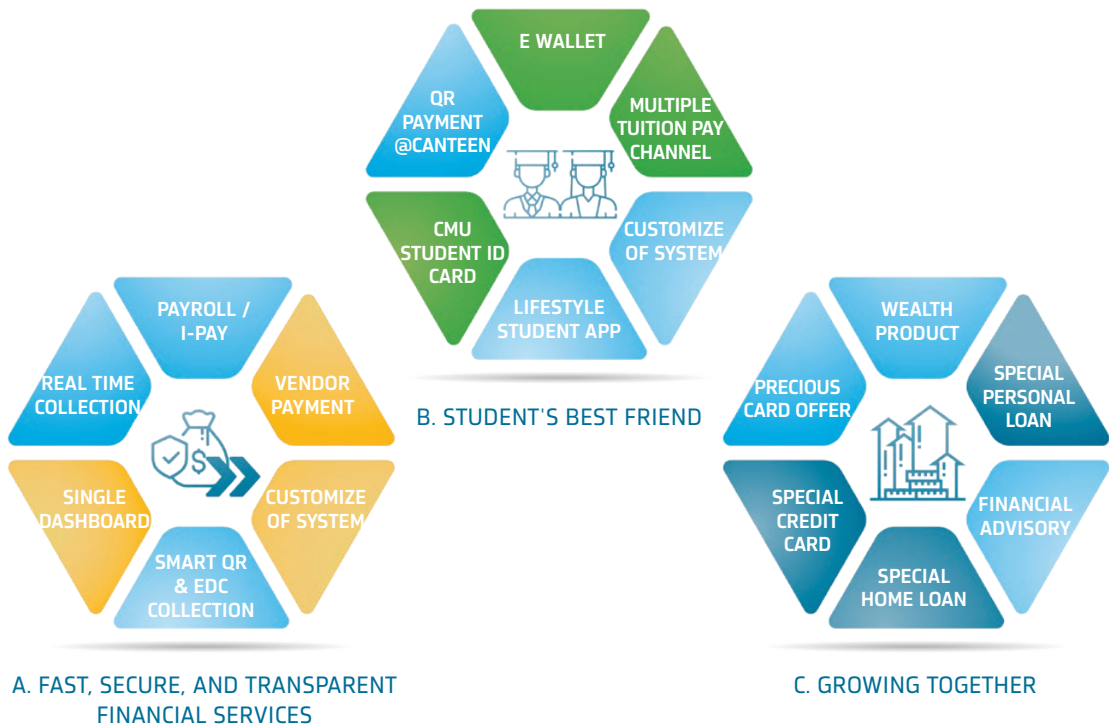
1. โครงการ SMART UNIVERSITY

มหาวิทยาลัย (University) เป็นส่วนหนึ่งของ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ธนาคาร และเป็นไปตามนโยบายด้าน National e-Payment และ Thailand Cashless Society ของภาครัฐ

ปัจจุบันผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารที่ให้บริการลูกค้ามหาวิทยาลัยนั้นเป็นลักษณะ Traditional ดังนั้นเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยี นวัตกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนไป และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ธนาคารจำเป็นต้องมี Solution ผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการใหม่ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่เป็นรูปแบบของ Non-Financial ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนไป โดยธนาคารจำเป็นต้องรักษาและขยายฐานลูกค้าของธนาคารและสนับสนุนนโยบายสังคมไร้เงินสดที่จะเป็นสังคมต้นแบบในสถาบันการศึกษา เพื่อสอดคล้องนโยบายเชิงรุกของมหาวิทยาลัยที่กำลังมุ่งสู่ Digital University

ธนาคารได้ร่วมมือกับทางมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อสนับสนุนกลุ่มนิสิตนักศึกษาผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยของธนาคารนำเสนอเป็น Solution ภายใต้โครงการ Smart University ซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจะนำเสนอในรูปแบบของ Solution

โดยในปี 2562 ธนาคารเซ็น MOU Smart University ร่วมกับ 14 มหาวิทยาลัย



203-2

2. ความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทย และ SHWE RURAL & URBAN DEVELOPMENT

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับธนาคาร Shwe Rural & Urban Development ของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านการโอนเงินข้ามประเทศจากไทยไปยังสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา โดยในขณะนี้ธนาคารอยู่ในช่วงพัฒนา Mobile Application ของธนาคารเพื่อให้ Shwe Bank ได้บริการโอนเงินแก่แรงงานพม่าร่วมกับธนาคารภายใต้โครงการ Asian Payment Gateway ไปก่อน โดยเพิ่มให้มีบริการ Cash Delivery ให้แก่ลูกค้า

3. ความร่วมมือโครงการ INNOSPACE (THAILAND)

บริษัท อินโนสเปซ (ประเทศไทย) จำกัด หรือ InnoSpace (Thailand) Co., Ltd. ก่อตั้งขึ้นโดยสถาบันการศึกษาหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 12 แห่ง ที่มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการและนวัตกรรม 2) ด้านการเชิญชวนและสรรหา Startup และนวัตกรรม 3) ด้านการบริหารการลงทุนที่มีลักษณะเป็นการลงทุนแบบ Venture Capital โดยการบ่มเพาะและพัฒนาผู้ประกอบการจะครอบคลุมในทุกระดับทุกสาขาอุตสาหกรรมเป้าหมาย S-Curve โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาเกษตรอุตสาหกรรมไปสู่เศรษฐกิจฐานชีวภาพ ซึ่งเป็นรากฐานของเศรษฐกิจไทย และสาขา Deep Technology และ Enabler

Tech ต่างๆ เช่น Fintech เพื่อจะเป็น Growth Engine ขับเคลื่อนประเทศไปสู่ฐานนวัตกรรม รวมทั้งเพื่อให้ Startup ไทยสามารถเข้าสู่เวทีโลกได้

ทั้งนี้ InnoSpace (Thailand) ถือเป็นองค์กรในรูปแบบ Public-Private Joint Venture Company แห่งแรกของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มุ่งเสริมความแข็งแกร่งในการสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem) เพื่อสร้างและพัฒนา Startup ตั้งแต่ระดับ Pre-Seed ให้สามารถเติบโต และก้าวไปสู่ Unicorn รวมถึงผลักดันให้ อินโนสเปซ (ประเทศไทย) เป็น National Startup Platform ที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนา Startup ไทยอย่างครบวงจร ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างศักยภาพการแข่งขันในระยะยาว โดยอาศัยพันธมิตรที่มีบริการเทคโนโลยี มีเครื่องมือล้ำสมัย และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน พร้อมให้คำแนะนำแก่กลุ่ม Startup ของไทย

โดยธนาคารได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ถึงประโยชน์และโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจจึงได้เข้าร่วมลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ความร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนา นวัตกรรม ผู้ประกอบการ และวิสาหกิจเริ่มต้น และเข้าร่วมลงนามความร่วมมือพันธมิตรด้านการลงทุนการส่งเสริมและพัฒนา นวัตกรรม ผู้ประกอบการ และวิสาหกิจเริ่มต้น โดยคณะกรรมการธนาคารอนุมัติให้ธนาคารเข้าร่วมลงทุนในบริษัท อินโนสเปซ (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยวงเงินร่วมลงทุน มูลค่า 50,000,000 บาท

4. โครงการ NEW SEGMENT-BASED BRANCH FORMATS

โครงการ New Segment-Based Branch Formats หรือโครงการสาขารูปแบบพิเศษที่เน้นการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นหลัก โดยเริ่มจากการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ไปจนถึงการมีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาด้านการเงินแบบมืออาชีพ นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงโฉมของสาขาให้มีรูปลักษณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยปี 2562 ธนาคารได้ทำการปรับปรุงสาขาไปแล้ว 5 สาขาด้วยกัน ได้แก่ 1. สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต 2. สาขาสิงห์ คอมเพล็กซ์ 3. สาขาไทยเบฟ ควอเตอร์ 4. ศูนย์บริการกรุงไทย สำหรับบุคลากรโรงพยาบาลศิริราชและลูกค้า Precious Plus 5. ศูนย์บริการกรุงไทย PRECIOUS ณ ไอคอน สยาม นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินโครงการ e-Slip & e-Signature (Electronic signature โดย Wacom Technology) ในการทำธุรกรรม Financial Transaction ครอบคลุมทุกสาขา ในกรุงเทพมหานครและบางสาขาในเขตปริมณฑลซึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น เพิ่มความปลอดภัยกับข้อมูลของลูกค้า และยังลดต้นทุนให้กับธนาคาร โดยคาดว่าจะสามารถลดต้นทุนได้ถึง 43 ล้านบาทต่อปี

5. ขัอดกลองความร่วมมือ การดำเนินโครงการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (BLOCKCHAIN) ร่วมกับกระทรวงการคลัง

ธนาคารได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินโครงการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานสถาปัตยกรรม ในการรองรับภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ระหว่าง 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง กรมธนารักษ์ กรมบัญชีกลาง กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานบริการหนี้สาธารณะ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เพื่อพัฒนาระบบงาน การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล การหาแหล่งเงินทุน การบริหารทรัพย์สินและการประมาณงาน ซึ่งในระยะแรกนี้ได้ดำเนินโครงการ ได้แก่



01 โครงการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT REFUNDS FOR TOURISTS)

ด้วยการนำระบบบล็อกเชนมาใช้ในการคืนภาษีให้กับนักท่องเที่ยวผ่าน Mobile Application เพื่อช่วยเพิ่มความโปร่งใส มีความปลอดภัยสูง ปลอดภัยได้ยาก และสามารถตรวจสอบได้



02 โครงการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (GOVERNMENT PROCUREMENT: E-GP)

ซึ่งมี 2 โครงการย่อย ได้แก่ โครงการ e-LG การออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในระบบ e-GP และ e-Credit Confirmation โดยบล็อกเชนของ e-GP มีการรวบรวมข้อมูลประวัติของผู้ประกอบการนิติบุคคล รวมถึงระบบ Rating ของผู้ประกอบการตามผลงานในการทำงานกับภาครัฐ



03 โครงการการออมผ่านพันธบัตรรัฐบาลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (DLT Scriptless Bond)

เพื่อให้การออกพันธบัตรรัฐบาล การจำหน่าย และการรับฝากทรัพย์สินเข้าถึงประชาชนทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส



04 การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพสามิตและกรมศุลกากร

ระบบบล็อกเชนจะช่วย Centralize and Digitize เอกสารทุกประเภทที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การสั่งสินค้า การผลิต การนำเข้า การส่งออก จนกระทั่งสินค้าถึงมือผู้รับ โดยใช้ Digital Document



05 โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ (Welfare)

เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล เรื่อง Identity จากทุกภาคส่วน มาเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทะเบียนผู้รับสวัสดิการ



06 สิทธิการรักษาพยาบาลของข้าราชการ (Healthcare)

ด้วยการนำระบบบล็อกเชนเข้ามาช่วยเชื่อมโยงข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุข และโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการยืนยันตัวตนและใช้สิทธิตามกรอบที่ได้



07 การจัดทำราคาประเมินที่ดินของกรมธนารักษ์

เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดราคาประเมินที่ดินทั่วประเทศ

203-2

6. ร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทย และสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.)

ธนาคารกรุงไทย ได้ร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) ด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม แลกเปลี่ยนความรู้ และจัดกิจกรรม โดยได้เปิด Creator Space (NEXT Lab) ที่ทรูดิจิทัลพาร์ค เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับนักสร้างสรรค์และบ่มเพาะนวัตกรรมสู่การเป็นนวัตกรรมสตาร์ทอัพรุ่นใหม่ ด้วย 6 พังค์ชันการให้บริการ ได้แก่ นวัตกรรมสัมพันธ์ พื้นที่สร้างสรรค์และกิจกรรม ชุมชนดิจิทัล ความรู้และเทคนิคจากพาร์ทเนอร์ ความร่วมมือกับภาครัฐ และการสนับสนุนทางการเงิน โดยที่ NEXT Lab จะมีพื้นที่ออฟฟิศที่พร้อมใช้งานและพื้นที่ Maker Space (Lab) ที่กำลังก่อสร้าง ซึ่งทาง Krungthai Innovation Lab จะนำเทคโนโลยีต่างๆ ไปประยุกต์ใช้และจัดแสดงในพื้นที่ดังกล่าว นอกจากนี้ยังร่วมกันพัฒนา University App แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับนักศึกษาและศิษย์เก่า สจล. โดยมีการเชื่อมต่อประสบการณ์การใช้งานในชีวิตประจำวันกับการใช้งานด้านการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT คาดว่า จะแล้วเสร็จพร้อมใช้งานก่อนเปิดปีการศึกษา 2563

7. โครงการ NATIONAL DIGITAL IDENTITY (NDID)

ตามที่รัฐบาลสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างมาตรฐานเพื่อใช้ในการระบุตัวตนและพิสูจน์ตัวตน (Know Your Customer: KYC) ของลูกค้าในการทำธุรกรรม โดยมีการผลักดันให้เกิดการจัดตั้งระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หรือ National Digital ID Platform (NDID) ให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่จะเชื่อมต่อการพิสูจน์และการยืนยันตัวตนของลูกค้าในกระบวนการทำธุรกรรมต่างๆ ของทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ National Digital ID ในฐานะกลุ่มธนาคารนำร่องร่วมกับ 9 ธนาคาร โดยธนาคารเป็นหนึ่งในแกนนำสำคัญที่มีส่วนร่วมในการจัดโครงสร้างพื้นฐานของระบบ National Digital ID กำหนดมาตรฐาน ขั้นตอน และวิธีการใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อให้สามารถใช้งานได้ถูกต้อง ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องไม่ขัดแย้งกับหลักกฎหมายต่างๆ ทั้งนี้ ในปัจจุบันธนาคารได้ผ่านการทดสอบการเชื่อมต่อกับ NDID Platform และการทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชันกับธนาคารในกลุ่มนำร่องแล้ว และมีความพร้อมที่จะเข้าร่วมทดสอบการใช้งานระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลกับกลุ่มลูกค้าจริงใน Regulatory Sandbox ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ก่อนที่จะเปิดให้บริการจริงในวงกว้างในปี 2563



8. โครงการ KRUNGTHAI SMART HEALTHCARE & WELLNESS และการดำเนินงานด้านการสร้าง HEALTH CARE ECOSYSTEM

จากการดำเนินงานในปี 2561 ที่ธนาคารได้สร้าง Ecosystem เพื่อรองรับสังคมไร้เงินสดในด้านต่างๆ ได้แก่ ระบบการรับ-จ่ายเงินของภาครัฐ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การจ่ายเงินสวัสดิการสังคมและผู้มีรายได้น้อย การสนับสนุนระบบ E-Payment ของระบบขนส่งมวลชน และการสนับสนุนระบบสาธารณสุข ด้วยการสร้างระบบ Health TMS Platform นั้น

ในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาต่อยอดโครงการเหล่านั้น โดยเฉพาะระบบสาธารณสุขที่ได้เริ่มดำเนินโครงการ Krungthai Smart Healthcare & Wellness ที่มีโรงพยาบาลสมุทรปราการเป็นโครงการต้นแบบด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และปรับกระบวนการทัศนการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ของโรงพยาบาลสู่นวัตกรรมเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Hospital ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายของภาครัฐไปพร้อมกัน ด้วยการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการในทุกมิติ และต่อยอดไปถึงความร่วมมือระหว่างธนาคารกับกระทรวงสาธารณสุขที่จะสนับสนุนและผลักดันโครงการดังกล่าวให้เป็นแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบสาธารณสุขระดับประเทศ

ทั้งนี้ โครงการนี้เป็นความร่วมมือกันระหว่างธนาคารและโรงพยาบาลสมุทรปราการ โดยมีกลุ่ม Startup เป็นตัวหลักต้นในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาช่วยพัฒนาระบบและปรับกระบวนการต่างๆ ในโรงพยาบาล พร้อมกับบุคลากรที่จะเข้ามาช่วยผลักดันให้ประชาชนได้เข้าถึงและได้รับการรักษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการเข้าถึงการรักษาไปในทางที่ดีขึ้น โดยโครงการดังกล่าวยึดหลักผู้ใช้บริการหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง



9 KRUNGTHAI INNOVATION LAB

ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยี

ในปี 2562 ธนาคารได้เปิดตัว Krungthai Innovation Lab ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีชั้นสูง ประกอบด้วย 4 แกนสำคัญ ได้แก่ 1. Business Innovation 2. Data Innovation 3. Product & Process Innovation และ 4. IT Innovation โดยแต่ละแกน มีการจัดตั้งทีมงานดูแล รวมทั้งธนาคารได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวก ทันสมัย เหมาะสมกับการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งการสร้าง Krungthai Innovation Lab ในครั้งนี้ สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารในการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงานและทักษะที่ทันสมัย รวมทั้งเป็นต้นแบบในการพัฒนา Software ด้วยแนวคิดแบบ Agile ซึ่งมุ่งเน้นการส่งมอบ Software ที่ยืดหยุ่นสูง เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เช่น

- Face, Emotion, Gender Recognition and Object Detection เป็นโปรแกรมต้นแบบที่ใช้ In-house Deep Learning Models เพื่อทำนายเพศ อารมณ์ อายุ ตรวจจับวัตถุ และสามารถเทียบค้นรูปภาพจากฐานข้อมูลทะเบียนรูปหน้าที่มีอยู่ได้ ซึ่งเทคโนโลยีในส่วนของ Face Recognition ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในโครงการชิมช้อปใช้ในกระบวนการยืนยันตัวตน

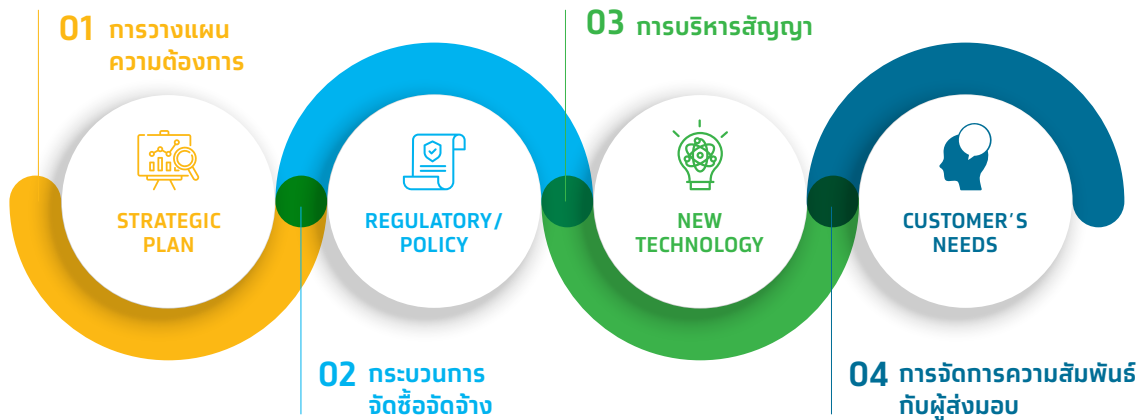
- Smart OCR เป็นระบบที่สามารถอ่านเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากลูกค้าธนาคาร เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน รายการเดินบัญชีจากธนาคารต่างๆ ได้โดยอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยี AI เพื่อใช้ประกอบการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนของลูกค้าผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (eKYC) และการอนุมัติสินเชื่อแบบดิจิทัล (Digital Lending) โดยทีม Data Innovation กำลังพัฒนาเพื่อประยุกต์ใช้จริงในการลดเวลาการตรวจสอบเอกสารของกลุ่ม Loan Factory สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก และรายย่อย
- Chatbot เป็นรูปแบบใหม่สำหรับลูกค้าในการติดต่อสื่อสารกับทางธนาคารที่ระบบ AI จะสนทนากับลูกค้าและให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคารและวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นได้โดยอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งระบบ Chatbot ได้เปิดให้บริการต่อสาธารณะในเดือนกันยายน ผ่านช่องทาง Krungthai Connex (LINE)
- Blockchain เป็นระบบช่วยให้การทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และมีความปลอดภัย ป้องกันมิฉ้อฉลสวมสิทธิลูกค้า แก้ไขข้อมูลส่วนตัว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ โดยธนาคารได้นำ Digital ID Platform ซึ่งเป็นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านการสแกนใบหน้า (Face Recognition) สำหรับเปิดบัญชีผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

102-9

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บมจ. ธนาคารกรุงไทย มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยมีจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) เป็นกรอบในการดำเนินงาน ครอบคลุมในส่วนของความโปร่งใส สุจริต การต่อต้านการทุจริต การดูแลสิ่งแวดล้อมและรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนไม่ละเมิดต่อทรัพย์สินทางปัญญา ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ก่อให้เกิดการสร้างผลกำไร ภาพลักษณ์ที่ดี และความมั่นคงในระยะยาว

การบริหารห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร สะท้อนการเชื่อมโยงระหว่างธนาคารและคู่ค้าทางธุรกิจ มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากร อันส่งผลให้เกิดการตอบสนองต่อผู้บริโภคด้วยคุณภาพของสินค้า/บริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า โดยมีกรอบการดำเนินการตามจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ภายใต้หลักการพื้นฐาน 3 หลักการ 1. ความซื่อสัตย์ส่วนตน (Integrity) 2. ความยุติธรรมในการดำเนินธุรกิจ (Fairness) 3. การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible to Stakeholders) อันสอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct)



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ของธนาคาร แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

01 DEMAND MANAGEMENT (การวางแผนความต้องการ)	02 PROCUREMENT PROCESS (กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง)	03 CONTRACT MANAGEMENT (การบริหารสัญญา)	04 SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT (การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ)
เพื่อให้ธนาคารมีพัสดุหรืองานบริการพร้อมใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการส่งมอบแก่ลูกค้า ธนาคารจึงกำหนดให้มีการวางแผนความต้องการพัสดุล่วงหน้า ตั้งแต่การวางแผนและขออนุมัติงบประมาณ โดยคำนึงถึงคุณภาพที่เหมาะสมกับราคาที่เป็นมาตรฐาน	ธนาคารกำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างรัดกุม สอดคล้องกับระเบียบของธนาคาร รวมถึงกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ต้องจัดหาพัสดุและจัดหาพัสดุให้ได้ทันตามแผนที่กำหนด แสดงถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุ	การติดตามการดำเนินงานของคู่ค้า/คู่สัญญาให้ส่งมอบพัสดุให้เป็นไปตามสัญญาและ TOR ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา พร้อมทั้งมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ส่งมอบ/คู่ค้าตามแบบฟอร์มที่กำหนด โดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การบริหารจัดการผู้ค้าของธนาคารคำนึงถึงความเป็นธรรมและโปร่งใส จึงกำหนดให้ผู้ค้าขึ้นทะเบียนผ่านระบบงานทะเบียนผู้ค้าของธนาคารภายใต้คุณสมบัติที่กำหนดไว้ และสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

102-11, 102-12

แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ตามที่รัฐบาลได้ร่วมรับรองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งจะเป็นวาระการพัฒนาใหม่ของโลกในอีก 15 ปีข้างหน้า และถูกบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ

และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นั้น ธนาคารกรุงไทยในฐานะสถาบันการเงินหลักของประเทศ ได้นำเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน มาเป็นกรอบในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อร่วมพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจากการดำเนินงานของธนาคาร สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 7 เป้าหมาย

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



102-11, 102-12

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืน ด้วยแนวปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานของประเทศและระดับสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติสิ่งแวดล้อม



ประเด็น: สิ่งแวดล้อม

แนวทางการดำเนินการ

- ธนาคารนำหลักมาตรฐานสากล ISO 26000 มาเป็นหลักปฏิบัติในด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ
 - การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อ Green Loan
 - รณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานกำจัดเอกสารปลอดภัยในโครงการ Shred 2 Share เพื่อลดการทำลายต้นไม้
 - การรณรงค์เรื่องการประชุมสีเขียวหรือ Green Meeting เพื่อลดการใช้กระดาษ
 - โครงการ "Internal Digitization-Paperless branch" เพื่อลดการใช้กระดาษของสาขา 50 % ภายในระยะเวลา 5 ปี
 - โครงการ "กรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม"



มิติสังคม



ประเด็น: สิทธิมนุษยชน

แนวทางการดำเนินการ

- ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมาย ทั้งในประเทศและกฎหมายสากล รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR
- ธนาคารได้กำหนดเรื่องสิทธิมนุษยชนอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน ในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง



ประเด็น: แรงงาน

แนวทางการดำเนินการ

- ธนาคารดูแลพนักงานสอดคล้องกับหลักแรงงานสากล International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work
- ธนาคารได้กำหนดเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน ในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง
- ประกาศนโยบายความปลอดภัยของธนาคาร (Safety Policy) และเป้าหมายการดำเนินงาน
- หลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ โดยสนับสนุนให้ก่อตั้งสหภาพแรงงาน
- พระราชบัญญัติคุ้มครองสมมติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ
- ไม่มีการรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีเข้าทำงาน
- ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35



มิติธรรมาภิบาล



ประเด็น: การต่อต้านทุจริต

แนวทางการดำเนินการ

- กำหนดนโยบาย zero tolerance ผ่านการดำเนินโครงการ "กรุงไทยคุณธรรม" เพื่อให้เกิดการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยธนาคารจะไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ
- ประกาศใช้นโยบาย Whistle Blowing เพื่อเป็นช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด
- กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ตามแนวทางมาตรฐานสากล เช่น Vienna Convention (1988) Financial Action Task Force (FATF) เป็นต้น
- ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้วยภารกิจป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบร่วมกับศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนธนาคารสู่องค์กรต้นแบบด้านคุณธรรมภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม
- จัดทำคู่มือป้องกันการรับ หรือให้สินบน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และคู่มือป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อเป็นปฏิบัติให้พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้ปฏิบัติ



ผลการดำเนินงานของธนาคาร และบริษัทย่อย ในปี 2562

102-7



ทำไรสุทธิ
ส่วนที่เป็นของธนาคาร
29,284 ล้านบาท



สินทรัพย์
3,012,216 ล้านบาท



เงินรับฝาก
2,155,865 ล้านบาท

เพิ่มขึ้นร้อยละ
2.8



จำนวนหนี้สิน
2,663,890 ล้านบาท



จำนวนผู้ถือหุ้น
66,354 ราย



การปล่อยสินเชื่อ
ทั้งหมดของธนาคาร

สินเชื่อธุรกิจ
ขนาดใหญ่
650,267 ล้านบาท

สินเชื่อรัฐบาล
และรัฐวิสาหกิจ
182,986 ล้านบาท

สินเชื่อวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม
332,447 ล้านบาท

สินเชื่อรายย่อย
924,268 ล้านบาท

สินเชื่ออื่นๆ
375 ล้านบาท

102-7, 103-2, 103-3, 201-1, 201-4

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ด้วยธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน ร้อยละ 55.05 และดำรงสถานะเป็นบริษัทมหาชนเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารจึงมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนนโยบาย และโครงการภาครัฐ และพัฒนาระบบเศรษฐกิจไทย และสร้างงานภายในประเทศ เช่น นโยบายประเทศไทย 4.0 การสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ร้านธงฟ้าประชารัฐ การรองรับสังคมผู้สูงอายุ ในขณะที่เดียวกันธนาคารต้องดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ที่ดี ทั้งในส่วนของธนาคารและบริษัทในเครือ เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น โดยที่ผ่านมามาธนาคารได้ดำเนินงานภายใต้หลักบรรษัทภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนตามวิสัยทัศน์ของ “Growing Together” ที่เติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมไทยอย่างยั่งยืน โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดนโยบายและติดตามผลการดำเนินงาน

ตารางมูลค่าทางเศรษฐกิจที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง ข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2562

รายละเอียด (งบเฉพาะธนาคาร)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	2560	2561	2562
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจศาสตร์			
รายได้	143,563.63	135,966.56	142,752.04
ต้นทุนการดำเนินงาน	56,833.73	43,005.98	47,803.12
ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์	22,490.45	24,111.44	25,903.03
ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน	35,082.05	34,429.12	32,961.89
ค่าใช้จ่ายด้านภาษี	7,698.44	9,092.27	9,379.84
ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	192.45	227.13	378.46
- เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์	45.38	11.26	86.27
- เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/กีฬา	72.09	96.86	162.39
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น	22.30	50.23	36.47
- สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม	4.63	8.66	14.96
- การให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษานอกองค์กร	2.09	5.23	8.35
ค่าสมาชิกและค่าบำรุงค่าธรรมเนียม และ/หรือสมาคมภายนอก	45.96	54.89	70.02
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	21,312.47	25,100.62	26,325.70

หมายเหตุ

- ตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป ใช้มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 12 (ภาษีเงินได้) และฉบับที่ 19 (ผลประโยชน์พนักงาน)
- ต้นทุนการดำเนินงานมีการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน
- มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม = รายได้ - (ต้นทุน + ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์ + ที่มาเงินทุน + ภาษี + ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม)

ทั้งนี้ รายได้ที่เกิดขึ้นของธนาคารกรุงไทยเกิดจากการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ภายใต้กฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

กรุงไทยรักชุมชน

เคียงข้างสู่ความยั่งยืน



การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
และมุ่งใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุด



17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายในการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม รวมทั้งธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้การดำเนินงานสิ่งแวดล้อม มีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยี เพื่อเป็นคณะทำงานในการส่งเสริม ควบคุมและดูแลการดำเนินการอนุรักษ์พลังงานและนำวิธีการ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน รวมทั้งมีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยีด้านต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

โดยมีเป้าหมาย คือ



01

ป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



02

ส่งเสริมความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน



03

กำหนดแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

103-2, 302-1

การจัดการด้านพลังงาน

ธนาคารส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน การรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดให้มีการจัดทำรายชื่ออาคารควบคุมตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 ซึ่งมีอาคารที่อยู่ในข่ายเป็นโรงงานหรืออาคารควบคุมการใช้พลังงานตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ อาคารนานาชาติ (อาคาร 1), อาคารสุขุมวิท (อาคาร 2), อาคารสวนมะลิ, อาคารถนนศรีอยุธยา, อาคารพิบูลสงคราม, อาคารศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ โดยธนาคารเป็นผู้ประสานงานในการดำเนินการติดต่อและนัดหมายที่ปรึกษาที่กระทรวงพลังงาน (พพ.) แต่งตั้งให้เข้าทำการให้คำปรึกษาและตรวจสอบความคืบหน้าในการจัดทำรายงาน และเป็นผู้รวบรวมเลมรายงาน รวมถึงยังทำเรื่องเพื่อขออนุมัติให้มีการแต่งตั้ง/ยกเลิก ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานสามัญอาคารหรือโรงงาน (ผขร. หรือ ผขอ.) และผู้รับผิดชอบด้านพลังงานอาวุโสประจำอาคารหรือโรงงาน (ผอส.) อีกทั้งส่งตัวแทนเข้าร่วมการฝึกอบรมที่ทางกระทรวงพลังงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 ธนาคารมีการจัดการในการอนุรักษ์พลังงาน อาทิ



302-1

1. ธนาคารส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

โดยมุ่งเน้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน โดยการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าในการใช้พลังงาน รวมถึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. โครงการ "เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED และเครื่องปรับอากาศ"

เป็นโครงการที่ดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมหรือเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในธนาคาร

2.1 การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED เป็นการดำเนินงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร โดยภาพรวมแล้ว LED มีประสิทธิภาพมากกว่าหลอดไฟประเภทอื่นๆ และมีความสว่างของแสงสูงกว่าหลอดแบบเดิมอย่างมาก อีกทั้ง LED ยังมีอายุการใช้งานยาวนานกว่า นอกจากนี้ยังมิใช่ได้เปรียบในแง่ของการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษา โดยหลอด LED มีความทนทาน น้ำหนักเบา และมีขนาดเล็กกะทัดรัด ติดตั้งง่าย โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อพ่วง ดังนั้น ธนาคารจึงได้มีมาตรการในการลดใช้พลังงานในที่ทำงาน ในการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าเป็น T5 เพื่อลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. หลอดไฟฟ้า T5 สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้มากกว่าหลอดไฟฟ้า T8 ได้ถึง 30% และมีประสิทธิภาพแสงสูงกว่าหลอด T8 ทำให้ประหยัดไฟได้มากกว่าเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพแสงที่เท่ากัน
 2. หลอดไฟฟ้า T5 ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า เนื่องจากมีขนาดเล็กกว่า จึงใช้วัสดุและสารปรอทน้อยกว่าหลอดไฟฟ้า T8
 3. หลอดไฟฟ้า T5 มีอัตราการคงแสงสว่างไว้ตลอดอายุการใช้งานของหลอดไฟ (Lumen Maintenance) ประมาณ 95% เมื่อใช้งานไป 2,000 ชั่วโมง สูงกว่าหลอด T8 และ T12
- 2.2 การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ ธนาคารมีการเลือกใช้เครื่องปรับอากาศ เบอร์ 5 และเลือกใช้ตู้เย็นปรับอากาศ R32 ซึ่งเป็นตู้เย็นทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และลดการทำลายก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย

โดยที่ผ่านมามาธนาคารได้ทำการเปลี่ยนหลอดไฟ LED T5 ไปแล้วทั้งหมด 536 สาขา และในปี 2562 ได้เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าเพิ่มเติมจำนวน 25 สาขา รวมทั้งสิ้น 561 สาขา และเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็น Inverter ไปทั้งหมด 114 สาขา เพื่อให้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



โครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมงเพื่อลดโลกร้อน (60+ EARTH HOUR 2019)

ด้วยกรุงเทพมหานคร ร่วมกับมูลนิธิสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (FEED) และองค์กร WWF ประเทศไทย จะจัดกิจกรรม **"ปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน"** (60+ Earth Hour 2019) ร่วมกับเมืองใหญ่ทั่วโลกมากกว่า 7,000 เมือง โดยธนาคารได้ส่งตัวแทนเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและทำการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการปิดไฟเป็นเวลา 1 ชั่วโมงตามวันและเวลาที่กำหนดในปีนั้นๆ โดยในปี 2562 ได้กำหนดเป็นวันที่ 30 มีนาคม 2562 ตั้งแต่เวลา 20.30-21.30 น.

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีมาตรการควบคุมการใช้พลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยจัดให้ผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในด้านพลังงานไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กร โดยมีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศ คือ เปิดในช่วงเวลา 7.30-12.00 น. และ 13.00-17.00 น. เท่านั้น



302-1, 305-2

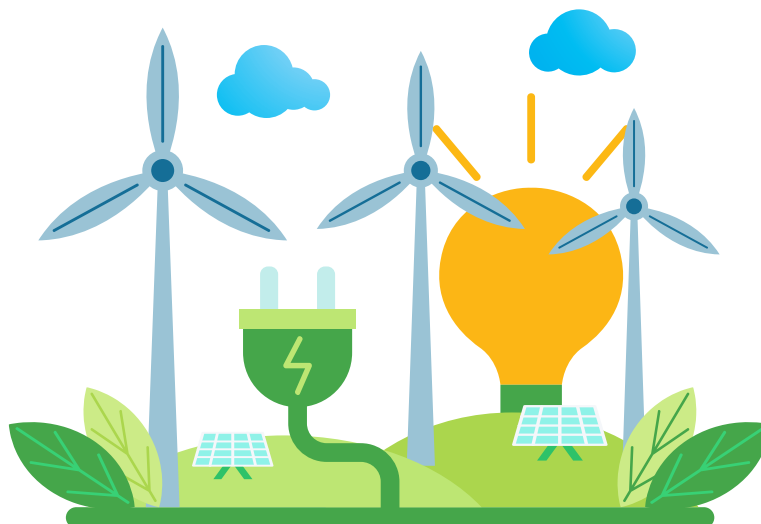
ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2560-2562

หน่วย	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	KWh	GJ	KWh	GJ	KWh	GJ
อาคารสุภูมิวิท	5,405,000	19,458.00	5,493,000	19,774.80	5,553,000	19,980.80
อาคารนานาเหนือ	6,193,576	22,296.87	6,386,634	22,991.88	6,672,652	24,021.55
GHG Emissions : Total scope 2 Co ₂ emissions (TonCo ₂ eq)	6,751.53		6,915.13		7,318.28	

ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ ในปี 2560-2562

พื้นที่	ใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ					
	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	KWh	GJ	KWh	GJ	KWh	GJ
กทม.	79,096,370.00	284,746.93	36,711,797.19	132,162.47	31,940,997	114,987.59
ภาคกลาง	41,094,030.48	147,938.51	16,082,954	57,898.63	21,918,014	78,904.85
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	32,253,854.82	116,113.88	15,991,855	57,570.68	14,490,679	52,166.44
ภาคใต้	26,558,655.59	95,611.16	10,957,547	39,447.17	10,908,959	39,272.25
ภาคเหนือ	28,684,610.19	103,264.6	11,685,707	42,068.55	11,825,739	42,572.66
GHG Emissions : Total scope 2 Co ₂ emissions (TonCo ₂ eq)	120,894.91		53,221.32		54,523.11	

* Emission Factor (GtoG) 1 K = KWh = 0.5986 การคำนวณอ้างอิงจาก Thai National LCI Database, TIISMTEC-NSTDA (with TGO electricity 2016-2018)
การคำนวณอ้างอิงจาก Sustainability Reporting Guideline version Standards



103-2, 303-1

ในส่วนของการบริหารจัดการน้ำ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการทรัพยากรน้ำ ซึ่งน้ำถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิตต่างๆ เพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งในปี 2562 ธนาคารได้ทำการปรับปรุงบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อน้ำทิ้งของสาขาสาขากลางจังหวัดนครพนม และได้ทำการปรับปรุงระบบบ่อบำบัดน้ำเสีย (โครงสร้างมีเดีย) ศูนย์ฝึกอบรมขนาดใหญ่ เพื่อป้องกันและลดมลพิษของเสียที่เกิดจากกระบวนการธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารได้รณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญในการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า และให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น

01

ปรับเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์เพื่อการประหยัดน้ำ เช่น การเปลี่ยนก๊อกน้ำอ่างล้างมือเป็นระบบ Sensor เพื่อไม่ให้น้ำไหลทิ้งโดยไม่จำเป็น ปรับเปลี่ยนหัวก๊อกน้ำในบางพื้นที่ให้ไหลแบบฉีดฝอยเพื่อลดการใช้น้ำ และปรับแรงดันน้ำสายฉีดชำระให้พอดี โดยจะดำเนินการไปพร้อมกับการปรับปรุงสาขา

02

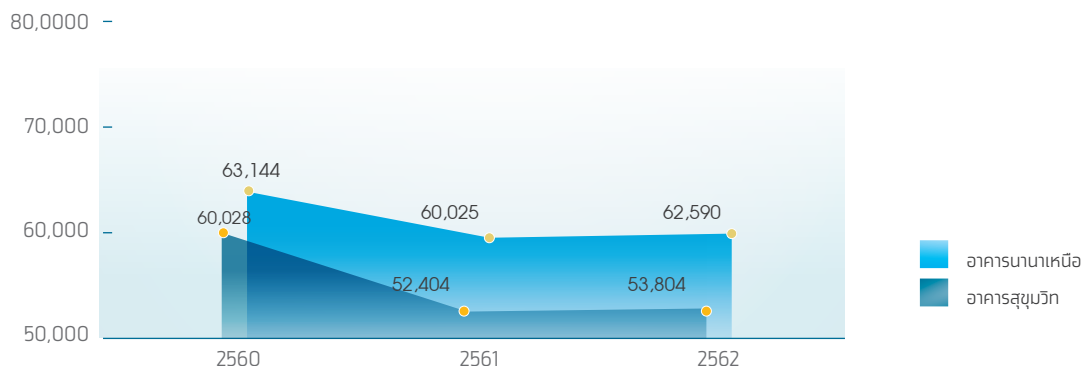
ติดป้ายรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัดบริเวณอ่างล้างมือ และบานประตูด้านในห้องน้ำและห้องครัวของอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 แห่ง คือ อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท และอาคารสาขา

03

การบำบัดน้ำเสียจากอาคารตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้ดำเนินการใน 3 อาคาร คือ อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท และอาคารถนนศรีอยุธยา เนื่องจากมีกิจกรรมต่างๆ ภายในอาคาร ทำให้มีน้ำเสียเกิดขึ้นจากการใช้ห้องน้ำ ห้องส้วม การทำความสะอาด และอื่นๆ ในแต่ละวันมากถึง 200 ลบ.ม. จำเป็นจะต้องรับการบำบัดก่อนระบายลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เพื่อให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้งของทางราชการต่อไป

ตารางปริมาณการใช้น้ำประปาอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2560-2562

หน่วย m³



103-2, 305-2

การบริหารผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

ปัจจุบันปัญหาฝุ่นละอองเป็นพิษ หรือที่เรียกกันว่า “ฝุ่น PM2.5” ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลายเป็นหนึ่งในปัญหาหลักที่หลีกเลี่ยงได้ยาก อันเนื่องมาจากมลพิษจากยานพาหนะและกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเมืองใหญ่ เช่น ควันพิษจากการจราจรและการคมนาคมที่มาจากจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้น โดยควันที่เกิดจากท่อไอเสียรถยนต์เป็นสาเหตุหลักที่ปล่อย PM2.5 ควันและฝุ่นจากการเผาต่างๆ และฝุ่นละอองจากภาคอุตสาหกรรมและการก่อสร้างจำนวนมาก ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Climate Change) ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งมีชีวิตต่างๆ ซึ่งธนาคารได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรเทาภาวะโลกร้อน โดยธนาคารถือเป็นธุรกิจประเภทการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบทางอ้อมจากการใช้ไฟฟ้า (Scope 2) ซึ่งไฟฟ้าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เนื่องจากการผลิตไฟฟ้าจะมีการใช้ถ่านหินเป็นเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นเชื้อเพลิงฟอสซิลที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่บรรยากาศจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ด้วยสาเหตุดังกล่าว ธนาคารจึงรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานลดการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารได้คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากภาวะโลกร้อน จึงได้จัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) โดยการใช้หน่วยการปรับอากาศ R32 ซึ่งเป็นน้ำยาทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งธนาคารได้ปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยการมุ่งมั่นสู่การเป็นธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเพื่อดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งธนาคาร ดังนี้



ระบบไฟฟ้า

- ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้อยู่ที่ 25°C - 26°C
- ปรับลดเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง หรือเท่าที่จำเป็นในการบริการลูกค้าและการปฏิบัติงาน
- นำอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดความร้อน เช่น เครื่องต้มน้ำร้อน ตู้เย็น ฯลฯ ติดตั้งการใช้งานนอก ติดกับห้องที่ใช้เครื่องปรับอากาศ
- ตรวจสอบตารางการดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ประจำปีให้ครบถ้วน
- เปิดไฟฟ้าส่องสว่างเฉพาะบริเวณที่มีการปฏิบัติงาน และปิดไฟฟ้าส่องสว่างทันทีเมื่อเลิกใช้งาน
- ปิดอุปกรณ์เครื่องไฟฟ้าพร้อมทั้งถอดปลั๊กออกเวลาที่ไม่ได้ใช้งาน เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร
- ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ได้ใช้งาน ตั้งค่าพักหน้าจออัตโนมัติเมื่อไม่มีการใช้งาน 15 นาที
- มีการจัดตั้งทีมอนุรักษ์พลังงานในแต่ละหน่วยงาน ทำหน้าที่ดูแลการใช้พลังงานภายในหน่วยงาน



ระบบลิฟต์

- หากต้องการขึ้นลิฟต์ให้กดขึ้น ต้องการลงให้กดลง ไม่ควรกดทั้ง 2 ปุ่มพร้อมกัน
- ใช้บันไดขึ้น-ลง กรณีขึ้นลงชั้นเดียว และส่งเสริมการใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์
- พิจารณาการปิดใช้ลิฟต์ หลังเลิกงานหรือในช่วงวันหยุด



น้ำมันเชื้อเพลิง

- ใช้ความเร็วสม่ำเสมอขณะขับขี่ และไม่เกิน 90 กิโลเมตร/ชั่วโมง
- ตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ร่วมเดินทางไปด้วยกัน หากไปในเส้นทางเดียวกัน และศึกษาเส้นทางก่อนเดินทางเสมอ



ระบบน้ำประปา

- เปิดใช้น้ำให้เหมาะสมกับการใช้ และปิดก๊อกน้ำให้สนิททุกครั้งเมื่อเลิกใช้น้ำ
- ตรวจสอบการรั่วไหลของระบบน้ำประปา



อื่นๆ

- ใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า โดยใช้ทั้งสองหน้า
- ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีบรรจุภัณฑ์ที่ยากต่อการทำลาย เช่น โฟม หรือพลาสติก
- แยกประเภทขยะเพื่อช่วยลดขั้นตอนและลดพลังงานในการทำขยะ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมโครงการ “Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยร่วมกับพันธมิตรกว่า 64 หน่วยงาน เป็นปีที่ 11 ติดต่อกัน ในการรณรงค์ให้พนักงานนำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วมาย่อยทำลายอย่างปลอดภัย และนำไปรีไซเคิล ตามกระบวนการมาตรฐานสากล โดยในปี 2562 สามารถลดปริมาณกระดาษ 77.26 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 20.09 ตัน ลดการใช้น้ำ 8.50 ตัน และลดการใช้น้ำมัน 3,863 ลบ.เมตร รวมการดำเนินการใน 11 ปี ธนาคารสามารถลดปริมาณกระดาษ 697.53 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 182.39 ตัน ลดการใช้น้ำ 76.74 ตัน และลดการใช้น้ำมัน 31,060.86 ลบ.เมตร ทั้งนี้ ธนาคารจะยังคงสานต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับโครงการ Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม ในปีต่อไป และนำเสนอผลการมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบ ปีละ 1 ครั้ง

ปี	 ปริมาณเอกสาร (ตัน)	 ลด CO ₂ (ตัน)	 ลดการใช้น้ำมัน (ตัน)	 ลดการใช้น้ำ (ลบ.เมตร)
2552	39.08	10.16	4.03	1,954
2553	54.72	14.23	6.02	2,737
2554	55.86	15.34	6.12	2,793
2555	62.13	16.38	6.93	3,150
2556	62.66	16.29	6.83	3,133
2557	69.94	18.18	7.69	3,496
2558	68.44	17.79	7.53	3,422
2559	86.55	22.50	9.52	4,328
2560	57.62	14.98	6.34	2,881
2561	63.27	16.45	6.96	3,163
2562	77.26	20.09	8.50	3,863
รวม	697.53	182.39	76.74	31,060.86

จากการที่ธนาคารร่วมดำเนินโครงการ Shred 2 Share มาอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับการทำประโยชน์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการรวบรวมเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาย่อยสลายและนำกลับมารีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่ เมื่อพิจารณาข้อมูลการทำลายเอกสารของธนาคารกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้น้ำมัน และการใช้ทรัพยากรน้ำไปพร้อมกัน พบว่าสามารถลดมลภาวะซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน อีกทั้งกระดาษบางส่วนยังสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้ และยังสามารถร่วมบริจาคอุปกรณ์การเรียน การสอน ที่ได้จากการรีไซเคิลให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนอีกด้วย

ธนาคารมีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมหลายโครงการ ได้แก่

- ทบทวนแผนความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Policy) เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหายุบพิบัติทางธรรมชาติ (น้ำท่วม) โดยธนาคารได้แบ่งความรุนแรงของสถานการณ์และกำหนดแผนรองรับเหตุการณ์ออกเป็น 3 เฟส ตามระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
- สืบเชื้อเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารสามารถมีส่วนร่วมสร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการให้สินเชื่อ โดยสามารถอ่านรายละเอียดได้ในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม
- ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ TBCSD Green Meeting ตั้งแต่วันที่ 2550 ซึ่งจัดโดยองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development) ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในการเป็นองค์กรที่นำแนวทางการจัดประชุมสีเขียวในองค์กร (Green Meetings) ไปประยุกต์ใช้

301-1, 305-5

การบริหารจัดการวัสดุ

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจเพื่อรักษาสິงแวดล้อม โดยผู้บริหารและพนักงานทุกคน มีพันธกิจเดียวกันที่จะรักษาสິงแวดล้อม และการจัดการใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายในองค์กร ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการต่างๆ ดังนี้



01 โครงการกรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม

เป็นโครงการที่ต่อยอดจากโครงการ Krungthai Young Enterprise Awards และโครงการคั้งบางกะเจ้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบที่เกิดกับสิ่งแวดล้อม ลดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ ลดค่าใช้จ่ายด้านการกำจัดขยะภายในองค์กร โดยการแปรรูปเศษอาหารให้กลายเป็นดินด้วยเครื่องแปรรูปเศษอาหาร จากบริษัท Inno Waste ณ ห้องอาหารของธนาคาร โดยจะนำดินที่เกิดจากการแปรรูปขยะเศษอาหารที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้ เช่น การตกแต่งภูมิทัศน์ในองค์กร บริจาคให้กับหน่วยงานภายนอกต่างๆ ที่สนใจถือเป็นการทำกิจกรรม CSR อย่างหนึ่งขององค์กร

02 โครงการ INTERNAL DIGITIZATION-PAPERLESS BRANCH

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษที่สาขา ซึ่งเป็นหนึ่งใน Strategic Projects ที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 โดยธนาคารต้องการ Digitize กระบวนการทำงานในสาขา มีเป้าหมายเพื่อลดการใช้กระดาษลงอย่างน้อย 50 เปอร์เซ็นต์ภายใน 5 ปี นอกจากจะลดต้นทุนแล้วยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสาขา สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าและพนักงานของธนาคารด้วย ส่วนแผนการดำเนินงานนั้นจะแบ่งเป็นหลายเฟส โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ต้นปี 2561 โดยคาดว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายและแล้วเสร็จในปี 2563

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพผ่านผลิตภัณฑ์ “Krungthai Next” และมีการติดตามการดำเนินงานและพัฒนาโครงการเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ร่วมมือกันประหยัดกระดาษ โดยคำนึงถึงคุณค่าของกระดาษทุกแผ่น โดยใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด ถึงแม้ว่าปริมาณวัสดุหลักของธนาคารที่นำมารายงานในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ จะไม่มีการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ หรือเป็นวัสดุหลักที่นำมาจากวัสดุรีไซเคิล แต่ธนาคารพยายามลดปริมาณการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร



301-1

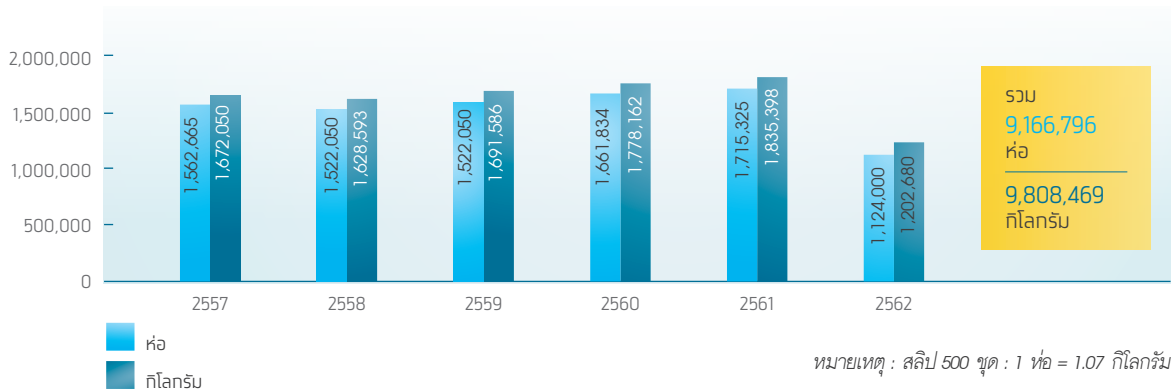
ปริมาณการใช้วัสดุ

กระดาษถือเป็นวัสดุหลักในการดำเนินงานในธุรกิจของธนาคาร โดยในปี 2562 มีการใช้กระดาษ (สลิป) ดังนี้

ประเภท	รายละเอียด/หน่วย	น้ำหนัก (กิโลกรัม)	ปริมาณการใช้วัสดุ	
			จำนวน ทั้งหมด	รวมน้ำหนัก (กิโลกรัม)
ใบฝากเงิน	500 ชุด/ห่อ	1.44	90,042.00	129,660.48
ใบถอนเงิน	500 ใบ/ห่อ	0.64	60,818.00	38,923.52
ใบชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการ	100 ใบ/ห่อ	0.25	165,801.00	41,450.25
ใบรับฝากเงินสำหรับสมุดคู่ฝาก	500 ใบ/ห่อ	0.90	34,980.00	31,482.00
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากออมทรัพย์)	1 เล่ม	0.0134	4,331,600.00	58,043.44
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากประจำ)	1 เล่ม	0.0136	51,800.00	704.48
สมุดคู่ฝาก KTB ZEROTAX	1 เล่ม	0.0122	17,000.00	207.40
รวม				300,471.57

ทั้งนี้ การทำธุรกรรมการเงินใหม่ๆ สำหรับลูกค้าผ่าน Krungthai Next สามารถเพิ่มความสะดวกสบายมากขึ้น และยังช่วยลดปริมาณกระดาษสลิปที่เกิดจากทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือตู้ ATM ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

ปริมาณการลดใช้สลิป



ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

102-11, 103-2, 201-2, 203-2

ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อการร่วมสร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่ดี (Environmental Impact) ด้วยการเป็นแหล่งทุนให้สินเชื่อต่อภาคเอกชน และผู้ประกอบการเพื่อสังคม (Social Entrepreneur) เพื่อพัฒนานวัตกรรมลดผลกระทบปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และการรักษาสภาพแวดล้อม

ลำดับ	ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	วัตถุประสงค์	เกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อ
1	โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม	ธนาคารในฐานะผู้จัดการกองทุนสิ่งแวดล้อม ดำเนินโครงการสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมสำหรับภาคเอกชน ร่วมกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีกรอบให้การสนับสนุนเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 2-3 ต่อปี เพื่อจูงใจให้ภาคเอกชน ลูกค้านำธนาคารได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม กองทุนสิ่งแวดล้อมได้กำหนด 3 ลักษณะโครงการที่ธนาคารสามารถพิจารณาสินเชื่อและโครงการได้เอง (ไม่ต้องผ่านการพิจารณาคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อม) เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ดังนี้ 1. โครงการปรับเปลี่ยนเครื่องจักร อุปกรณ์ ในระบบบำบัดอากาศ น้ำเสีย หรือระบบกำจัดของเสีย เพื่อทดแทนระบบเดิมที่มีอยู่ ประมาณไม่เกิน 50 ลบ. 2. โครงการติดตั้งระบบหมักมูลสัตว์ เพื่อนำกลับมาทำปุ๋ย หรือสารบำรุงดินที่มีกำลังการผลิตต่อเครื่อง ไม่เกิน 20 ตัน/วัน 3. โครงการก่อสร้างเฉพาะระบบบำบัดน้ำเสียที่มีความสามารถบำบัดไม่เกิน 100 ลูกบาศก์เมตร/วัน	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ขยายระบบบำบัดน้ำเสีย อากาศเสีย และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ ที่ได้รับการพิจารณาด้านเทคนิคจากกองทุนสิ่งแวดล้อม
2	โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงิน	ธนาคารดำเนินโครงการฯ ร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริมผลักดันให้เกิดการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยให้การสนับสนุนเงินกู้ยืมแก่ผู้ประกอบการที่สามารถสร้างการอนุรักษ์พลังงานอย่างยั่งยืนในองค์กรได้ ปัจจุบันธนาคารดำเนินโครงการ ในระยะที่ 6 (วงเงินสินเชื่อเพิ่มเติม)	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการอนุรักษ์พลังงานที่ได้รับการพิจารณาด้านเทคนิคจากกองทุนอนุรักษ์พลังงาน



โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม (บำบัดน้ำเสียได้ 107,772.50 ลบ.ม./ปี)

ปี 2541-ปัจจุบัน



จำนวนโครงการ
44
โครงการ



วงเงินสินเชื่อรวมสะสม
2,207.84
ลบ.



โครงการเงินหมุนเวียน เพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงิน (ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า 15,358,992.53 KWH/ปี และประหยัดค่าไฟฟ้าได้ 59,874,503.37 บาท/ปี)

ปี 2546-ปัจจุบัน



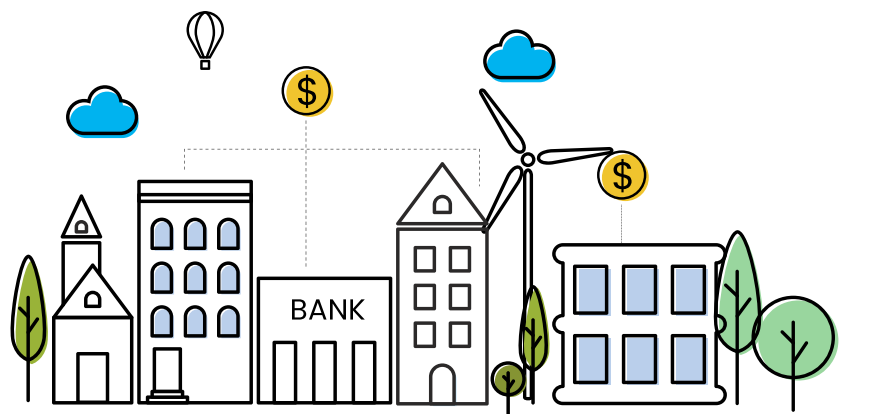
จำนวนโครงการ
17
โครงการ



วงเงินสินเชื่อรวมสะสม
325.23
ลบ.

203-2

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้อนุมัติสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการโรงงานไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปัจจุบัน โดยได้ดำเนินการปล่อยสินเชื่อให้กับพลังงานหมุนเวียน 2 ประเภท ได้แก่ พลังงานแสงอาทิตย์ และพลังงานชีวมวล/พลังงานขยะ ไปมากกว่า 23,000 บาท



"ธนาคารกรุงไทยเข้าร่วมโครงการ OUR Khung Bang Kachao
และได้ร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาปลูกต้นไม้ช่วงและต้นกล้วย
บนพื้นที่น้ำร่อง 2.4 ไร่"



กรุงเทพฯ รักชุมชน

เคียงข้างสู่ความยั่งยืน



การดำเนินงานด้านสังคม

ธนาคารมองเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน
จึงถือว่าพนักงานทุกคนเป็นสินทรัพย์อันมีค่า
ที่ธนาคารต้องพัฒนาและรักษาไว้



1 NO
POVERTY



4 QUALITY
EDUCATION



8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



10 REDUCED
INEQUALITIES



การดำเนินงานด้านสังคม

103-2

ด้วยความเชื่อมั่นว่า “ทรัพยากรมนุษย์” คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ในการเป็น Future Banking ได้ ธนาคารจึงได้มีการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการ Disrupt ของเทคโนโลยี พฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น ตลอดจนเพื่อให้ธนาคารสามารถสนับสนุนนโยบายภาครัฐในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งสร้างและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดีผ่านการกำหนดกลยุทธ์หลัก 5 ด้าน คือ 1. การบริหารจัดการอัตราค่าจ้าง 2. การ Up-skill & Re-skill พนักงาน 3. การบริหารจัดการพนักงานกลุ่มศักยภาพ (Talent Management) 4. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบ PDO (Performance Driven Organization) และ 5. การขับเคลื่อนกรุงไทยคุณธรรม

	กลยุทธ์	เป้าหมาย	การดำเนินการ
	1. Workforce Management	การบริหารจัดการอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ	ทบทวนแผนอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ และการขับเคลื่อนธนาคารสู่ Future Banking โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของธุรกิจ และหลักสิทธิมนุษยชน
	2. Up-skill & Re-skill	พนักงานมีทักษะที่เพียงพอ และเหมาะสมต่อการขับเคลื่อนธุรกิจ และยุทธศาสตร์ Future Banking ของธนาคาร	- พัฒนาพนักงานให้เก่งงาน เก่งคน และเก่งเทคโนโลยี โดยทบทวน Competency ของพนักงาน ทั้ง Core Competencies, Technical Competencies และ Management Competencies รวมไปถึง Leadership Development Framework เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการมุ่งสู่ Future Banking นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการประเมิน Competency ของพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อหาจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา และนำผลการประเมินมาประกอบในการกำหนดแนวทางการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นที่การพัฒนาในรูปแบบ Coaching & Feedback และ Rotation - ให้ความสำคัญกับการ Up-skill & Re-skill พนักงานที่ได้รับผลกระทบจาก Digital Banking โดยเน้นการพัฒนาทั้งด้าน Performance และ Potential เพื่อให้สามารถเติบโตตามเส้นทางความก้าวหน้าได้ - ให้ความสำคัญกับการพัฒนา Leadership แก่หัวหน้าหน่วยงานทุกระดับ (ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง) เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความผูกพันของพนักงาน (Engagement) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่วัฒนธรรม Performance Driven Organization (PDO) ที่ช่วยรักษาคณতিคนเก่ง และสร้างการเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนของธนาคารต่อไป - ส่งเสริมการเรียนรู้แบบ Life-long Learning ให้แก่พนักงานในธนาคาร โดยเน้นการสร้างรูปแบบและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น E-learning, Knowledge Management (KM) Website เป็นต้น

	กลยุทธ์	เป้าหมาย	การดำเนินการ
	3. Talent Management	ธนาคารสามารถดึงดูดบริหารจัดการ และรักษาบุคลากรกลุ่ม Talent ได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	- ปรับปรุงช่องทางการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพภายนอก โดยมุ่งเน้นการใช้ช่องทาง Online การจัดทำโครงการพิเศษต่างๆ รวมถึงการสร้างเครือข่ายพันธมิตร - เน้นการมอบหมาย Project พิเศษเพื่อให้พนักงาน Talent ได้แสดงศักยภาพตามความถนัดและความสนใจ รวมถึงเปิดโอกาสให้มีการหมุนเวียนงานทั้งภายในธนาคาร และระหว่างบริษัทย่อยของธนาคาร (Secondment) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานระหว่างกัน - ส่งเสริมการจัดทำ IDP เพื่อพัฒนาสู่การเป็น Successor ของธนาคาร และเพื่อการเติบโตตามเส้นทางความก้าวหน้าต่อไป
	4. PDO (Performance Driven Organization)	สร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบ PDO เพื่อยกระดับ Performance ธนาคาร และการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน	- ให้ความรู้แก่พนักงานทั่วทั้งธนาคารให้มีความเข้าใจในแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance) ตามแนวทาง PDO ของธนาคาร - ส่งเสริมการให้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ทำมากได้มาก ทำน้อยได้น้อย ทั้งนี้ ก็เพื่อเป็นกำลังใจให้กับพนักงานที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
	5. กรุงไทยคุณธรรม	สร้างองค์ กรคุณธรรม ต้นแบบและการผลักดันให้เกิดวัฒนธรรม Zero Tolerance ในองค์กร	ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำเร็จหนึ่งในการสร้างพนักงานให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง โดยโครงการดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” ผ่านกระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และการขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบต่อไป

102-7, 102-8, 405-1

ในปี 2562 ธนาคารกรุงไทยมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 21,133 คน สามารถจำแนกตามเพศ ประเภทการจ้าง พื้นที่ และระดับพนักงาน ดังนี้

ธนาคารกรุงไทย
ปี 2562
มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น
21,133 คน

ข้อมูลจำนวนของพนักงาน			ปี 2560			ปี 2561			ปี 2562		
จำแนกตามประเภทการจ้าง											
		จำแนกตามระดับพนักงาน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม
 พนักงาน จ้างเต็มเวลา (Full-time)	พนักงานประจำ	ผู้บริหารระดับสูง	49	24	73	50	29	79	56	27	83
		ผู้บริหารระดับต้น-กลาง	1,561	1,732	3,293	1,498	1,694	3,192	1,446	1,643	3,089
		พนักงาน	5,179	13,872	19,051	4,938	13,397	8,335	4,774	13,025	17,799
	รวม		6,789	15,628	22,417	6,486	15,120	21,606	6,276	14,695	20,971
	พนักงานชั่วคราว	ลูกจ้างบริการ*	106	21	127	103	36	139	77	33	110
		Outbound**	2	14	16	2	17	19	26	26	52
รวม		108	35	143	105	53	158	103	59	162	
รวมทั้งหมด			6,897	15,663	22,560	6,591	15,173	21,764	6,379	14,754	21,133

*ลูกจ้างบริการ : ลูกจ้างทั้งหมด ยกเว้นลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์

**ลูกจ้างอื่นๆ : ลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์ ลูกจ้างทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการและที่พักอาศัยลูกค้า และลูกจ้างทำหน้าที่ติดตามหนี้รายย่อยภาคสนาม



สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง

102-41, 103-2, 103-3, 407-1

เป้าหมาย
การดำเนินงานปี
2565
(ระยะยาว)

ข้อพิพาทแรงงานเป็น 0

เป้าหมาย
การดำเนินงานปี
2562

ข้อพิพาทแรงงานเป็น 0

ผลการ
ดำเนินงานปี
2562

ข้อพิพาทแรงงานเป็น 0

ธนาคารให้สิทธิ เสรีภาพ ในการสมาคม และการร่วมเจรจาต่อรอง ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานเพื่อปกป้องกรณีที่ลูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง โดยปฏิบัติตามหลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานฯ ประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงานในรัฐวิสาหกิจ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 575-586: ลักษณะการจ้างงาน) และแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ คือแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งกรรมการธนาคารคนหนึ่งเป็นประธาน ในส่วนของคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง จำนวน 9 คน และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง (ผู้แทนสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย) จำนวน 9 คน โดยกำหนดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ทั้งนี้ ธนาคารมีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับฝ่ายนายจ้าง โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2518 ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ในปัจจุบันมีสมาชิกจากทั่วประเทศ ในปัจจุบันมีสมาชิกจากทั่วประเทศ รวม 17,776 คน คิดเป็นร้อยละ 84 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

ในปี 2562 มีการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ทั้งสิ้น 12 ครั้ง รวม 47 เรื่อง รูปแบบของการประชุมจะเป็นไปในลักษณะร่วมปรึกษารหัส (Joint Consultation Committee) โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ร่วมกันหารือดำเนินการแก้ไขและมีข้อสรุป พร้อมทั้งมีมาตรการแก้ไขแล้วเสร็จในทุกเรื่อง ตามกรอบของกฎหมายที่ใช้บังคับกับธนาคาร ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางด้านเชื้อชาติ การนับถือศาสนา เพศ และพวกพ้อง ส่งผลให้ธนาคารมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มิได้เกิดการยื่นข้อเรียกร้องจากสหภาพแรงงานฯ โดยสามารถแสดงข้อมูลระหว่างปี 2560-2562 ได้ดังนี้

การเจรจาต่อรองกับสหภาพแรงงาน

- จำนวนข้อการเจรจาต่อรอง
- จำนวนข้อการเจรจาต่อรองที่ได้รับการแก้ไขแล้ว
- จำนวนข้อการเจรจาต่อรองกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ

0

ปี 2560

0

ปี 2561

0

ปี 2562

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานหลากหลายช่องทาง ดังนี้



E-Mail hr.care@ktb.co.th / we.lovektb@ktb.co.th
hr_hotline@ktb.co.th

โดยฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์เป็นผู้รับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ให้คำปรึกษา แนะนำ และพร้อมที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับพนักงานเพิ่มมากขึ้นต่อไป

การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

103-2, 103-3

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2565 (ระยะยาว)

พัฒนาพนักงานทุกระดับให้มี
รูปแบบการทำงานแบบ Extreme
Digitalization และสามารถนำ
ข้อมูลและเทคโนโลยีมาสร้าง
มูลค่าเพิ่มในงานได้

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2562

มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อตอบสนอง
นโยบาย Future Banking ของ
ธนาคาร และกลุ่ม 5 Ecosystems
ของประเทศ

ผลการ ดำเนินงานปี 2562

ธนาคารดำเนินการพัฒนานักงานในด้าน
ต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมสนับสนุนนโยบาย
Future Banking และกลุ่ม 5 Ecosystems
 อาทิ หลักสูตร Reimaging Your
Business for the Digital Age
จัดโดย The Harvard Business School
Association of Thailand หลักสูตร
FinTech: กฎหมายที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแล
หลักสูตรโครงการศาลดิจิทัล (e-Court)
หลักสูตร GFMS uu KTB Corporate
Online เป็นต้น

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายเรื่องการแต่งตั้งและการว่าจ้างที่เป็นธรรม
ไม่เลือกปฏิบัติ ให้โอกาสผู้ที่มีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน
และโปร่งใส โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

1. ตามระเบียบการพนักงานเรื่องการแต่งตั้งและว่าจ้าง
พนักงานของธนาคาร ไม่มีระบุหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเป็นการ
กีดกันการจ้างงานหรือการเลือกปฏิบัติ แต่เปิดโอกาสการจ้างงาน
อย่างเท่าเทียมจากความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เป็นไป
ตามคุณสมบัติของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีกระบวนการคัดเลือก
อย่างโปร่งใสโดยมีการประกาศรับสมัคร และพิจารณาคุณสมบัติ
ความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่น และทัศนคติที่ดี โดยมีการ
แต่งตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่พิจารณาสรรหาและคัดเลือก

2. การประกาศรับสมัครงานของธนาคารในตำแหน่ง
ต่างๆ เคารพสิทธิมนุษยชน ให้โอกาสที่เท่าเทียมกันระหว่างเพศ
ในการสมัครงาน รวมถึงมีการประกาศรับสมัครตำแหน่งพิเศษ
สำหรับผู้พิการ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสในการทำงานให้กับผู้พิการ
และธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
คนพิการ โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินการ
เพื่อส่งเสริมคนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ
ทั้งการจ้างงาน การให้การสนับสนุนด้านทุนทรัพย์เพื่อพัฒนาอาชีพ
และการให้ความช่วยเหลืออื่นใด รวมถึงการสนับสนุนเงินตามที่
กฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงกลุ่มผู้พิการ โดยธนาคารปฏิบัติ
ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2560
โดยมาตรา 33 ว่าจ้างผู้พิการจำนวน 1 คน, มาตรา 34 นำส่งเงิน
เข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการสำหรับการ

ชดเชยการว่าจ้างพนักงานจำนวน 26 คน และมาตรา 35 ว่าจ้าง
ผู้พิการผ่านสหภาพชาวไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 194
คน (ตามสัดส่วนจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 1 ตุลาคมของทุกปี)

การดำเนินงานด้าน Employee Engagement ของธนาคาร (103-1)



บ้านหลังนี้...มีแต่ความผูกพัน
ร่วมกันสร้าง **Krungthai** ให้เป็นบ้านหลังที่สอง
ของพนักงาน และ **Best Digital Bank**



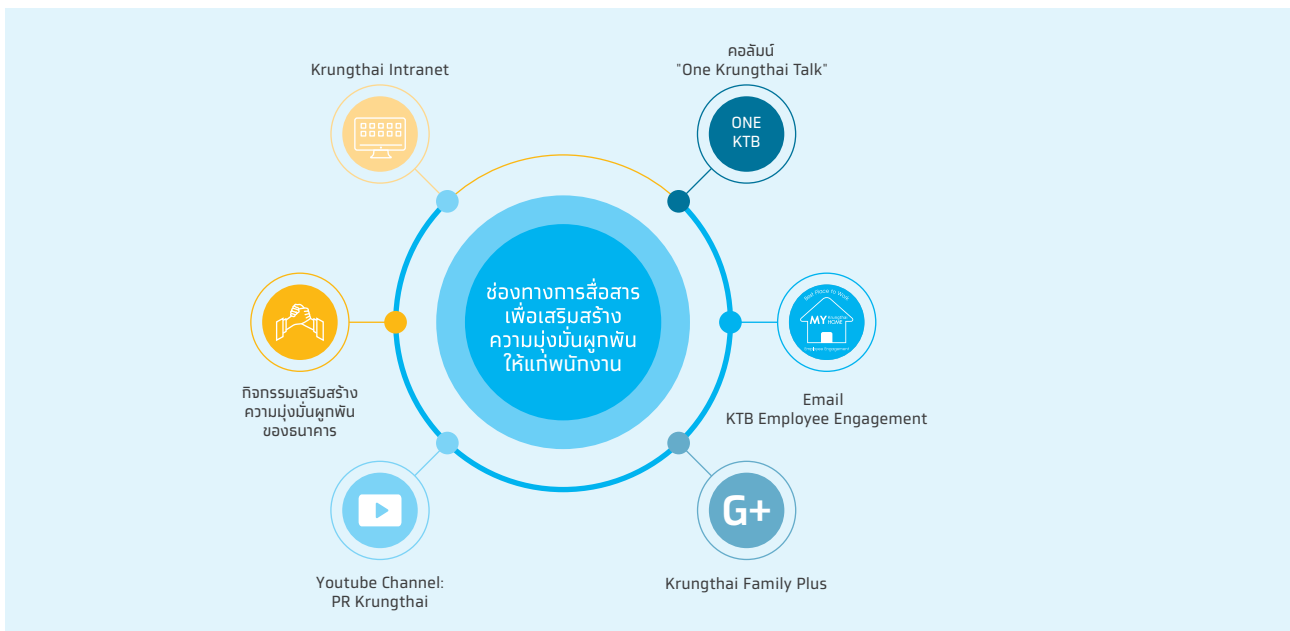
ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน โดยเล็งเห็นว่า
พนักงานทุกคนคือ “คนสำคัญ” เห็นได้จากวิสัยทัศน์ของ
ธนาคาร “Growing Together” ได้กำหนดความหมายไว้
อย่างชัดเจนว่า “คุณ” คนแรก คือ “พนักงาน” รวมทั้งให้การเพิ่ม
ความผูกพันของพนักงานและผลักดันให้ธนาคารเป็นองค์กรที่
ขับเคลื่อนด้วยผลงานเป็นสำคัญ (Performance Driven
Organization) ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

103-2

การเสริมสร้างความมุ่งมั่นผูกพัน

ผลจากการสำรวจความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารจะนำไปประมวล วิเคราะห์ เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ และนำไปสู่การกำหนดแผนเพื่อปรับปรุง แก้ไข เสริมสร้าง และยกระดับความมุ่งมั่นผูกพันทั้งในภาพรวมธนาคาร รายหน่วยงาน และจำแนกไปถึงกลุ่มพนักงานต่างๆ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดียิ่งขึ้นอย่างตรงจุด โดยในปี 2562 ธนาคารได้จัดให้มีโครงการ Krungthai Employee Engagement

เพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของธนาคารดำเนินการเสริมสร้างความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกและความภาคภูมิใจที่มีต่อธนาคาร สร้างวัฒนธรรมการยกย่องชมเชย พร้อมทั้งธนาคารได้สร้างช่องทางการสื่อสารในหลายรูปแบบเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์อันดีทั้งในระดับพนักงาน หน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศได้



103-3

ระดับความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคาร

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างความมุ่งมั่นผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคารอย่างจริงจัง จึงได้ทำการสำรวจความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารปีละ 2 ครั้งอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทาง Google Form พร้อมกันทั่วทั้งธนาคาร ซึ่งพนักงานสามารถเข้าตอบแบบสำรวจฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา แม้ไม่ได้อยู่ในที่ทำงานผ่าน Smart Device ของตนเอง เพื่อให้ธนาคารทราบถึงความคิดเห็นในการทำงานของพนักงานและระดับความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคาร โดยหน่วยงานกลางด้านงานวิจัยของธนาคารเป็นผู้กำหนดกระบวนการวัดผลและตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าผลสำรวจที่ได้สะท้อนสภาพการณ์ที่แท้จริง

สำหรับในปี 2562 มีพนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจมากถึง 98.84% มีผลสำรวจในภาพรวมธนาคารเท่ากับ 4.52 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยทุกคนพร้อมมุ่งมั่นทุ่มเทกำลังกายใจก้าวสู่เป้าหมายของธนาคารอย่างยั่งยืน

ในปี 2562

มีพนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจมากถึง

98.84%



★★★★

ผลสำรวจ

ภาพรวมของธนาคาร

เท่ากับ

4.52

103-2

การดำเนินงานด้าน Talent Attraction and Retention



ปัจจุบันธนาคารจะพิจารณารับพนักงานใหม่ โดยเน้นหน่วยงานที่มีความจำเป็นต่อการรองรับ Digital Banking ขณะที่พนักงานเดิมธนาคารจะเน้นพัฒนาพนักงานให้มีทักษะใหม่ ๆ (Re-Skill) ที่สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานมีขีดความสามารถที่พร้อมปฏิบัติงาน และธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด

สำหรับการดึงดูดบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถโดดเด่นมาปฏิบัติงานกับธนาคาร ธนาคารดำเนินการผ่านโครงการต่างๆ อาทิ โครงการ Management Trainee (MT), โครงการทุนการศึกษาปริญญาโทต่างประเทศ นอกจากนี้ ปัจจุบันธนาคารยังเพิ่มช่องทางการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องกับ Digital Banking ได้แก่ ด้าน Data Scientist/Data Analytics โดยสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ในการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงที่ได้รับทุนจากหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคาร เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นเข้ามาร่วมพัฒนานวัตกรรมสำหรับการดำเนินธุรกิจและบริการด้านการเงินเพื่อรองรับการทำงานของธนาคารที่มุ่งสู่การเป็น Digital Banking โดยเมื่อเข้ามาร่วมปฏิบัติงานกับธนาคาร ธนาคารจะมอบหมายงานที่เป็น Project-Based และมีการนำลักษณะการทำงานแบบ Agile มาปรับใช้ นอกจากนี้ ธนาคารจะมีการพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ โดยเทียบเคียงกับ Market

Rate และธนาคารยังได้มีการปรับรูปแบบองค์กร ให้มีความคล่องตัว เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์ปัจจุบัน

สำหรับการดูแลและรักษานักงานกลุ่มศักยภาพสูง ธนาคารได้มีการศึกษาข้อมูลต่างๆ จาก Best Practice ในองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน มาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางดูแลทั้งด้าน Financial และด้าน Non-Financial โดยในด้าน Financial ธนาคารได้มีการจัดทำ Compensation Review, Market Adjustment เพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทนเหมาะสมสอดคล้องกับ Market Rate ขณะที่ด้าน Non-Financial นั้น ธนาคารมีการดูแลในด้าน Career Path เพื่อให้พนักงานแต่ละคนมีเส้นทางความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับ Performance และ Potential นอกจากนั้น ธนาคารได้จัดทำ Rotation Plan เพื่อให้พนักงานมีโอกาสหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปในสถานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่หลากหลาย รวมทั้งได้มีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้มีความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งที่สูงขึ้น (Successor) ต่อไป

ธนาคารกรุงไทยมีแนวทางในการดึงดูดบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพสูงเป็นกลุ่ม Top Notch มาปฏิบัติงานกับธนาคาร ผ่านโครงการต่างๆ ประกอบด้วย

1. การให้ทุนปริญญาโทต่างประเทศ

ณ มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ซึ่งปัจจุบันธนาคารเน้นให้ทุนในสาขาวิชาที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Digital Banking ยกตัวอย่างเช่น สาขาวิชา Data Science & Analytics, Computer Science, AI & Machine Learning, Cyber Security เป็นต้น

2. โครงการ Management Trainee (MT)

จะเน้นรับพนักงานที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ ทั้งด้าน IT, สินเชื่อ และตลาดเงินตลาดทุน เพื่อดึงดูดบุคลากรศักยภาพสูงที่มีประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคาร

3. การรับนักเรียนทุนโครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พลวท.) และโครงการทุนสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

เข้ามาขอใช้ทุนต่อเนื่องกับธนาคาร โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 โดยบุคลากรเหล่านี้จะมีทักษะทางด้าน Data Science & Data Analytics ซึ่งเป็นทักษะที่ธนาคารต้องการสำหรับรองรับสู่การเป็น Digital Banking

นอกจากนั้นในปี 2562 ธนาคารยังได้มองหาช่องใหม่ๆ ในการดึงดูดบุคลากรศักยภาพสูง โดยการให้ทุนสำหรับพนักงานภายใน สำหรับการเรียนต่างประเทศ และในประเทศ ซึ่งจะเน้นในสาขาวิชาทางด้าน Digital Banking เช่นเดียวกับทุนต่างประเทศ โดยให้ทุนดังกล่าวถือว่าเป็นการ Re-Skill พนักงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

นอกเหนือจากการดึงดูดบุคลากรศักยภาพสูงผ่านโครงการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ธนาคารจะพิจารณาหน่วยงาน หรือลักษณะงานที่มีความท้าทาย งานที่เป็น Project-Based ให้กับพนักงาน นอกจากนั้น ธนาคารจะพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยเทียบเคียงกับ Market Rate และภายหลังจากที่พนักงานเข้ามาปฏิบัติงาน ธนาคารจะดูแลและพัฒนาพนักงานกลุ่มศักยภาพดังกล่าวผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) และ Retention Program ต่อไป

Talent Retention

ด้านการ Retention พนักงานกลุ่มศักยภาพสูง ธนาคารได้ศึกษาข้อมูลต่างๆ จาก Best Practice ในองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งยังได้นำข้อมูลต่างๆ ภายในธนาคารมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นการวางแนวทางในการดูแลพนักงานกลุ่มดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สำหรับปี 2562 ธนาคารได้เริ่มจัดทำ Monitoring Form เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลปัจจัยต่างๆ ที่จะ Retain พนักงานทั้งทางด้าน Career Path และผลตอบแทน โดยผลจาก Monitoring Form ดังกล่าว สายงานทรัพยากรบุคคลฯ จะนำไปสื่อสารและหารือกับสายงานฯ ต่างๆ เพื่อหาแนวทางในการ Retain พนักงานในแต่ละรายต่อไป

โดยปัจจุบันแนวทางในการ Retain พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงของธนาคารมีทั้งด้าน Financial และด้าน Non-Financial ซึ่งประกอบด้วย

Quality of Work ธนาคารมีการมอบหมายงาน หรือโครงการที่ท้าทายและเป็นโครงการที่สำคัญของธนาคารให้กับพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานอยู่เสมอ ยกตัวอย่างโครงการสำคัญ เช่น โครงการ Krungthai Next, บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, โครงการชิม ช้อป ใช้ เป็นต้น

Future Growth ธนาคารมีการดูแลเส้นทางความก้าวหน้าของกลุ่มศักยภาพสูงผ่าน Monitoring Form เพื่อช่วยในการ Monitor Career Path ของพนักงานแต่ละรายว่าอยู่ในจุดที่เหมาะสมกับ Performance และ Potential หรือไม่ หากอยู่ในจุดที่ต้องดูแล สายงานทรัพยากรบุคคลฯ จะร่วมหารือกับสายงานฯ ต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือต่อไป

Reward ธนาคารมีการดูแลเงินเดือน และกระบอกเงินเดือนของกลุ่มศักยภาพสูงแต่ละรายให้มีความเหมาะสม

โดยเทียบเคียงกับ Market Rate และค่างานในงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่

Work-Life Balance ธนาคารดูแลด้านสวัสดิการต่างๆ ทั้งของพนักงาน และครอบครัว (คู่สมรส บุตร) นอกจากนั้น ธนาคารยังได้มีการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะหน่วยงานทางด้าน Innovation ให้มีความทันสมัย และกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่จะคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้กับธนาคารต่อไป

Inspiration ธนาคารเน้นจัดกิจกรรมที่สร้าง Inspiration ให้กับพนักงานในหลายๆ โอกาส ทั้งการให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงาน/กิจกรรมสำคัญๆ ของธนาคาร การจัดกิจกรรมให้นักเรียนทุนของธนาคารได้มีโอกาสรับประทานอาหารกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้นักเรียนทุนได้รับนโยบายโดยตรงจากผู้บริหาร โดยในปี 2562 ธนาคารได้มีการปรับรูปแบบของกิจกรรมทานข้าวกับผู้บริหารระดับสูงให้มีความ Informal และผ่อนคลายมากขึ้น รวมทั้งสร้างบรรยากาศของกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารแบบ 2-Way Communication ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนทุนได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับธนาคารมากขึ้น

จากแนวทางในการ Attract และ Retain พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงของธนาคารข้างต้นก็เพื่อเป็นการเตรียมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้มีความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งที่สูงขึ้น (Successor) รวมทั้งเพื่อเป็นการดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเป็นกำลังสำคัญของธนาคารในการที่จะขับเคลื่อนไปสู่การเป็น Digital Banking ต่อไป

401-1

จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค

ข้อมูลพนักงาน	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)
จำนวนของพนักงานจำแนกตามเพศ						
ชาย	285	234	287	594	386	417
ร้อยละ	3.85	3.16	4.35	9.01	6.05	6.54
หญิง	595	542	367	854	456	678
ร้อยละ	3.63	3.31	2.42	5.63	3.09	4.60
รวม	880	776	654	1,448	842	1,095
จำนวนของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ						
อายุ < 30	572	437	233	303	294	162
ร้อยละ	8.33	6.37	5.35	6.95	12.17	6.71
อายุ 30 - 50	305	297	415	521	532	516
ร้อยละ	2.71	2.64	3.41	4.29	3.98	3.86
อายุ > 50	3	42	6	624	16	417
ร้อยละ	0.05	0.74	0.11	11.89	0.30	7.81
รวม	880	776	654	1,448	842	1,095
จำนวนของพนักงานจำแนกตามพื้นที่						
กลาง (กทม. และปริมณฑล)	638	480	606	850	802	629
ร้อยละ	5.45	4.10	5.47	7.67	7.28	5.71
ภูมิภาค	242	296	48	598	40	464
ร้อยละ	2.01	2.46	0.45	5.60	0.40	4.59
ต่างประเทศ	0	0	0	0	0	2
ร้อยละ	0	0	0	0	0	13.33
รวม	880	776	654	1,448	842	1,095
อัตราส่วน พนักงานใหม่ : พนักงานพ้นสภาพ	1.13	1.00	0.45	1.00	0.77	1.00

201-3, 401-2

การจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ครอบคลุมพื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญของธนาคาร ทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต สาขา รวมถึงพื้นที่ทำการของธนาคาร ทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยมีรายละเอียดสวัสดิการตามข้อที่เกี่ยวข้อง

				
คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
ด้านเศรษฐกิจ				
เงินเดือน	•	•	•	•
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ	•	•	•	•
เงินค่าล่วงเวลา	•	•	-	-
เงินยืมสวัสดิสงเคราะห์	•	•	•	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	•	•	•	-
เงินสมทบเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	•	•	•	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์	•	•	•	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์	•	•	•	-
เงินกู้เพื่อสวัสดิการพิเศษ	•	•	•	-
เงินช่วยเหลือพิเศษแก่พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตั้งอยู่บนเกาะ	•	•	-	-
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต				
เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพหรือถึงแก่กรรมจากการทำงาน	•	•	•	•
เงินทดแทน กรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ถึงแก่กรรมเนื่องจากทำงาน	•	•	•	•
เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ อันมิใช่เนื่องจากทำงาน	•	•	•	•
เงินสงเคราะห์ค่าฌาปนกิจ	•	•	•	•
การฌาปนกิจสงเคราะห์	•	•	-	-
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	•	•	-	-
เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	•	•	•	•
เงินช่วยเหลือบุตร	•	•	•	•
เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือเหตุสุดวิสัย	•	•	•	•
ชมรมเพื่อนช่วยเพื่อน	•	•	•	•
ด้านการดูแลสุขภาพ				
รถยนต์ประจำตำแหน่ง	•	•	-	-
เงินประจำหน่วยงาน	•	•	-	-
เงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงาน	•	•	-	-
เงินตอบแทนพิเศษในการทำงานกับธนาคารนาน	•	•	-	-
เงินตอบแทนพิเศษพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง	•	•	•	•
เงินตอบแทนสาขาที่เปิดทำการทุกวัน	•	•	-	-
เครื่องแบบพนักงาน	•	•	-	-

201-3, 401-2

				
คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
ด้านสุขภาพ อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
สวัสดิการรักษาพยาบาล และทันตกรรม	•	•	-	•
การตรวจร่างกายประจำปี	•	•	-	•
Krungthai Fitness Center	•	•	•	•
ด้านนันทนาการ สันทนาการ				
บ้านพักสวัสดิการพนักงาน	•	•	•	•
วีปัสสนากรรมฐาน	•	•	•	•
กีฬาและนันทนาการ	•	•	•	•
ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นๆ				
ร้านสหกรณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด	•	•	•	•
บริการพนักงานต่างๆ อาทิ บริการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์, การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการพนักงาน	•	•	•	•
ร้านอาหารสวัสดิการ	•	•	•	•

หมายเหตุ :

- พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุตำแหน่งเป็นพนักงานธนาคาร
- พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่ธนาคารทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดเวลาจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
- ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไปปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือมีกำหนดเวลาจ้าง และจะได้รับสวัสดิการตามตาราง
- Outbound คือ พนักงานสำหรับให้บริการทางโทรศัพท์

401-3

ด้วยระบบการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้นาคารเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน โดยในปี 2562 ธนาคารมีอัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ) ดังนี้

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	6,379	14,754	21,133
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	80	33	113
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	77	31	108
อัตรากลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	96.25%	93.94%	95.58%
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี (เปรียบเทียบกับปี 2561 กับ 2562)	*67	**16	83

* ปี 2561 มีพนักงานชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตรจำนวน 70 ราย และทำงานถึง 31/12/2562 จำนวน 67 ราย (ลาออก 3 ราย)

**ปี 2561 มีพนักงานเพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตร 18 ราย และทำงานถึง 31/12/2562 จำนวน 16 ราย (ลาออก 2 ราย)

หมายเหตุ:

- ลาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตรต่อ หลังจากลาคลอดแล้ว
- ลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร

การฝึกอบรมและการให้ความรู้ Training and Education

ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” คือ หัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นแรงผลักดันที่จะนำองค์กรไปสู่ความยั่งยืน ธนาคารจึงได้มุ่งเน้นพัฒนานุคลากรอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งเสริมสร้างโอกาสความก้าวหน้า และบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม ตลอดจนส่งเสริมทักษะและการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองทุกที่ ทุกเวลา

103-2

กลยุทธ์การดำเนินงาน

ตามนโยบายของธนาคารที่มุ่งพัฒนาพนักงานเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งในปี 2562 ธนาคารเน้นเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ Krungthai Digital Banking ภายใต้แนวคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งเทคโนโลยี” ผ่านกระบวนการพัฒนาพนักงานของธนาคารที่เชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์และปัจจัยต่างๆ มาเป็นตัวกำหนด เช่น ยุทธศาสตร์ธนาคาร, กลยุทธ์สายงาน, Competency, Job Description, Career Path, Training Need, Training Road Map, Future Trend โดยแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งมีการพัฒนาทักษะใน 3 ด้าน คือ Core Competency, Technical Competency และ Management Competency เช่น ความรู้ผลิตภัณฑ์ การขายและบริการ, สินเชื่อ, การพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership) ฯลฯ ผ่านหลากหลายช่องทางการพัฒนา เช่น การฝึกอบรมแบบ Classroom Training ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

โดยสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ, การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง (E-Learning), การเรียนรู้ผ่านระบบ VDO Conference, การฝึกอบรมในงาน (OJT), Case Study & Workshop ฯลฯ นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบุคลากรผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรภายในธนาคาร (Experience based Training) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมร่วมสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยทำหน้าที่วิทยากรภายใน (Internal Trainer) ถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานโดยตรงเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังมีการสร้างวัฒนธรรมการโค้ช (Coaching Culture) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการโค้ชระดับมืออาชีพตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ทักษะการโค้ชในการดึงศักยภาพและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์แห่งการเรียนรู้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้พนักงานจากบริษัทในเครือ เข้ารับการอบรมไปพร้อมกับพนักงานภายในธนาคารอีกด้วย

เพื่อให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากรูปแบบการอบรมที่กล่าวไปข้างต้น ธนาคารยังได้ออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาที่เน้นการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดแทรกเนื้อหาการอบรมเข้ากับเกมส์ หรือการจำลองเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และได้ทดลองฝึกฝนในสถานการณ์จริง อาทิ หลักสูตร Hackathon หลักสูตร Consultative Selling Skill ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้เสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในสถานการณ์จริง หลักสูตร Strategic Planning and Development และหลักสูตร Coaching เป็นต้น



103-2

มาตรการดำเนินงาน

ท่ามกลางความท้าทายทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่ง (Bank และ Non-Bank) ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงผลกระทบจากการ Disruption ในธุรกิจ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาตามความสามารถของพนักงาน (Core Competency, Technical Competency) และความสามารถของผู้บริหาร (Management Competency) โดยมีการวิเคราะห์และระบุส่วนที่ต้องพัฒนา (Development Areas) เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการพัฒนานุคลากรเพื่อปิด Competency Gap ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายการเป็น Digital Banking ที่มีการดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์และกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับฝ่ายสถาบันพัฒนาศักยภาพบุคลากรในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนานุคลากรและผู้นำ ได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ เริ่มจากรวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานในระดับองค์กร

ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร นโยบายของผู้บริหาร นโยบายของสายงาน รวมถึงความต้องการระดับบุคลากรเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ อาทิ กรอบสมรรถนะ, ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรแผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ฯลฯ เพื่อนำมากำหนดแผนการพัฒนานุคลากรของธนาคารอย่างครอบคลุมครบทุกมิติอันจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้รองรับกับการดำเนินธุรกิจท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรงและการให้ความรู้ใหม่กับพนักงานที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Up-skill & Re-skill) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน โดยในปี 2562 ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนาใน 4 ด้าน ดังนี้

403-2

ด้าน Strengthen Foundation



ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยครอบคลุมถึงทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติในหน้าที่ ทักษะอื่นๆ ที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรอย่างยั่งยืน รวมไปถึงเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร จากนโยบายที่มุ่งสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการกำหนดอัตลักษณ์และสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพื่อให้ความรู้และแนวทางในการกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ขององค์กร เพื่อใช้เป็นต้นแบบ แนวทางในการ

บริหารงาน และการปฏิบัติงานของหน่วยงานหลักสูตร Market Conduct ที่มุ่งเน้นให้ความรู้พนักงานในเรื่องการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าผู้มาใช้บริการทางการเงิน นอกเหนือจากเรื่องคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานแล้ว ในฐานะสถาบันการเงิน ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีรูปแบบใหม่ (IFRS 9) เนื่องจากรูปแบบการบัญชีดังกล่าวมีผลกระทบต่อดำเนินงานของธนาคาร อาทิ หลักสูตรการเตรียมความพร้อมรองรับมาตรฐานบัญชี IFRS 9 สำหรับผู้บริหาร และหลักสูตรความรู้มาตรฐานการบัญชี IFRS9 เป็นต้น

404-2

ด้าน Leadership

ธนาคารส่งเสริมทักษะของผู้บริหารให้มีความพร้อมและยกระดับ Performance ของพนักงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์ Management Competency ในปี 2562 ธนาคารเน้นการสร้าง Inspiration, Strategic Orientation และ Coaching Culture โดยจัดหลักสูตรให้กับผู้บริหารของธนาคารทั้งหลักสูตรภายในและภายนอกโดยสถาบันระดับโลกที่มีชื่อเสียง อาทิ Harvard Business School, Cornell University โดยผู้บริหารทุกท่านจะได้เข้ารับการแลกเปลี่ยนแนวคิดและมุมมองด้านต่างๆ จากวิทยากรที่มีประสบการณ์ อาทิ หลักสูตร Harvard Management Program: Leader Solution, Digital Transformation and Change Management in Banking Industry for KTB, Professional Coach Certification Program เป็นต้น



404-2

ด้านงาน Up-Skill & Re-Skill



ธนาคารกำหนดทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องตามนโยบายของธนาคาร ซึ่งแบ่งออกเป็น

- Future Bank เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อรองรับการเป็น Digital Banking ได้แก่ หลักสูตรการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SAS Enterprise Guide, Data Science Pathway, Data Science Pathway (RapidMiner and Phyton), Design Thinking & Hackathon For Digitization Legal Process, Agile Way of Working ภายใต้โครงการ Krungthai Yes We Can



- Retail เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานในการปรับเปลี่ยนรูปแบบ/กระบวนการทำงานเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็น Digital Banking ได้แก่ หลักสูตร How to be A Successful Migrator, KTB Financial Planner, โครงการศาลดิจิทัล (e-Court), NEXT ผ่าน E-learning, Super Heroes Program (for CRM) หรือ Unlock Your Mind To Be a Hero



- Credit & Core Business เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่เหนือความคาดหมายและสร้างความผูกพันให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ได้แก่ หลักสูตร Lending Innovation, AI, Machine Learning & Big Data for Financial Institutions, Pre & Post Sale Knowledge (Credit Analysis) การใช้งาน Robotic Process Automation (RPA) โดยโปรแกรม UiPath, IFRS9/IFRS9, Workshop ระดมความคิด หาโอกาสทางธุรกิจ ในตลาดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, Fraud Risk in Financial Institutions, Credit Derivative, The Ultimate Dealmaker, A Guide to Become A Trusted Solution Provider



- CyberAwareness เพื่อสร้างความตระหนักรู้ทางด้าน Cyber ให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงาน/การใช้เทคโนโลยีมีความปลอดภัย ได้แก่ หลักสูตร CyberRisks กับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0, All-in-One Cybersecurity, Cybersecurity Managing Risk in the Information Age, การให้ความรู้ด้านการป้องกันข้อมูลสำคัญของธนาคาร (DPA Protection Assessment), พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, IT Governance & Cyber Resilience Program (ITG)



- Data-Driven Organization พัฒนาศักยภาพจากหลากหลายสายงานไปสู่การเป็น Data Scientist ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายในการใช้ Data-Driven เพื่อขับเคลื่อนองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาพนักงานให้สามารถนำข้อมูลธนาคารที่มีอยู่ไปต่อยอดเพื่อสร้างประโยชน์ในการจัดทำกลยุทธ์และประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

404-2

ด้าน Digital Banking

จากกระแสดิจิทัลเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นอย่างรุนแรงในยุคปัจจุบัน ธนาคารมุ่งสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการเป็น Digital Banking โดยพัฒนาทั้งในด้าน Digital Mindset & Digital Literacy Skill และ Digital Skill ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับองค์กรได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่มในยุคดิจิทัลได้มากขึ้น ซึ่งรวมถึงกลุ่ม 5 Ecosystems ด้วย และเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามกระแสการเปลี่ยนแปลง ธนาคารได้ให้ความรู้พนักงานในเรื่อง Agile Way of Working ควบคู่ไปกับเรื่อง Design Thinking เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน โดยธนาคารได้จัดหลักสูตร Hackathon for Compliance Innovation and Mindset ให้แก่พนักงานที่ได้รับคัดเลือกจากสายงาน ร่วมกันระดมความคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานบนพื้นฐานของหลัก Market Conduct ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้จริงในการทำงานได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งสร้างความตระหนักรู้และความรู้ในด้าน CyberSecurity หรือการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล และให้ลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและปลอดภัย โดยธนาคารได้เพิ่มการอบรมในหลักสูตรที่สร้างความตระหนักรู้และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ (CyberSecurity) ให้กับพนักงานภายในธนาคารทุกระดับตั้งแต่ระดับกรรมการธนาคารไปจนถึงระดับพนักงาน ผ่านช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง (E-Learning) แบบ Classroom และอีเมล ในปี 2562 ธนาคารได้เริ่มโครงการ Data Protection Assessment (DPA) โดยได้คัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติ (DPA Champion) มารับความรู้ในเรื่องการป้องกันข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร และนำไปเผยแพร่ต่อภายในธนาคาร ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ในเรื่อง พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรที่ส่งเสริมความสามารถในด้าน IT เพื่อให้สามารถรองรับเทคโนโลยีในปัจจุบัน และที่กำลังจะมากในอนาคตที่รวมไปถึง Cloud Computing และเทคโนโลยี Mobile อาทิ หลักสูตร CompTIA Project+ หลักสูตร CompTIA Advanced Security Practitioner+ (CASP+) หลักสูตร ATDD with Robot Framework



ธนาคารมองเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน จึงถือว่าพนักงานทุกคนในธนาคารเป็นสินทรัพย์อันมีค่าที่ธนาคารต้องพัฒนาและรักษาไว้ มีพนักงานจำนวนมากที่ทำงานให้กับธนาคารมาอย่างยาวนาน สิ่งสมประสงค์ ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องเฉพาะเจาะจงของธนาคารที่สามารถถ่ายทอดให้กับพนักงานคนอื่นๆ ภายในธนาคาร ผ่านช่องทาง Knowledge Management, KM Agent, Knowledge Sharing จากผู้เกษียณ เพื่อให้เกิดความรู้และข้อแนะนำดี ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน จนสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้ ธนาคารจึงจัดโครงการ Train the Trainer ขึ้น เพื่อพัฒนาวิทยากรภายในองค์กรให้เป็นวิทยากรที่มีความเป็นมืออาชีพ ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนพนักงาน ซึ่งในปี 2562 ธนาคารมีหลักสูตร Train the Trainer หลายหลักสูตร อาทิ หลักสูตรการกำหนดค่านิยมและสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หลักสูตร Situational Leadership หลักสูตร Crucial Conversation หลักสูตร The 7 Habits of Highly Effective People

นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งเน้นให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง (Self-Learning) โดยให้ความรู้ผ่านช่องทาง Knowledge Management และ E-Learning เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยในปี 2562 ธนาคารได้เพิ่มจำนวนหลักสูตรในช่องทาง E-Learning เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้มากขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรที่เป็นสมรรถนะหลักของธนาคาร อาทิ หลักสูตรการใช้งาน Google Application: Google Drive หลักสูตรการรับรู้และเข้าใจแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร หลักสูตรการใช้งานระบบ Procure to Pay (Phase 1) หลักสูตร Cyber Security เป็นต้น ทั้งนี้ธนาคารเน้นพัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างเนื้อหา (Content Creator) สำหรับหลักสูตรผ่าน Digital Learning อีกด้วย

เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดฝึกอบรม ธนาคารได้มีการประเมินผล และติดตามประสิทธิผลของการพัฒนาและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและผู้นำให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และนำผลการประเมินและติดตามผลมาใช้ในการประกอบการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาต่อไปอีกด้วย

404-1

ในปี 2562 พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้รับการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ ระดับพนักงาน ดังนี้

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	2560	2561	2562
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	75.56	72.15	73.30
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	1,693,776	1,591,923	1,507,459
จำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
เพศชาย	66.10	56.18	77.41
เพศหญิง	79.66	63.69	71.55
จำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)			
กลุ่มพนักงาน	72.33	56.18	97.38
กลุ่มผู้บริหาร	93.82	63.69	65.36

การจัดหลักสูตรสำหรับพนักงาน	จำนวนหลักสูตร (หลักสูตร)			จำนวนรุ่น (รุ่น)			จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (คน)		
	2560	2561	2562	2560	2561	2562	2560	2561	2562
การเรียนรู้ภายในธนาคาร	414	395	399	1,362	1,331	1,097	94,683	99,674	74,479
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร	205	207	235	219	239	246	787	1,692	738
การเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning	11	40	40	67	370	213	11,423	33,448	342,624

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้ผลงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคาร หน่วยงาน และบุคคล ได้กำหนดไว้ ได้แก่

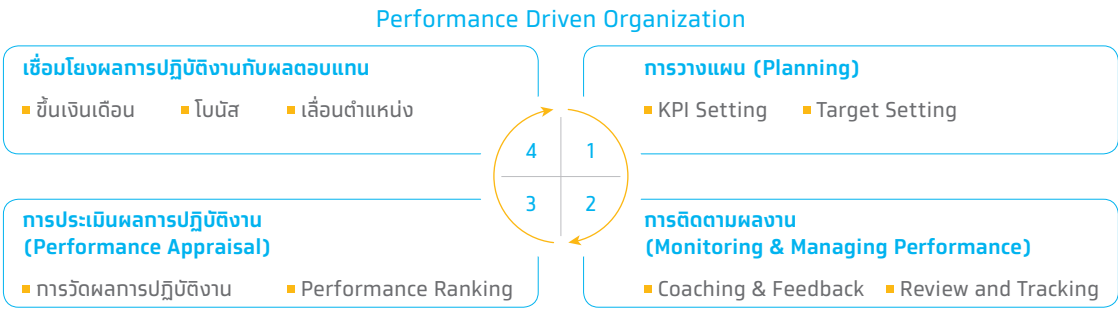
1) **การวางแผนกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน** เป้าหมาย และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลจะต้องมีความชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมีการนำตัวชี้วัดผลงาน (KPI) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานโดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ในการผลักดันให้พนักงานมีผลงานสูงขึ้น

2) **การติดตามผลงาน** การให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน และการสอนงาน (Coaching & Feedback) ผู้บังคับบัญชา

สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาว่ามีผลงานคืบหน้าและใกล้บรรลุเป้าหมายตาม KPI เพียงใด นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาก็ต้องหาแนวทางในการพัฒนาผู้บังคับบัญชาเพื่อส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีการสอนงาน และให้คำปรึกษาแก่ผู้บังคับบัญชา

3) **การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวัดจากความสำเร็จของงาน** โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

4) **การเชื่อมโยงผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร** เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมุ่งมั่นในการทำงานตามหลัก Pay for Performance เพื่อมุ่งสู่การเป็น Performance Driven Organization



4Q4-3

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด		
	2560	2561	2562
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (%)			
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100	100	100
จำแนกตามเพศ (%)			
เพศชาย	100	100	100
เพศหญิง	100	100	100
จำแนกตามระดับพนักงาน (%)			
กลุ่มพนักงาน	100	100	100
กลุ่มผู้บริหาร	100	100	100

การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน

นโยบายการบริหารค่าตอบแทนของผู้บริหาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนของผู้บริหารที่เป็นธรรม สมเหตุสมผล สามารถแข่งขันกับตลาดได้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้บริหารปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กรและสอดคล้องกับผลประโยชน์ของธนาคารในระยะยาว โดยมีคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่ทบทวนในปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ความเหมาะสมของสัดส่วนค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน ผลการดำเนินงานระยะสั้น และผลการดำเนินงานระยะยาว
2. ความเหมาะสมและสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ และภาระความรับผิดชอบของผู้บริหาร
3. สถานะทางการเงินของธนาคาร และระดับค่าตอบแทนที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจระดับเดียวกัน โดยค่าตอบแทนของผู้บริหาร ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าจ้างสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย และสิทธิประโยชน์ตามสภาพการจ้าง

การจ่ายค่าตอบแทนของพนักงาน

การจ่ายผลตอบแทนให้กับพนักงาน ธนาคารได้ดำเนินงานตามนโยบาย PDO (Performance Driven Organization) คือ “องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ” โดยพนักงานจะได้รับผลตอบแทนสอดคล้องตาม Performance ของตนเอง นอกจากนั้นธนาคารดูแลให้พนักงานได้รับเงินเดือน และสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอยู่ในอัตราที่เทียบเท่ากับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม และยังมีการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูงของธนาคาร

ธนาคารมีการจ่ายเงินตอบแทนพิเศษตามผลงาน (โบนัส) เป็นเงินที่จ่ายเพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานกับธนาคาร

สุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

103-2, 103-3

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2565 (ระยะยาว)

- สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร (Safety Culture)
- อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero Accident)
- ธนาคารคือบ้านหลังที่สอง

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2562

- จำนวน Case ด้านความปลอดภัยฯ ที่ถูกลงโทษหรือถูกปรับ จากหน่วยงานราชการ = 0
- อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) ≤ 1.00
- อัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) = 0
- อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน = 0

ผลการ ดำเนินงานปี 2562

- เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- จำนวน Case ด้านความปลอดภัยฯ ที่ถูกลงโทษหรือถูกปรับ จากหน่วยงานราชการ = 0
 - อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) = 0.09
 - อัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) = 0
 - อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน = 0

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง ธนาคารจึงได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ นโยบายความปลอดภัยฯ วิสัยทัศน์

ความปลอดภัยฯ พันธกิจความปลอดภัยฯ เป็นกรอบและแนวทางของกระบวนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยฯ โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านความปลอดภัยฯ จนนำไปสู่การสร้าง “วัฒนธรรมความปลอดภัยฯ ขององค์กร” และทำให้พนักงานรู้สึก “ธนาคารคือบ้านหลังที่สอง”

Safety Summit

เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร (Safety Summit) แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้



Safety Culture



- ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านความปลอดภัย/ไม่ได้รับการลงโทษหรือถูกปรับ จากหน่วยงานราชการ
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารแสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย



- ผู้บริหาร พนักงาน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย
- ผู้บริหาร พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย / ไม่เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน (Zero Accident)

สอดคล้องกับนโยบาย Safety Thailand

ทั้งนี้ เพื่อบรรลุเป้าหมายบ้านหลังที่สอง ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการ KRUNGTHAI SAFETY TOGETHER ครอบคลุมการดำเนินงานทั้ง 3 Summits โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ Law, Knowledge และ Workplace ที่มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยโครงการนี้มีภารกิจ 4 ประการ ได้แก่

1. ให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
2. ประเมินและควบคุมอันตรายต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากรทั้งองค์กร และผู้มาติดต่อกับธนาคาร

3. ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย
4. สร้างเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และดำเนินการภายใต้ Safety Value 6 ประการ ได้แก่



403-4

ข้อตกลงด้านสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมข้อตกลงของสภาพแรงงาน

การดำเนินการด้านสุขภาพและความปลอดภัยของธนาคาร จะถือการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. แรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และ พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ซึ่งธนาคารได้กำหนดสิทธิประโยชน์ต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย เช่น การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจ่ายเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ/เสียชีวิต อันเนื่องมาจากการทำงาน การดูแลสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย การเพิ่มจุดติดตั้งกล่องวงจรปิด การจัดให้มีอุปกรณ์นิรภัยสำหรับติดรถยนต์ เช่น แผ่นฟิล์มกันกระสุน แผ่นนิรภัย กระเป๋านิรภัย แผ่นพนักพิงหลังนิรภัย ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง เป็นต้น

โดยสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ในการแก้ไขปัญหาสุขภาพและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่นอกเหนือจากการจัดสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ธนาคารมีอยู่แล้ว เช่น การจัดให้มีเครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติมในอาคารที่มีปัญหาฝุ่นละออง เป็นต้น

ตัวอย่างกฎหมายด้านความปลอดภัยฯ ที่ธนาคารดำเนินการ



- พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554
- กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร และการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549



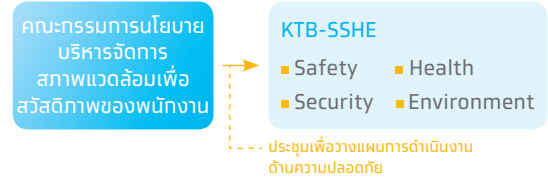
- กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร และการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553
- กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555
- กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร และการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับ ความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับไฟฟ้า พ.ศ. 2558
- ประกาศกรมฯ เรื่อง มาตรฐานความเข้ม ของแสงสว่าง
- ประกาศกรมฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการตรวจวัด และการวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับ ระดับความร้อน แสงสว่าง หรือเสียง รวมทั้ง ระยะเวลาและประเภทกิจการที่ต้องดำเนินการ

ธนาคารได้ส่งเสริมผลักดันนโยบายถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของ ฝ่ายต่างๆ โดยมีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทั้งสำนักงานใหญ่ ส่วนภูมิภาค และสาขา ผ่าน KTB-SSHE (KTB-Safety, Security, Health and Environment) และมีการดำเนินการ ที่แตกต่างกันไปตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละสถานที่ ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อม การทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง โดยมีงาน

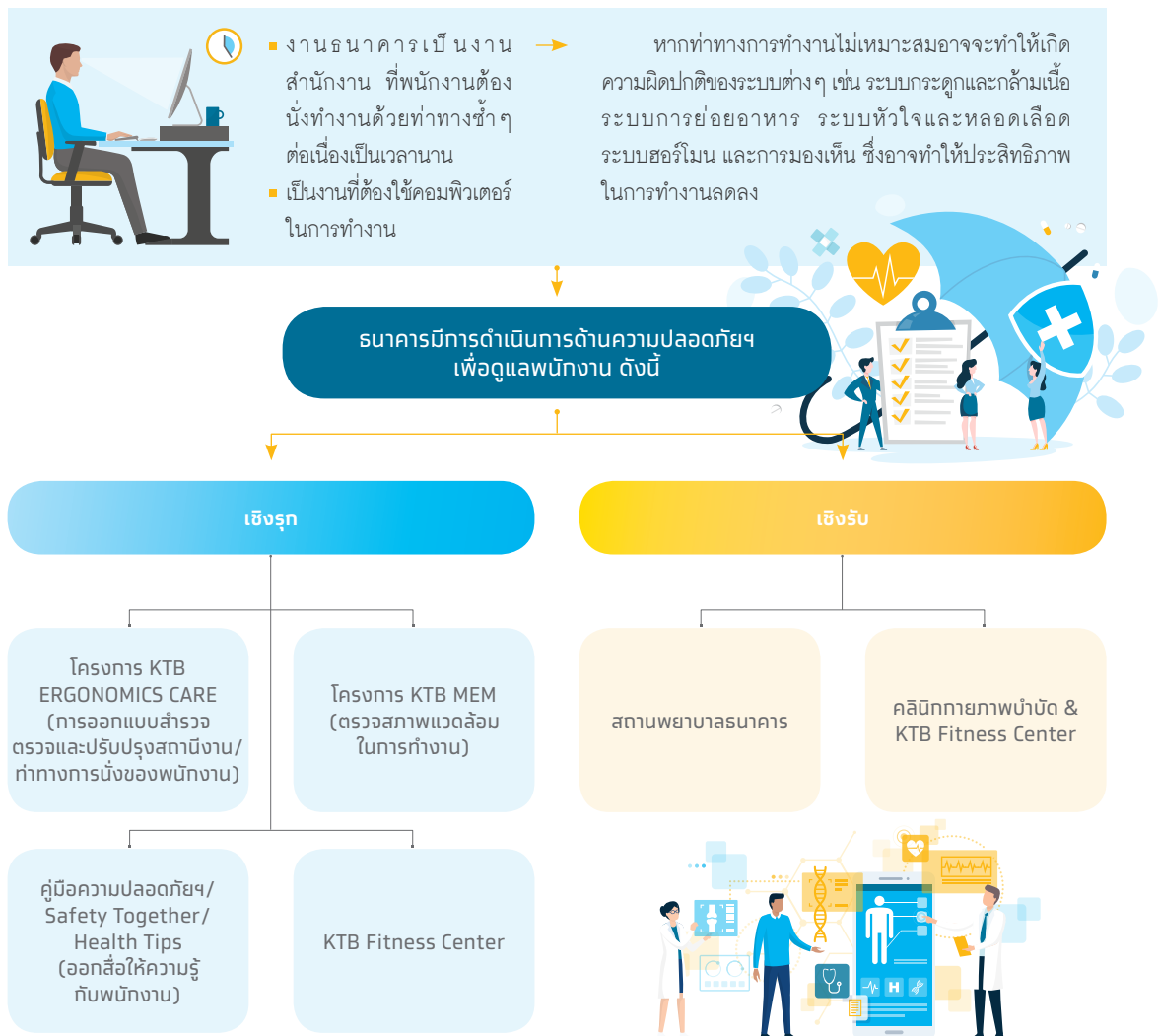
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร และขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคารให้เป็นระบบ โดยจะมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ต่อคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงานให้ผู้บริหารทุกสายงานรับทราบทุกไตรมาส

KTBS-SHE คือ คณะทำงานเพื่อดูแลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ของทั้งธนาคาร ซึ่งมีฝ่ายงานต่างๆ รับผิดชอบ ประกอบด้วย

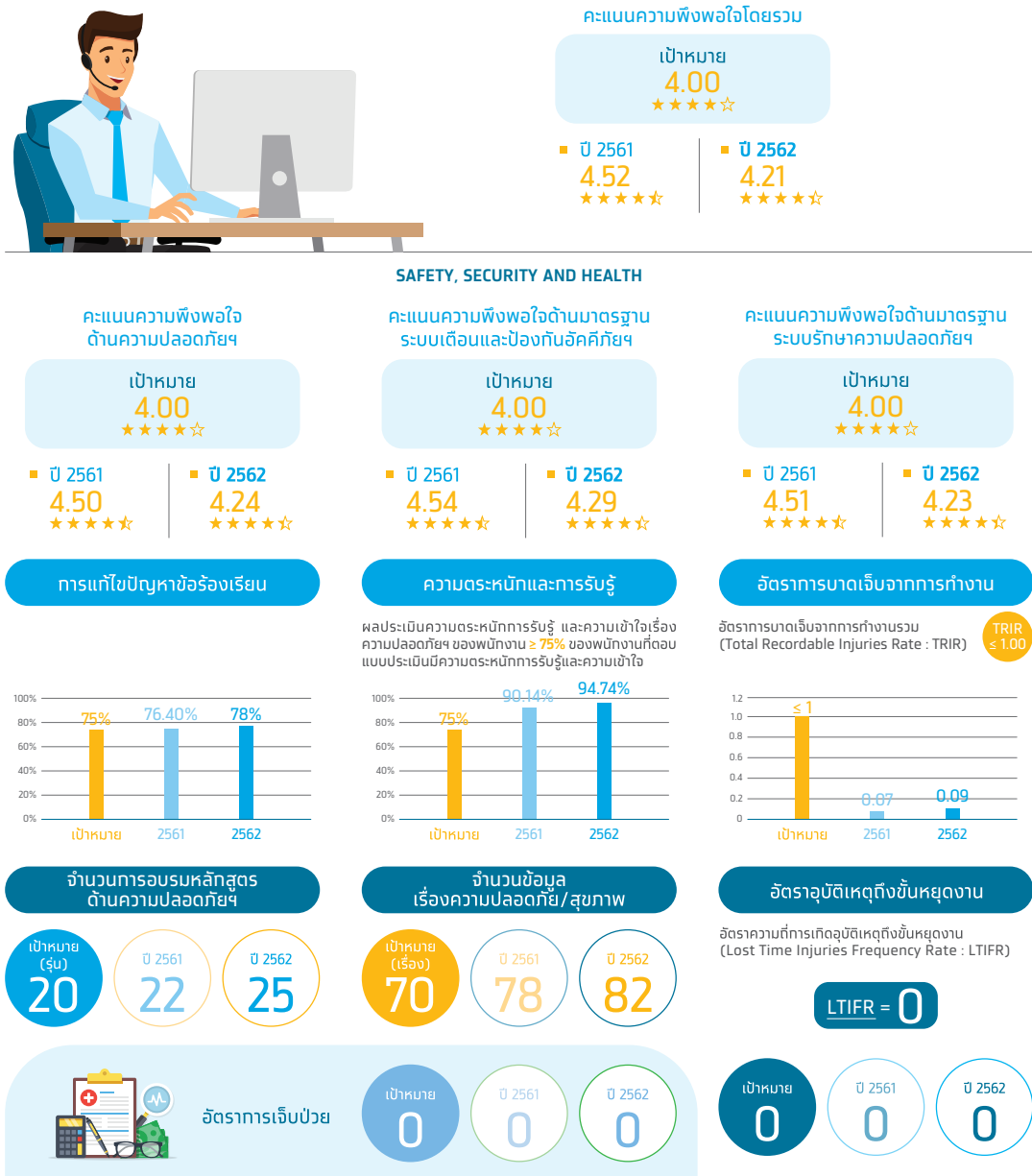
- ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์
- ฝ่ายอาคารและจัดการทรัพย์สิน
- ฝ่ายบริการและรักษาความปลอดภัย
- ฝ่ายสถานพยาบาลธนาคาร



นอกจากนี้ในปี 2562 ธนาคารยังให้ความสำคัญในการดูแลประเด็น Office Syndrome



ในปี 2562 ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ที่ชัดเจน โดยพบว่าผลการดำเนินงานในปี 2562 เป็นที่น่าพึงพอใจ



ENVIRONMENT

คะแนนความพึงพอใจด้านความปลอดภัย



403-1

โครงสร้างดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และคณะกรรมการด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

บุคคล/คณะทำงาน	ความรับผิดชอบ
กรรมการผู้จัดการใหญ่	เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายความปลอดภัยฯ (Safety Policy) สู่พนักงานทุกคน ให้ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และเพื่อแสดงให้เห็นหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รับทราบว่าผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยมีความมุ่งมั่นในการดูแล และยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเป็นผู้นำในเรื่องความปลอดภัยฯ ให้กับธนาคารอีกด้วย
คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน 21 คน (0.1) 	เป็นคณะที่มาจากการแต่งตั้งตัวแทนในระดับผู้บริหาร จากทุกสายงานของธนาคาร มีหน้าที่ทบทวนกระบวนการบริหารจัดการและแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ไปสู่การปฏิบัติของพนักงานทุกคนในสายงาน (มีการประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง)
KTBS-SHE (KTBS-Safety, Security, Health and Environment)	คือ คณะทำงานเพื่อดูแลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของทั้งธนาคาร ซึ่งมีฝ่ายงานต่างๆ รับผิดชอบ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานวินัยฯ ฝ่ายอาคารฯ ฝ่ายบริการฯ และฝ่ายสถานพยาบาลฯ โดยการดำเนินการจะอยู่บนพื้นฐานของการดูแลความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)  จำนวน 75 คณะ 459 คน	ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยฯ แต่ละอาคาร ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนฝ่ายนายจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา และตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามสัดส่วนและจำนวนที่กฎหมายกำหนด เพื่อการควบคุมและดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานแต่ละอาคารทั่วประเทศอย่างเป็นระบบ (มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง)
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน (จป.)  จป. บริหาร 1,425 คน (6.74%)  จป. หัวหน้างาน 1,791 คน (8.47%)	ในปี 2559-2562 ธนาคารได้ดำเนินการจัดอบรม และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร/หัวหน้างาน เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัยฯ ให้เป็นไปตามแผนงานของ KTBS-SHE และทำหน้าที่กำกับ ดูแล ให้พนักงานในการดูแลปฏิบัติตามข้อบังคับและคู่มือความปลอดภัยฯ อีกทั้งคอยช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมความปลอดภัยฯ ต่างๆ ของธนาคาร
พนักงาน	พนักงานมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมด้านความปลอดภัยฯ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการดูแล ตรวจสอบสภาพแวดล้อม และร่วมเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

** หมายเหตุ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประจำเดือนธันวาคม 2562 เท่ากับ 21,133 คน

จำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน ปี 2562 จำแนกตามความแตกต่างของพื้นที่และเพศ

403-2

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม ครอบคลุมถึงอาการบาดเจ็บเบื้องต้น หรือ First-aid และอาการบาดเจ็บที่ถึงขั้นเสียชีวิต

ตัวชี้วัด	สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายงานสำนักงาน ธุรกิจ สำนักงาน เขต)			สาขาทั่วประเทศ			ศูนย์บริหารและ จัดการบรรณบัตร ศูนย์บริหารและ จัดการเหรียญกษาปณ์			พื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนใต้ และ พื้นที่ต่อเนื่อง			รวมทั้งธนาคาร		
	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม
1. จำนวนการบาดเจ็บ จากการทำงานรวม (คน)	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
2. จำนวนการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (คน)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. อัตราการบาดเจ็บจากการ ทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) : 1,000,000 ชม. การทำงาน	0.045	0.045	0.09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.045	0.045	0.09
4. อัตราความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) : 1,000,000 ชม. การทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- อัตราการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน แต่ไม่เสียชีวิต (IR) คือ ไม่พบผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน
- อัตราโรคที่เกิดจากการทำงาน (ODR) คือ ไม่พบผู้ที่เกิดโรคจากการทำงาน



403-3

ธนาคารได้ใช้กฎเกณฑ์ในการบันทึกข้อมูล รายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุ และแนวปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย

ขั้นตอนรายงานการเกิดอุบัติเหตุ



โดยธนาคารได้จำแนกความเสี่ยงที่พนักงานได้รับตามสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

สถานที่ทำงาน	ความเสี่ยง
สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายงาน/สำนักงานธุรกิจ/สำนักงานเขต)	อุบัติเหตุจากการทำงาน อันตรายทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อันตรายทางเคมี เช่น ผงคาร์บอน อันตรายทางการยศาสตร์
สาขาทั่วประเทศ	อันตรายทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อันตรายทางเคมี เช่น ผงคาร์บอน อันตรายทางการยศาสตร์ การก่ออาชญากรรม เช่น จี้ ปล้น
ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ศูนย์บริหารและจัดการเหรียญกษาปณ์	อุบัติเหตุจากการทำงาน อันตรายทางกายภาพ เช่น เสียง อันตรายทางเคมี เช่น ฝุ่น อันตรายทางชีวภาพ เช่น เชื้อรา
พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ และพื้นที่ต่อเนื่อง	อันตรายทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อันตรายทางเคมี เช่น ผงคาร์บอน อันตรายทางการยศาสตร์ การก่อการร้าย

103-2

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจุบันเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในด้านวิถีชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจ ทำให้วิถีชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจมีความสะดวกสบายและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางกลับกันก็ทำให้ภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน ภัยคุกคามเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อหลากหลายรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นภัยคุกคามจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ภัยคุกคามจากซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่ ภัยคุกคามการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตไปจนถึงภัยคุกคามจากการเจาะระบบเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญ เป็นต้น

ธนาคารมีความตระหนักถึงอันตรายจากภัยคุกคามไซเบอร์ดังกล่าว ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของปัจจัยสำคัญในการรักษาเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจและภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมถึงการรักษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารได้นำกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 (ISMS: Information Security Management Systems) ในระบบงานสำคัญการทำธุรกรรมทางการเงินและศูนย์คอมพิวเตอร์มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติทั้งในเรื่องระบบการจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศ รวมถึงการประเมินระดับสมรรถนะความพร้อมรับมือภัยไซเบอร์ (Maturity level) ตามกรอบของ NIST CSF (Cyber Security Framework) ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้มั่นใจว่า

ระบบธนาคารมีความพร้อมในการตรวจพบภัยคุกคามไซเบอร์ และสามารถป้องกัน ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐานสากล อีกทั้งได้ใช้บริการรับข่าวกรองจาก FS-ISAC (Financial Services - Information Sharing and Analysis Center) เพื่อให้สามารถรับรู้ข่าวกรองไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) ลักษณะการโจมตีของสถาบันการเงินที่อื่นทั่วโลกแล้วนำมาป้องกันระบบของธนาคารได้ล่วงหน้าก่อนที่จะถูกโจมตีเสียเอง รวมถึงได้มีการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางสารสนเทศของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบระบบประจำปีจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางระดับโลกในการประเมินหาความเสี่ยงที่เกิดจากช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ รวมถึงการดำเนินการลงทุนและพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบสารสนเทศของธนาคารมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยในระดับมาตรฐานสากล

นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยแล้วนั้นธนาคารได้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อเป็นการป้องกัน ปรามปรามภัยไซเบอร์ ที่สำคัญเป็นการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น



โครงการ IT Security Awareness เพื่อสร้างความตระหนักกับพนักงานทั้งทางออนไลน์ และจัดอบรมในเรื่องการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้พนักงานรู้ทันและพร้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในช่องทางต่างๆ เช่น Email, Website, Mobile



โครงการ Data Protection Assessment (DPA) ประเมินข้อมูลสำคัญของแต่ละหน่วยงานภายในธนาคาร พนักงานจะเกิดความรู้และความเข้าใจในการจัดการกับข้อมูล เอกสารในระดับชั้นความลับต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัย โดยจะมีเทคโนโลยีช่วยเสริม และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญต่างๆ ไม่ให้รั่วไหลสู่ภายนอก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงธนาคาร ลูกค้าประชาชน



โครงการ Network Access Control (NAC) ดำเนินการป้องกันการนำเครื่องภายนอกมาเชื่อมต่อเครือข่ายภายในธนาคาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญของธนาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางไซเบอร์

สำหรับทางด้านการเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางไซเบอร์ ทางธนาคารได้มีโครงการ IT Security Awareness เพื่อสร้างความตระหนักรู้กับพนักงาน และจัดอบรมเรื่องการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้พนักงานรู้ทันและพร้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในช่องทางต่างๆ ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ พร้อมทั้งมีการทดสอบการรับมือภัยคุกคามให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี



■ ตัวอย่างสื่อออนไลน์ นำส่งผ่านอีเมลให้พนักงานภายในธนาคาร



■ ตัวอย่างการจัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยสารสนเทศให้กับพนักงานในธนาคาร



■ ตัวอย่าง E-learning ด้านการสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กับพนักงานของธนาคาร



ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุด ตามหลักเกณฑ์การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารมีนโยบายและกระบวนการการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และมาตรฐาน ISO 27001:2013 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง รวมทั้งสื่อสารวิธีการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง โดยไม่เปิดเผยเลขประจำตัว/รหัสประจำตัว และรหัสผ่าน ให้บุคคลอื่นทราบ และสามารถใช้อีเมลได้อย่างปลอดภัย ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด

ในการกำกับด้านความปลอดภัยของธนาคารนั้น ธนาคารได้รับการรับรองความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 (ISMS:

Information Security Management Systems) สำหรับระบบ Trade Finance, Trade Online, Bahtnet และ ICAS และนโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 27001:2013, PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. องค์กรในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ
2. การจัดทำหมวดหมู่และการป้องกันของทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศ
3. การรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากร
4. การรักษาความปลอดภัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม
5. การจัดการด้านปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
6. การจัดการสิทธิการใช้งานทางตระรกภาพ
7. การจัดการและพัฒนาระบบงาน
8. การบริหารและจัดการด้านซอฟต์แวร์
9. การรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย
10. การรักษาความปลอดภัยระบบสื่อสาร
11. การจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ
12. แผนรองรับการดำเนินธุรกิจให้ต่อเนื่อง
13. การปฏิบัติตามนโยบาย

การดูแลลูกค้าของธนาคาร

103-2, 103-3

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2562

สามารถตอบสนองเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่านทาง Social Media ได้ภายใน 2 ชม. อย่างน้อย 95%

ผลการ ดำเนินงานปี 2562

ธนาคารสามารถตอบสนองเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่าน Social Media ภายใน 2 ชม. ได้ 96.11%

ด้วยนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก และเพื่อตอบสนองในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนให้ครบทุกกลุ่มลูกค้า และครอบคลุมทุกช่องทางการแจ้งเรื่อง ปัจจุบันสังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกช่องทาง โดยเฉพาะช่องทาง Social ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยธนาคารจัดให้มีหน่วยงาน จะเป็นทำหน้าที่รับผิดชอบในด้าน Social Voice Analytic โดยมีขอบเขตการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลของธนาคารกรุงไทยและคู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับการเงิน กลุ่ม Bank ทำการวิเคราะห์เพื่อหา Insight ของผู้บริโภคและคู่แข่งในตลาด เพื่อนำ

ไปใช้พัฒนาในด้านการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ทั้งในเชิงการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร และการตลาด รวมไปถึงนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร และมีการกำหนด Keywords ที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงไทย และคู่แข่ง ใน Social Listening Tool เพื่อจับข้อมูลที่ผู้บริโภคมีการพูดถึงบน Social Media และบนโลกออนไลน์เข้ามาในระบบผ่านช่องทาง

- Facebook (Public Page Facebook), Twitter, Web, Instagram
- Online News
- Website ที่มีชื่อเสียงโดยมีเนื้อหากล่าวถึงธนาคารกรุงไทย

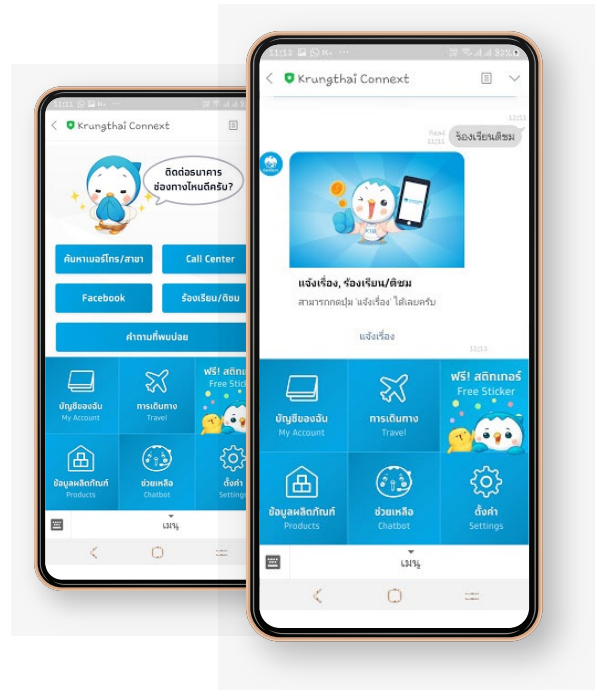


SOCIAL VOICE
ANALYTIC

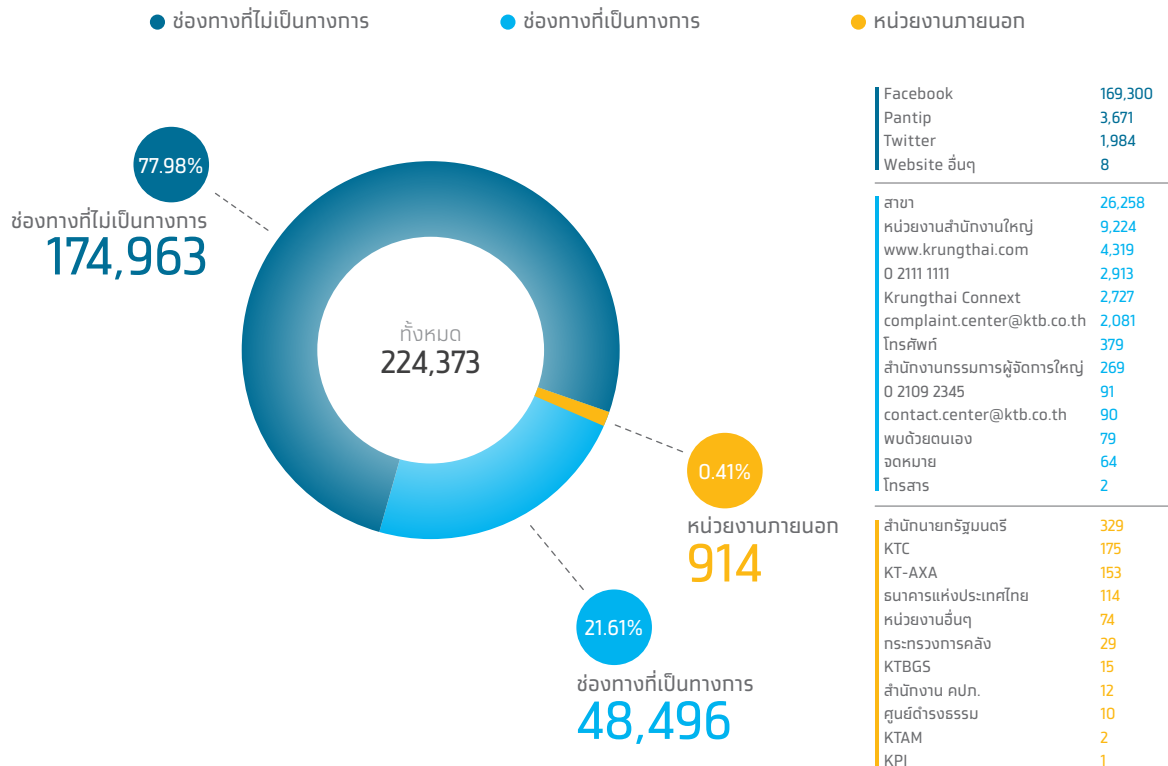


- การจัดการข้อขัดข้องในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า
- ฝ้ายรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า

โดยฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าจะเป็นผู้บริหารจัดการข้อขัดข้องในการใช้บริการ รวมถึงการให้ข้อมูลและความช่วยเหลือลูกค้าในด้านต่างๆ ผ่านช่องทาง Social โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 วัน ไม่เว้นวันหยุด ในช่วงเวลา 07.00-24.00 น. รวมถึงช่องทาง Non Social ที่เปิดให้บริการในเวลาทำการ ในเดือนกันยายนปี 2562 ธนาคารได้เพิ่ม Chatbot Feature ใหม่บน Krungthai Connxt เพื่อเป็นการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการกับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกในการแจ้งเรื่องจากลูกค้า



ในปี 2562 มีจำนวนเรื่องที่ถูกคำแจ้งผ่านระบบรับคำแนะนำและติชม จำนวน 224,373 เรื่อง แบ่งเป็นช่องทางที่ไม่เป็นทางการ 174,963 เรื่อง (77.98%) ช่องทางที่เป็นทางการ 48,496 เรื่อง (21.61%) และช่องทางหน่วยงานภายนอก 914 เรื่อง (0.41%)



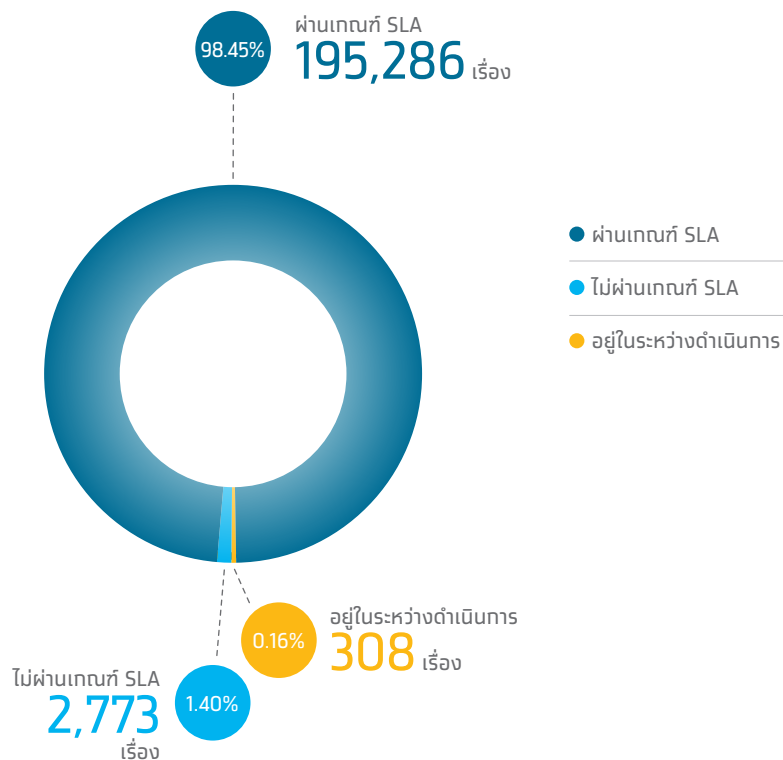
ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องที่ลูกค้าแจ้งธนาคาร โดยแยกตามประเภทกลุ่มเรื่อง ปี 2560-2562

กลุ่มเรื่อง	ปี 2560 (%)	ปี 2561 (%)	ปี 2562 (%)
ขอความช่วยเหลือ	88.25	82.38	85.04
เสนอแนะ	5.60	1.84	0.99
ร้องเรียน	4.96	14.93	13.62
ชมเชย	1.16	0.80	0.32
แจ้งข่าวสาร (เริ่มปี 2559)	0.03	0.05	0.03
รวม	100	100	100

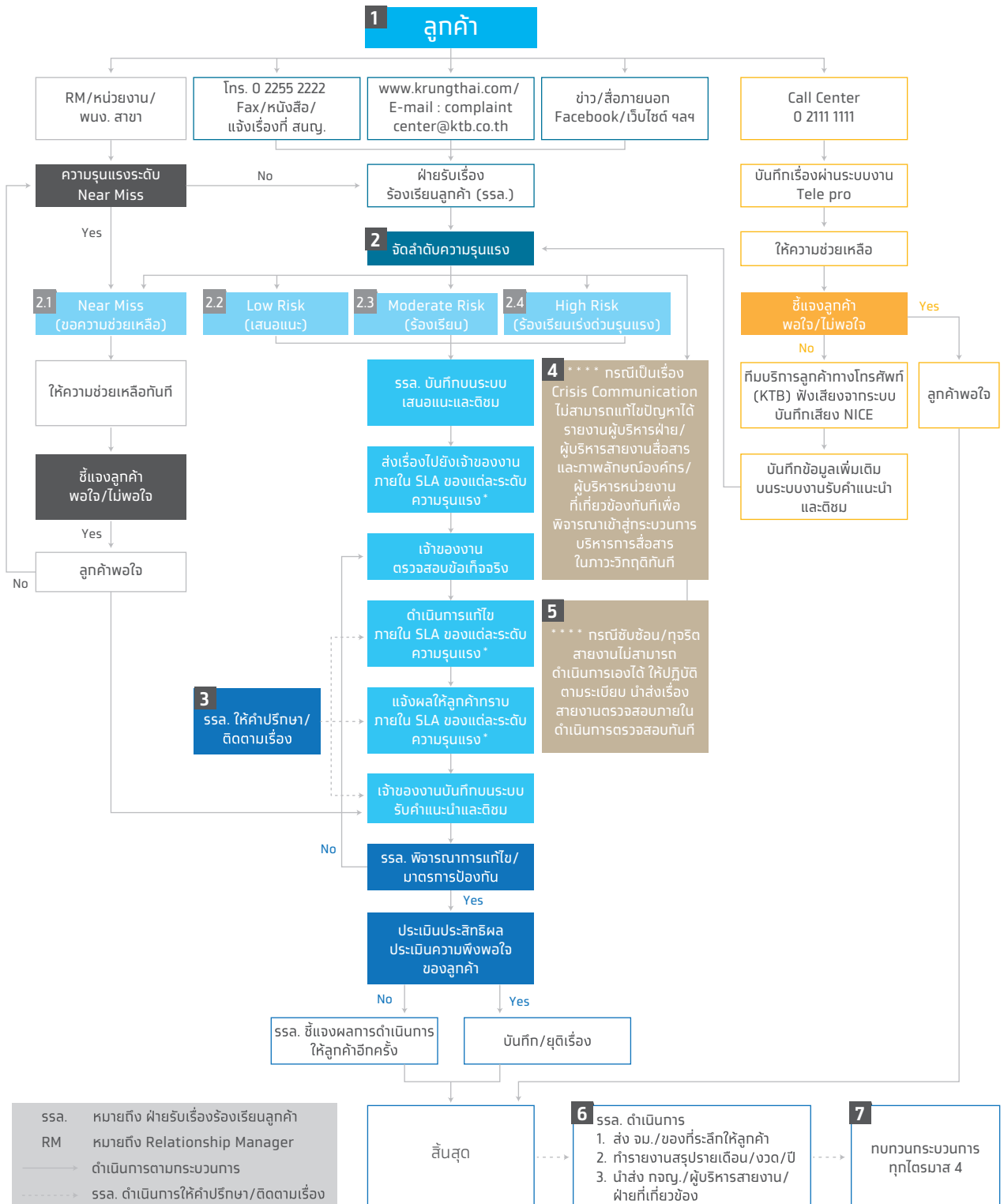
การดำเนินการแก้ไขปัญหาของธนาคาร

ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (SLA) คิดเป็น 98.45% ของปริมาณเรื่องทั้งหมดที่แจ้งผ่านฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า

การดำเนินการแก้ไขปัญหาของธนาคาร



ช่องทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน บมจ. ธนาคารกรุงไทย



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่ลูกค้าร้องเรียนผ่าน Relationship Manager (RM)/สาขา/หน่วยงาน พนักงานผู้รับเรื่องจะเป็นผู้พิจารณาจัดลำดับจัดกลุ่มเรื่องตามข้อเท็จจริง ตามคำนิยาม โดยใช้ปัจจัยด้านผลกระทบที่มีต่อธนาคารดังกล่าวข้างต้น หากดำเนินการแก้ไขปัญหามีที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะบันทึกข้อมูลในระบบรับคำแนะนำและติดตามดำเนินการตามกระบวนการปกติต่อไป แต่หากระดับความรุนแรงมาก High Risk จะเข้าสู่

กระบวนการแก้ไขปัญหากรณีเร่งด่วนต่อไป ในเดือนกรกฎาคม 2562 ธนาคารได้เพิ่มช่องการแจ้งเรื่องผ่านช่องทางบริษัทในเครือ ซึ่งเป็นเรื่องที่ลูกค้าแจ้งเรื่องผ่านช่องทางบริษัทในเครือที่เป็นเรื่อง การให้บริการโดยพนักงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย และบริการอื่นๆ ทั่วไป บริษัทจะมีกระบวนการบันทึกเรื่อง และจัดส่งข้อมูลการแจ้งเรื่องผ่าน Emailมายังธนาคาร โดยฝ่ายรับเรื่อง ร้องเรียนลูกค้าจะเป็นผู้ดำเนินการ



406-1

การไม่เลือกปฏิบัติ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการไม่เลือกปฏิบัติ โดยดำเนินงานสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากล ธนาคารปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มพนักงาน ธนาคารใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกเข้าทำงานหรือการโปรโมทตำแหน่งพนักงานตามคุณสมบัติที่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน โดยไม่ได้นำเรื่องของเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ มาเป็นเกณฑ์คุณสมบัติในการคัดเลือก เช่นเดียวกับการให้บริการลูกค้า ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวเพื่อให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

ปี 2562 ธนาคารได้รับการร้องเรียนในกรณีของการเลือกปฏิบัติจำนวน 6 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ที่พนักงานขอเอกสารแสดงตนของลูกค้า และการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าข้าราชการ ลูกจ้างธุรกิจ และลูกค้าบุคคลธรรมดาไม่เหมือนกัน ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขจนแล้วเสร็จ โดยผู้บริหาร

หน่วยงานได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และโทรศัพท์ขอโทษลูกค้าต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมอธิบายเรื่องกระบวนการในการขอหลักฐานแสดงตนในการทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์ รวมถึงข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น ในกรณีของการเลือกปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าแต่ละกลุ่ม สาขาทราบปัญหา พร้อมทั้งชี้แจงลูกค้า และมีการเพิ่มช่องทางพิเศษเพื่อบริหารจัดการคิวภายในสาขา รองรับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่ให้ลูกค้ารอรับบริการนานจนเกินไป

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้ในปี 2562 ธนาคารสามารถสร้างความผูกพัน (Engagement) กับลูกค้าธนาคารได้ในระดับ 8.56 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ซึ่งมากกว่าปี 2561 ที่ธนาคารได้คะแนน 8.02 โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการจำนวน 33,264 คน ผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

103-2, 103-3

การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม (Financial Literacy)

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2562

ให้ความรู้ด้านการเงินให้กับนิสิต
และนักศึกษา จำนวน 6 มหาวิทยาลัย

ผลการ ดำเนินงานปี 2562

เป็นไปตามเป้าหมาย

ตามที่ธนาคารมองเห็นความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินที่ประชาชนยังประสบอย่างต่อเนื่อง การมีทักษะ ความรู้ทางการเงิน จะช่วยให้ประชาชนมีภูมิคุ้มกันในการใช้จ่าย และยังสามารถป้องกันปัญหาภัยคุกคามทางการเงินที่จะเกิดขึ้นจึงได้ดำเนินโครงการ Financial Literacy เพื่อให้ความรู้ทางการเงิน ซึ่งเป็นความสามารถพิเศษของธนาคารในฐานะเป็นสถาบันการเงิน ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับบุคคลทั่วไป พนักงานธนาคาร ตลอดจนมุ่งเน้นส่งเสริมให้เยาวชน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการออม มีวินัยทางการเงิน ซึ่งจะส่งผลที่ดีในภาพรวมต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ธนาคารกรุงไทย ดำเนินโครงการ Financial Literacy ตั้งแต่ปี 2561 ตามแผนงาน Financial Literacy ซึ่งเป็น 1 ในแผนงานยุทธศาสตร์ 5 ปี ของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินให้กับคนรุ่นใหม่ผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ

เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตระหนักรู้ เข้าใจ และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงิน นอกจากนี้ธนาคารยังตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ การเงินที่ดีของคนไทยและมุ่งหวังให้เกิดสังคมที่มั่นคง

ปี 2562 ธนาคารส่งต่อความรู้ทางการเงินสู่คนรุ่นใหม่เพื่อสังคมที่มั่นคงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการถ่ายทอดความรู้ทางการเงิน ไปสู่นิสิต นักศึกษา ในรั้วมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อปลูกฝังและวางรากฐานความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินสำหรับเตรียมความพร้อมในการวางแผนทางการเงิน ในอนาคตของวัยเริ่มต้นทำงานลงพื้นที่ให้ความรู้ด้านการเงินให้กับนิสิตและนักศึกษา จำนวน 6 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ดำเนินการในปี 2563 ผ่านกิจกรรมรอบรู้เรื่องการเงินกับน้องวายุ

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (www.krungthai.com)

ในหัวข้อคู่มือการเงิน ซึ่งให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบ Info Graphics เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย โดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่างๆ ได้แก่ การออม เรื่องบ้าน ประกัน สินเชื่อบุคคล วางแผนการเงิน วางแผนเกษียณ โดยในปี 2562 ให้ความรู้รวม 28 เรื่อง



การให้ความรู้ทางการเงินผ่านแฟนเพจ Krungthai CARE

(<http://www.facebook.com/krungthaibank>)

ในปี 2562 ธนาคารยังคงให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นทางการสื่อสารที่มีผู้เข้าถึงข้อมูลได้จำนวนมาก โดยในปี 2562 ธนาคารเผยแพร่ Content เพื่อสอดแทรกการให้ความรู้ทางการเงิน รวม 38 Content มีผู้เข้าถึงข้อมูล (Reach) รวม 3,471,494 Users ยอด Engagement (นับจากจำนวนการกด Like Comment และ Share) รวม 149,874 ครั้ง

การอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า โดยยึดหลักธรรมมาภิบาลและ “หากลูกค้าอยู่ได้ ธนาคารก็อยู่ได้” คือ ลูกค้าจะอยู่ได้เกิดจากความเจริญเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ ลูกค้ามีเครื่องมือทางการเงินที่ช่วยในการจัดการกับธุรกิจ ลดต้นทุน และขยายกิจการได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและมีการจัดกิจกรรมงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินรวม 63 ครั้งมีเข้าร่วมสัมมนาจำนวน 9,317 คน

ตัวอย่างกิจกรรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ผู้เข้าร่วม
งานสัมมนาทิศทางภาษี SME ปี 2562	เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและการจัดทำงบการเงินตามจริงยื่นต่อกรมสรรพากรเพื่อเตรียมความพร้อมกับแนวทางการพิจารณาเงินเชื่อของสถาบันการเงินที่จะพิจารณาจากงบการเงินที่นิติบุคคลยื่นต่อกรมสรรพากร โดยจัดที่จังหวัดนครปฐม, จังหวัดเชียงใหม่, หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และกรุงเทพฯ จำนวนรวม 4 ครั้ง	1,355 คน
โครงการวางแผนการเงินเพื่ออนาคตของผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยบูรพา หัวข้อ “ทำอะไรให้เงินงอกงาม”	เพื่อให้ลูกค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหาร รายได้ ค่าใช้จ่าย หนี้สิน และการออมลงทุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการเงิน รวมถึงการป้องกันความเสี่ยง	100 คน
กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินสำหรับโรงพยาบาลรามารินทร์	เพื่อให้ลูกค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหาร รายได้ ค่าใช้จ่าย หนี้สิน และการออมลงทุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการเงิน รวมถึงการป้องกันความเสี่ยง	100 คน
กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินสำหรับบุคลากรสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	เพื่อให้ลูกค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหาร รายได้ ค่าใช้จ่าย หนี้สิน และการออมลงทุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการเงิน รวมถึงการป้องกันความเสี่ยง	100 คน

โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย

จากวิสัยทัศน์ของธนาคาร Growing Together ที่ธนาคารต้องการเติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน และธนาคารได้เชื่อมโยงเรื่อง ESG (Environmental, Social and Governance) เข้ากับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) โดยเชื่อมกรอบการดำเนินงานธุรกิจเพื่อจะช่วยเหลือปัญหาความยากจน พัฒนาเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต ทำให้ชุมชน สังคม มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โดยหนึ่งในภารกิจของธนาคาร คือ การสร้างสังคมยั่งยืน หรือ Sustainability Society ตามแนวทางการดำเนินงานด้าน CSR ภายใต้ 3 ยุทธศาสตร์หลัก อันประกอบด้วย

1. STRENGTHEN FOUNDATION

ที่ต้องการสร้างพื้นฐานให้แข็งแกร่งด้วยการสร้างอาชีพให้กับชุมชน

2. GO LOCAL BASED SOLUTIONS

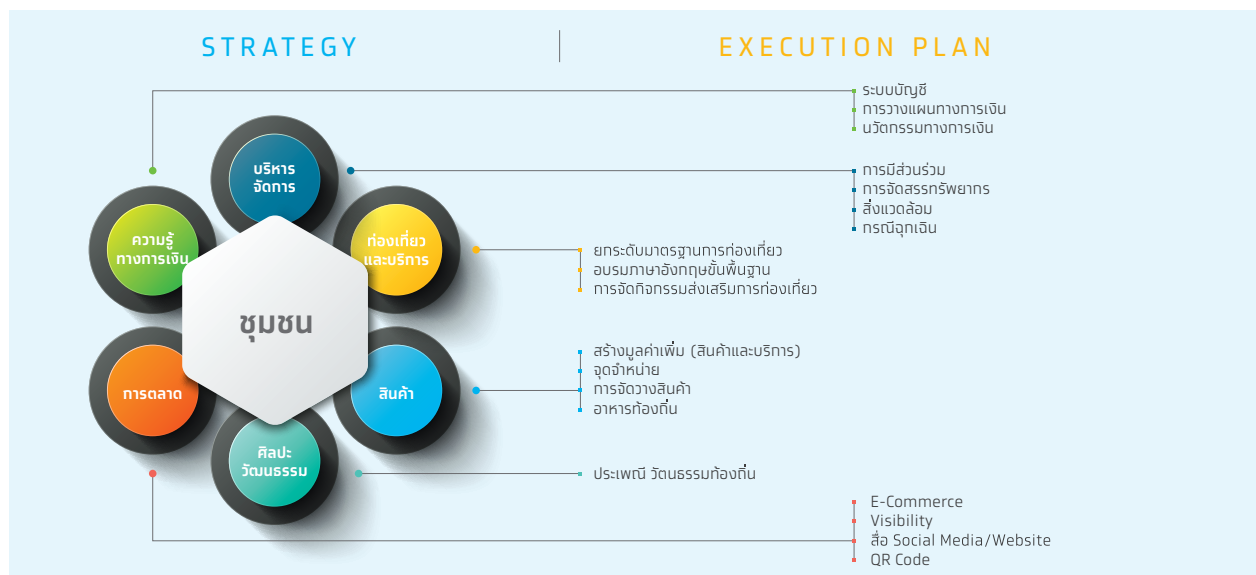
ยกระดับสินค้าและบริการของชุมชนครบวงจร ผ่านการดำเนินงานด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

3. GROW LOCAL

ที่ต้องการสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชน ด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับชุมชน

ทั้งนี้ ธนาคารจึงได้ริเริ่มดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ในปี 2562 ตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งธนาคารมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการคำนึงถึงศักยภาพ ทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลัก และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ ในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาให้เกิดความสมดุลมีความเข้มแข็งจากภายใน โดยคนในชุมชนได้มาร่วมกันคิดร่วมกำหนดแนวทาง และกิจกรรมการพัฒนาของชุมชน

ธนาคารสามารถนำจุดแข็งของธนาคาร ทั้งในด้านความรู้ทางด้านการเงิน ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินไปตอบสนองความต้องการของชุมชน ผ่านการดำเนินงานของสาขาในแต่ละพื้นที่ และการทำงานร่วมกับ Partner ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ในเรื่องการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชน สินค้าท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม การตลาด และความรู้ทางการเงิน



โดยในปี 2562 ธนาคารได้คัดเลือกชุมชนเป้าหมาย จากการมีส่วนร่วมของสาขาในพื้นที่ในการนำเสนอชุมชนบริเวณรอบๆ พื้นที่สาขาทั้งหมด 7 ชุมชน ทั่วประเทศไทย ได้แก่ ชุมชนบ้านสวนทุเรียน จังหวัดสงขลา, ชุมชนตำบลบ้านแหลม จังหวัดสุพรรณบุรี, ชุมชนบ้านสวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, ชุมชนบ้านแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, ชุมชนบ้านโคกโคระ จังหวัดพังงา, ชุมชนบ้านเดื่อ จังหวัดหนองคาย และชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง โดยธนาคารได้ลงพื้นที่เพื่อร่วมหารือกับชุมชน และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาาร่วมกัน

ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินโครงการฯ ที่เด่นชัด จะพบว่าคนในชุมชนตระหนักถึงทรัพยากรต่างๆ ภายในชุมชน ด้วยการบริหารจัดการที่ดี เกิดความร่วมมือในชุมชน ชุมชนเป็นที่รู้จัก สินค้าของชุมชนมีการพัฒนาให้เกิดมูลค่า สามารถทำการค้าขายออนไลน์ (E-Commerce) มีการนำมาตรฐานการท่องเที่ยวมาเป็นแนวทางในการพัฒนา มีการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ เพื่อตอบสนองสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) จากผลสัมฤทธิ์ดังกล่าว ธนาคารมีแผนที่จะดำเนินโครงการฯ ให้เกิดผลในวงกว้าง เพื่อสร้างชุมชนที่ยั่งยืนต่อไป

นอกจากนี้ ภายใต้แนวคิดของโครงการกรุงไทยรักชุมชน ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนแนวคิดดังกล่าว ได้แก่ โครงการกรุงไทยรัก SME สนับสนุน SME ไทยได้พัฒนาขีดความสามารถในเรื่องดิจิทัล โครงการกรุงไทยต้นกล้าสีขาว สนับสนุนเยาวชนพัฒนาด้านการตลาดสำหรับชุมชน โครงการกรุงไทยรักศิลปะ สนับสนุนศิลปินไทยให้พัฒนาศู่ระดับสากล โครงการกรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การ Recycle ขยะ และการนำขยะ Recycle ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ เพื่อลดมลภาวะและงบประมาณในการกำจัดขยะ โครงการกรุงไทยรักคู่บารุงเจ้า เพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชน สนับสนุนให้เยาวชนตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้เยาวชนได้รับโอกาสที่ดีด้านการศึกษา โครงการกรุงไทยรัก Smart University ส่งเสริมให้เยาวชนตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการวางแผนทางการเงิน เพื่ออนาคตที่มั่นคง และโครงการกรุงไทยรักพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการวางแผนทางการเงิน ตลอดจนการวางแผนชีวิตหลังเกษียณ



โครงการ CSR ของธนาคาร

1 โครงการ OUR Khung Bang Kachao

ธนาคารเป็น 1 ใน 34 องค์กร ที่เข้าร่วมโครงการ โดยเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2562 พนักงานกรุงเทพฯ 105 คนได้ร่วมปลูกต้นไม้ บนพื้นที่น้ำร่อง 2.4 ไร่ จากพื้นที่รับผิดชอบ 11.05 ไร่ ที่ธนาคารกรุงเทพฯให้การสนับสนุน โดยกิจกรรมในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีระหว่างธนาคาร ช่างบ้าน และโรงเรียน ในพื้นที่ภายใต้แนวคิด กรุงเทพฯรักชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาด้านการศึกษา พัฒนาด้านศิลปะ และด้านอื่นๆ โรงเรียนในพื้นที่บางกะเจ้า ได้แก่ โรงเรียนวัดราชวรจักรสังวราราม, โรงเรียนวัดป่าเกต, โรงเรียนวัดบางกระสอบ และโรงเรียนวัดคันดัด โดยการให้ความรู้ทางการเงิน ภาษาอังกฤษ และการวาดภาพกำแพงและอาคารเรียน เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ของโรงเรียน และเป็นสื่อในการเรียนการสอนสำหรับเด็กๆ



พนักงาน
กรุงเทพฯ 105 คน
ร่วมปลูกต้นไม้
บนพื้นที่น้ำร่อง 2.4 ไร่



2 โครงการกรุงเทพฯ ดันกล้าสีขาว

ปี 2562 ธนาคารจัดโครงการในธีมของกิจกรรมทางการตลาดเพื่อโปรโมทชุมชนด้วย Digital Marketing และมีผู้สมัครเข้าร่วมจำนวน 346 ทีมชิงถ้วยพระราชทานจากพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินงานจริง โดยกำหนดจัดรอบชิงชนะเลิศในเดือนมีนาคม 2563



3 โครงการ Krungthai Young Enterprise Awards

ธนาคารจัดโครงการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาขีดความสามารถผู้ประกอบการ SME ที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถส่งเสริมและร่วมพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ โดยจัดประกวดโมเดลธุรกิจภายใต้แนวคิด Digital SME

ปี 2562 มีผู้ประกอบการ SME สมัครเข้าร่วมโครงการ 731 คน โดยรางวัลชนะเลิศ Top Digital SME 2019 ได้รับเงินรางวัล 1 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนต่อยอดธุรกิจ บริษัททิพย์ทวีทรัพย์ จำกัด ได้นำเสนอโมเดลธุรกิจเชื่อมโยงซัพพลายเออร์สินค้าเกษตรด้วยแพลตฟอร์ม "สดจากไทย" เพื่อกระจายสินค้าเกษตรสู่ผู้ค้า



ปี 2562
มีผู้ประกอบการ SME
สมัครเข้าร่วมโครงการ
ทั้งหมด
731 คน



4 โครงการประกวด ศิลปกรรมกรุงไทย ครั้งที่ 4

โครงการประกวดศิลปกรรมกรุงไทย ถูกจัดขึ้นมาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างงานศิลปกรรมให้พัฒนาก้าวสู่ระดับสากล โดยผลงานจะแสดงออกถึงเรื่องราวและเนื้อหาของความเป็นไทย สังคมอันมีคุณธรรม

โดยในปี 2562 มีผู้สนใจส่งผลงานเข้าร่วมประกวด 309 ชิ้น และได้จัดนิทรรศการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ท่างสรรพสินค้าเซ็นทรัล และจัดกิจกรรมศิลปะ จำนวน 5 ครั้ง



ปี 2562
มีผู้ส่งผลงาน
เข้าประกวดทั้งสิ้น
309 ชิ้น

6 การสนับสนุนงานมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิฯ และการบรรจุถุงยังชีพ จิตอาสา การรับบริจาคและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมูลนิธิฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ร่วมออกบูธจัดกิจกรรม แนวคิด “กรุงไทยรักชุมชน” งาน “เพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ๒๕๖๒” และบริจาคน้ำดื่ม น่องวายุ จำนวน 11,000 ขวด ประชาสัมพันธ์รับบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากพายุโซนร้อนปาบึก พายุโซนร้อนโพดุล และพนักงานจิตอาสาบรรจุถุงยังชีพ และจิตอาสาแกนนำ



5 โครงการกรุงไทย รัก Smart University

เป็นโครงการให้ความรู้ทางการเงินในฐานสถาบันการเงิน โดยมุ่งเน้นส่งเสริมให้เยาวชนเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการออม มีวินัยทางการเงิน ปี 2562 ได้จัดกิจกรรม 4 ครั้ง จำนวนผู้ร่วมกิจกรรมทั้งหมด 1,216 คน ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



ปี 2562
มีผู้ร่วมกิจกรรม
ทั้งหมด
1,216
คน



7 โครงการกรุงไทยรักการศึกษา : สนับสนุนทุนการศึกษากรุงไทย สานฝันสู่บัณฑิต

ธนาคารให้ทุนการศึกษากับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน ที่มีความประพฤติเรียบร้อย ที่มีคะแนนสะสมระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นอันดับสูงสุดของโรงเรียน และสามารถสอบเข้าเรียนต่อในระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐตามที่ธนาคารกำหนดให้จนจบปริญญาตรี (หลักสูตรปกติ) โรงเรียนละ 1 ทุน ทุนละ 50,000 บาทต่อปี จนจบปริญญาตรี โดยในปี 2562 ธนาคารได้ให้ทุนการศึกษาทั้งหมด 234 ทุน รวมเป็นเงิน 11,700,000 บาท

8 โครงการกรุงไทยรักกีฬา : สนับสนุนสมาคมกีฬาบวศาสกแห่งประทศไทย

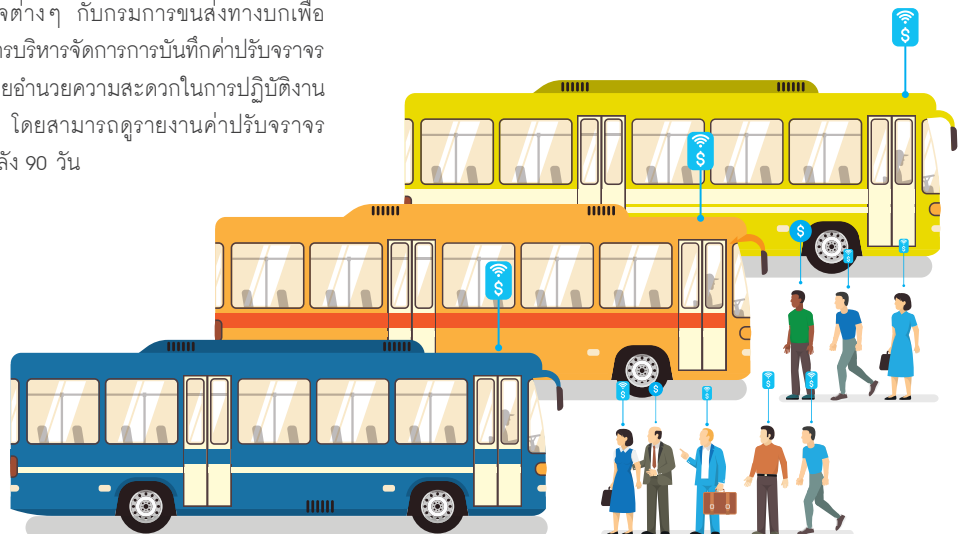
ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ในการสนับสนุน 1 รัฐวิสาหกิจ 1 สมาคมกีฬา โดยให้การสนับสนุนสมาคมกีฬาบวศาสกแห่งประทศไทย มาตั้งแต่ปี 2549 และตาม MOU ฉบับปัจจุบัน ธนาคารจะสนับสนุนตั้งแต่ปี 2559-2562 ปีละ 15 ล้านบาท ซึ่งจะครบกำหนดตาม MOU ในปี 2562

การดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาล

203-2

ในปี 2562 ธนาคารได้ดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจไทย และพัฒนาความเป็นอยู่ของคนไทยในเรื่องของการเข้าถึงบริการทางการเงินที่หลากหลาย และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมาธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

- **โครงการความร่วมมือทางธุรกิจดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการพลังงาน** ธนาคารกรุงไทยสนับสนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการพัฒนา Feature “PEA Care & Service” รวมทั้งให้บริการด้าน Financial Solution กับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้บริการตรวจสอบระบบไฟ และซ่อมบำรุงอุปกรณ์ไฟฟ้า โดยบริการนี้เป็นส่วนหนึ่งของ PEA HERO Platform ที่ให้บริการแบบครบวงจร One-Stop Service สำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการปรับปรุงซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าด้วยการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ผ่านการให้บริการบน Digital Platform อีกทั้งยังได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน นำเชื่อถือและได้รับรองจาก PEA
- **“มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้า SME ที่ประสบอุทกภัย 2562”** เพื่อช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับความเดือดร้อนในเหตุการณ์ดังกล่าว โดยให้วงเงินสินเชื่อเพิ่มสูงสุด 10 ล้านบาท เพื่อฟื้นฟูกิจการ อัตราดอกเบี้ยเริ่มต้น 4% ต่อปี และลดอัตราดอกเบี้ยสูงสุด 1% (ยุติโครงการวันที่ 30 มิถุนายน 2562)
- **โครงการรับชำระค่าปรับออนไลน์** โดยในปี 2562 เป็นการดำเนินงานในระยะที่ 2 ของโครงการ โดยได้พัฒนาระบบ Police Ticket Management หรือ PTM หรือระบบจัดการใบสั่งออนไลน์ให้ครบวงจร โดยนำเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงข้อมูลใบสั่งของสถานีตำรวจต่างๆ กับกรมการขนส่งทางบกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการบันทึกค่าปรับจราจรประเภทต่างๆ และช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยสามารถดูรายงานค่าปรับจราจรประเภทต่างๆ ย้อนหลัง 90 วัน
- **Banking Agent** ธนาคารกรุงไทยแต่งตั้ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็น Banking Agent โดยลูกค้าธนาคารสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น บริการรับฝากเงิน บริการถอนเงิน และบริการรับชำระเงิน/เติมเงิน ได้ที่ทำการไปรษณีย์กว่า 1,000 แห่งทั่วประเทศ ในวงเงินสูงสุด 50,000 บาทต่อรายการ และ 100,000 บาทต่อวัน ไม่ต้องใช้สมุดบัญชี มีอัตราค่าธรรมเนียม 10 บาทต่อรายการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า
- **โครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทยและองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)** เรื่องการให้บริการชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสด บนรถโดยสารปรับอากาศ สาย 510 ด้วยการสนับสนุน ขสมก. เปิดตัวรถเมล์ไร้เงินสดเป็นสายแรกของประเทศไทย เพื่อยกระดับเข้าสู่ระบบขนส่งดิจิทัลรองรับแผนพัฒนาสมรรถนะ และเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต โดยรถเมล์ ขสมก. จะเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบจ่ายค่าโดยสารแบบไร้เงินสด บนรถโดยสารทุกคัน และนำร่องบริการรับชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสด (Cashless) บนรถโดยสารปรับอากาศ สาย 510 ทุกคัน เป็นระยะเวลา 2 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 9 เมษายน 2562



- **โครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทยและสำนักงานศาลยุติธรรม** เรื่องการพัฒนาระบบศาลดิจิทัล (e-Court) เพื่อพัฒนาและขยายผลระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้ครอบคลุมศาลชั้นต้นทั่วประเทศ ศาลชั้นต้นที่เป็นศาลชำนาญพิเศษและศาลพิเศษ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเพิ่มเติม เช่น การยื่นฟ้องคดีอาญา การขอหมายจับ หมายค้น การจัดเก็บและให้บริการคัดถ่ายสำเนาพิพาทภาษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิต เคาน์เตอร์ธนาคาร ชำระผ่านตู้ ATM เว็บไซต์ ตลอดจน APP Krungthai NEXT
- **โครงการ Total Solutions for SMEs โครงการบริหารจัดการธุรกิจแบบครบวงจร (Total Solutions for SMEs)** เป็นโครงการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่จำเป็นในการบริหารจัดการธุรกิจแบบครบวงจรได้สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับธุรกิจแบบครบวงจร ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะอำนวยความสะดวกในการรวบรวมโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับ SMEs 3 ส่วน ได้แก่ โปรแกรมจัดการเอกสาร (Office Software), โปรแกรมหน้าร้าน (POS: Point of Sale) และโปรแกรมบัญชี Online (Cloud Accounting) โดยทั้ง 3 โปรแกรมสามารถเชื่อมโยงข้อมูลทั้งระบบแบบครบวงจร ตั้งแต่การซื้อขายสินค้า/บริการ เชื่อมโยงข้อมูลไปจัดทำบัญชีและการเงิน เพื่อตอบโจทย์การประกอบธุรกิจของ SMEs ทั้งนี้ คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่จะได้รับการสนับสนุน คือ นิติบุคคลที่มีการส่งงบการเงินปีล่าสุด มีรายได้รวมไม่เกิน 5 ล้านบาท และนิติบุคคลตั้งใหม่ ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท โดย SMEs ที่สนใจเข้าร่วมโครงการฯ สามารถลงทะเบียนผ่านทาง Website กรมพัฒนาธุรกิจการค้า www.dbd.go.th สำหรับในส่วนของธนาคารกรุงไทยเป็นหนึ่งในพันธมิตรของโครงการ และได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทย SMEs บัญชีเดียว, สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก และสินเชื่อ Krungthai sSME Start-up & Innovation
- **โครงการพัฒนาระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) แบบดิจิทัล** โดยธนาคารกรุงไทยเป็นผู้จัดทำระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (DSL) เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานของกองทุนฯ ผู้กู้ยืมและผู้ค้า ในรูปแบบ Paperless และ Digital ID ที่เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการตรวจสอบ ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วย

ความรวดเร็วและปลอดภัย สอดคล้องกับนโยบาย National e-Payment รวมทั้งได้ร่วมลงนามข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ความร่วมมือป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

- **สินเชื่อ “กรุงไทยสำหรับธุรกิจเกษตรแปรรูป”** สนับสนุนเงินทุนครบวงจรผู้ประกอบการ SME ธุรกิจการผลิตหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูป ให้ผู้สูงสุด 1.5 เท่าของหลักประกัน อัตราดอกเบี้ยต่ำสุด 4% ต่อปี วงเงินโครงการรวมกว่า 1 พันล้านบาท
- **การให้สินเชื่อ Supply Chain** คือ สินเชื่อสำหรับธุรกิจที่เป็นผู้ขายสินค้าให้กับบริษัทที่มีความร่วมมือกับทางธนาคาร เพื่อเพิ่มสภาพคล่องกับธุรกิจหลังจากส่งมอบสินค้า ซึ่งจะได้รับเงินก่อนครบชำระ เพื่อให้ธุรกิจได้ดำเนินได้อย่างต่อเนื่องอย่างไม่สะดุด ได้แก่



สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการร้านค้า 7-Eleven ทุกรูปแบบ เพื่อการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิ์บริหารร้านค้า 7-Eleven จาก บมจ.ซีพี ออลล์



สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายประเภทโรงบรรจุก๊าซ LPG และร้านค้าก๊าซหุงต้มของ PTOR เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้นแก่ผู้แทนจำหน่ายประเภทโรงบรรจุก๊าซ LPG และร้านค้าก๊าซหุงต้ม



สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน PTOR เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการสำหรับผู้แทนจำหน่ายสถานีบริการน้ำมัน และ/หรือผู้แทนจำหน่ายน้ำมันหล่อลื่นของ PTOR และการปรับปรุงขยายสถานีบริการน้ำมันเดิมหรือก่อสร้างสถานีบริการ

203-2

- **สินเชื่อ กรุงไทย SMEs รักกันยาวๆ** เป็นสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs (Size M) ลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ หรือการขยายกิจการ เช่น ลงทุน/ซ่อมแซม/ปรับปรุงสินทรัพย์ถาวร หรือรองรับ Permanent Trading Asset หรือใช้เพื่อการ Refinance สินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น
- **สินเชื่อ กรุงไทย SMEs บัญชีเดียว** เป็นสินเชื่อที่ให้ออกเบี่ยต่ำ เพื่อสนับสนุนลูกค้านิติบุคคลที่จ้างสรรพากรในการยื่นขอสินเชื่อและลูกค้านิติบุคคลขอสินเชื่อเพื่อดำเนินธุรกิจแทนบุคคลธรรมดา
- **สินเชื่อสำหรับคู่ค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ** ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อครบวงจรกับผู้ประกอบการที่รับงานจากหน่วยงานราชการ และ/หรือรัฐวิสาหกิจ ภายใต้ดอกเบี้ยพิเศษหลักประกันต่ำ ซึ่งธนาคารออกหนังสือค้ำประกันการยื่นขอ

ประกวดราคา และ/หรือค้ำประกันการทำสัญญาได้อย่างรวดเร็ว และสนับสนุนผู้ประกอบการให้มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นโครงการ จนการก่อสร้างได้แล้วเสร็จตามกำหนด

- **สินเชื่อกรุงไทยเพื่อการท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่อง** เพื่อสนับสนุนเงินทุนเพื่อใช้ในการขยายดำเนินธุรกิจ ใช้หมุนเวียนในกิจการ และ Refinance สำหรับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และ/หรือธุรกิจต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- **สินเชื่อกรุงไทยเพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตด้วยหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (Robotics and Automation)** เพื่อสนับสนุนสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ในการลงทุน/ซ่อมแซม/ปรับปรุง หุ่นยนต์พร้อมระบบงานและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหรือระบบอัตโนมัติ

มาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ
"ชิมช้อปใช้"



ธนาคารมีส่วนร่วมในมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศผ่านโครงการชิมช้อปใช้ โดยธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” เพื่อเป็นช่องทางให้รัฐบาลสนับสนุนวงเงินให้เกิดการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจแก่ประชาชนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ และเป็นช่องทางในการชำระสินค้าและบริการให้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ นอกจากนี้สำหรับผู้ประกอบการซึ่งส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและเล็ก รวมถึงระดับชุมชน ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” เพื่อเป็นเครื่องมือให้ร้านค้าใช้ในการรับชำระเงิน เพื่อสนับสนุนมาตรการ “ชิมช้อปใช้”

จากการดำเนินโครงการดังกล่าว มีผู้ประกอบการร้านค้ารายใหม่ทั่วประเทศสมัครเข้าร่วมมาตรการดังกล่าวและติดตั้งแอปพลิเคชันถุงเงินแล้ว (สมัครเข้าร่วมโครงการตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม - 31 ธันวาคม 2562) จำนวนกว่า 160,000 ราย และรวมถึงร้านค้าองฟ้าประชารัฐกว่า 80,000 ร้านค้า โดยการใช้จ่ายรวมของมาตรการชิมช้อปใช้ตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน จนถึงวันที่ 1 มกราคม 2563 มีผู้ใช้สิทธิ์รวม 3 เฟส จำนวนกว่า 11.8 ล้านราย มียอดการใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น 26,981.9 ล้านบาท

กรุงเทพฯ รักชุมชน

เคียงข้างสู่ความยั่งยืน



การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)



16 PEACE, JUSTICE
AND STRONG
INSTITUTIONS

การกำกับดูแลกิจการ และการสร้างวัฒนธรรมบริษัทภิบาล

102-16, 102-18, 103-2, 103-3

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2565 (ระยะยาว)

การขับเคลื่อนธนาคารให้เป็นองค์กร
คุณธรรมต้นแบบ

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2562

1. ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย จากสถาบัน
กรรมการบริษัทไทย อยู่ในระดับ 5 ดาว
2. ผลการประเมินการรับรู้ เข้าใจ และนำไป
ปฏิบัติตามบรรษัทภิบาล ความเสี่ยงฯ
และกำกับฯ > 85 คะแนน

ผลการ ดำเนินงานปี 2562

1. ได้รับประเมินการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย จากสถาบัน
กรรมการบริษัทไทย ในระดับ 5 ดาว
2. ผลการประเมินการรับรู้ เข้าใจ และนำไป
ปฏิบัติตามบรรษัทภิบาล ความเสี่ยงฯ
และกำกับฯ = 89.8 คะแนน

ธนาคารกรุงไทยยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารทุกคน ตลอดจนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีนั้นเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคง ยั่งยืน และเป็นธนาคารที่ทุกคนวางใจ (Public Trust)

จากความมุ่งมั่นดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาล (CARPETS) เพื่อเป็นหลักปฏิบัติแก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร อันประกอบด้วย



ทั้งนี้ ธนาคารสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอผ่านกิจกรรมภายใน และช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น CG TIMES ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่ายผ่านทาง Intranet พร้อมทั้งมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งยังติดตามและการกำกับดูแลการดำเนินงานให้ใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการธนาคาร มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวม มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่างๆ ของธนาคารดำเนินไปตามนโยบายถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้มีการแสดงบทบาทและถ่วงดุลกันอย่างโปร่งใส ประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ จึงเป็นคนละบุคคลกัน

โครงสร้างคณะกรรมการธนาคารมีทั้งสิ้นจำนวน 12 อัตรา ซึ่งเหมาะสมกับขนาดองค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการถ่วงดุลอำนาจกันอย่างเหมาะสม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมีกรรมการจำนวน 11 คน และมีตำแหน่งกรรมการว่างจำนวน 1 ตำแหน่ง ซึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการสรรหา โดยประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นการกระจายจำนวน 5 คน หรือมีอัตราเท่ากับ ร้อยละ 45.45 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งมากกว่าข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่ให้มีการกระจายอย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน โดยรายละเอียดโครงสร้างการจัดการ และคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ของธนาคารสามารถอ่านได้ในรายงานประจำปี 2562 หน้า 82-98

102-16, 102-18

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

ธนาคารส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกิจกรรมภายในและการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ทันสมัยต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การอบรมหลักสูตร CG แก่ผู้บริหารระดับสูง การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ การจัดทำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-Learning, Intranet, CG Times และกรุงไทยคุณธรรม การจัดบอร์ดนิทรรศการและบูธกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

เพื่อขับเคลื่อนธนาคารกรุงไทยสู่การเป็นธนาคารต้นแบบคุณธรรม ในปี 2563 ประธานกรรมการธนาคาร กรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานและพนักงานของธนาคารได้ร่วมประกาศ “เจตนารมณ์เจตจำนง” “ความดีที่อยากทำ สู่กรุงไทยที่ยั่งยืน” เพื่อนำองค์กรสู่การเป็น “กรุงไทยคุณธรรม” และ

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)

ธนาคารได้ดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาลสู่การนำไปประพฤติปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ในปี 2561 ธนาคารได้ยกระดับกิจกรรมและโครงการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม และการสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริตในองค์กร (Zero Tolerance) สู่การปฏิบัติภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม

ยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ 2

ยกระดับเจตจำนงด้านคุณธรรมในการต่อต้านทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ 3

พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก

ยุทธศาสตร์ที่ 4

ยกระดับมาตรฐานกระบวนการปราบปรามการทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ 5

ยกระดับผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของธนาคาร

102-16

แนวทางการดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม ประจำปี 2562

ธนาคารกรุงไทยยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธนาคารเชื่อมั่นว่า การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ต้นนั้น เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน เป็นธนาคารที่ทุกคนวางใจ (Public Trust) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารทุกคน ตลอดจนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเสมอมา ด้วยตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการเป็นหนึ่งด้านธรรมาภิบาล ด้วยความมุ่งมั่นดังกล่าว ธนาคารจึงได้ดำเนินการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และแนวทางการดำเนินงาน โครงการกรุงไทยคุณธรรม ดังนี้

01 การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

ธนาคารกรุงไทยดำเนินการขับเคลื่อนสู่การเป็นธนาคารต้นแบบคุณธรรม โดยประธานกรรมการธนาคาร กรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานและพนักงานของธนาคาร ได้ร่วมประกาศเจตนารมณ์เจตจำนง “ความดีที่อยากทำ สู่กรุงไทยที่ยั่งยืน” เพื่อนำองค์กรสู่การเป็น “กรุงไทยคุณธรรม” และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) พร้อมทั้งได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาลสู่การนำไปประพฤติปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร โดยได้ยกระดับกิจกรรมและโครงการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี2560-2564 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม และการสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริตในองค์กร (Zero Tolerance) สู่การปฏิบัติภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม นอกจากนี้ธนาคารดำเนินการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกิจกรรมภายในและการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การอบรมหลักสูตร CG แก่ผู้บริหารระดับสูง การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ การจัดทำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-Learning, Intranet และกรุงไทยคุณธรรมการจัดบอร์ดนิทรรศการและบูธกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

02 แนวทางการดำเนินงาน โครงการกรุงไทยคุณธรรม

ธนาคารกรุงไทย ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมเพื่อยกระดับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) อย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการระดมความคิด ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ เพื่อพัฒนามาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม สร้างค่านิยม และจิตสำนึกที่ดียึดมั่นตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ตลอดจนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อขับเคลื่อนให้ธนาคารเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบที่มีมาตรฐานสากล รวมทั้งส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารในการเป็นสถาบันการเงินที่ถูกคำประชาชนให้ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และในท้ายที่สุดส่งผลให้ผลประโยชน์ของธนาคารดีมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการปฏิบัติ Three Line of Defense ซึ่งประกอบด้วย First Line of Defense คือ หัวหน้าและพนักงานทุกคนร่วมมือกัน สร้างกระบวนการทำงานที่ดี มีคุณค่า มีคุณธรรมและซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน Second Line of Defense คือ หน่วยงานด้านบริหารความเสี่ยง ด้านการกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย และ Third Line of Defense คือ หน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ธนาคารมีคณะกรรมการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และคณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลอีกหนึ่งระดับจึงช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความรัดกุมได้เป็นอย่างดี การขับเคลื่อนโครงการกรุงไทยคุณธรรมไม่ได้เป็นเรื่องของคณะกรรมการหรือผู้บริหารคนใดคนหนึ่งแต่เป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือและยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนธนาคารกรุงไทยให้เป็นธนาคารคุณธรรมต้นแบบ และสามารถสร้างความไว้วางใจหรือ Public Trust ให้เกิดขึ้นในใจของสาธารณชน

ในการนี้ ธนาคารจึงได้กำหนดเป้าหมาย และ ยุทธศาสตร์ 3 ป. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปรับเปลี่ยน) แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการสร้างหน่วยงานคุณธรรม ดังนี้

3 ป. ยุทธศาสตร์สร้างธนาคารคุณธรรมต้นแบบ

ป. ปลูกจิตสำนึก

เป็นการปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้มีคุณธรรม ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ ต่างๆ ของธนาคาร และหน่วยงานกำกับภายนอก อย่างเคร่งครัด รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการทำงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการพัฒนาองค์กร

การปลูกจิตสำนึก เริ่มจากการส่งเสริมบทบาทของ ผู้บริหารระดับสูงในการนำพองค์กรไปในทิศทางที่ดี เป็นตัวอย่างในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ยังเน้นการเสริมสร้าง พัฒนา ส่งเสริมพนักงานให้มีส่วนร่วม ผ่านกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการยกย่องชมเชยพนักงาน ในท้ายที่สุดจะสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ของพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กรได้

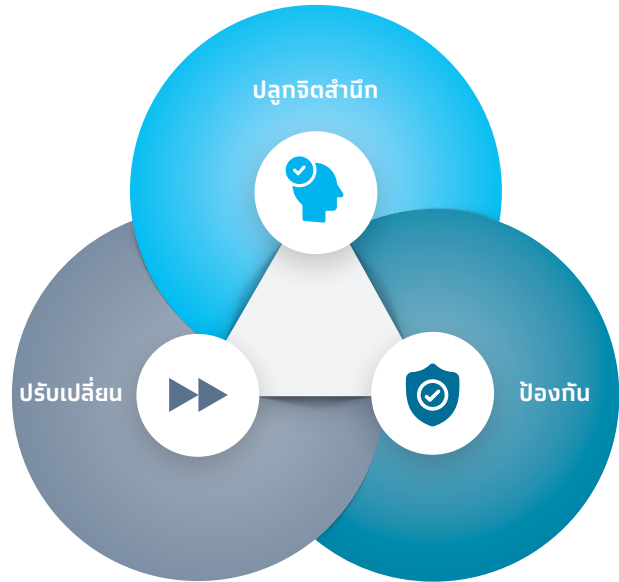
ป. ป้องกัน

เป็นการทำหน้าที่ ตรวจสอบ และป้องกันการกระทำ ความผิด อันเกิดขึ้นจากความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาแนวทาง ป้องกันการทุจริต พัฒนากลไกการป้องกันการทุจริต เจริญก้าวหน้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการบังคับใช้ กฎระเบียบ และมาตรการป้องกันการกระทำ ความผิด และการทุจริต ซึ่งการป้องกันมีทั้งเชิงนโยบาย เชิงระบบ และเชิงปฏิบัติการ เพื่อสอดประสานจากทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล

ป. ปรับเปลี่ยน

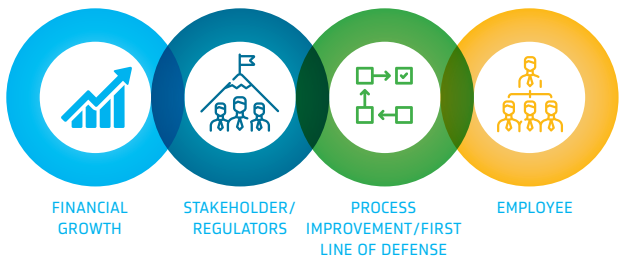
เป็นการยกระดับมาตรฐานปรับเปลี่ยนกระบวนการวินัย ภายในธนาคาร โดยดำเนินการทางด้านกฎหมาย ทางแพ่งและอาญาอย่างรวดเร็ว ควบคู่กับการพิจารณา โทษอย่างจริงจัง รวมถึงการบูรณาการกระบวนการ ภายในของธนาคาร ทั้งกระบวนการตรวจสอบ และกระบวนการทางกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

นอกจากยุทธศาสตร์ 3 ป. แล้ว การสร้างธนาคาร คุณธรรมต้นแบบ ผ่านกิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงาน ความยั่งยืน

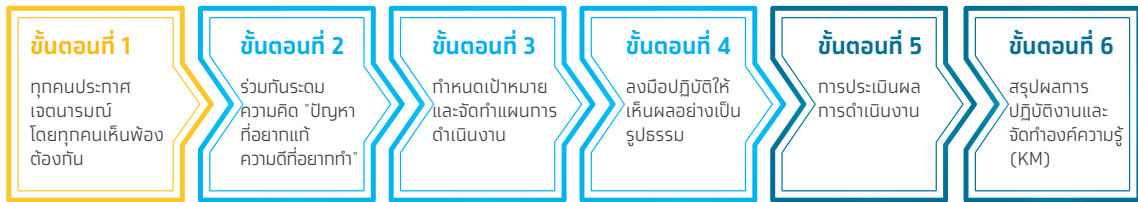


1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน

1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างคุณธรรมในการทำงาน โดยต่อยอดจากการทำงานของตนเอง คิด วิเคราะห์ออกมาเป็นแผนงาน ภายใต้การระดมความคิดจากข้างใน ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (ปัญหาที่อยากแก้/ความดี ที่อยากทำ) ที่ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ (คุณภาพ คู่กับคุณธรรม) ตามเป้าหมาย 4 ด้าน ได้แก่



โดยนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาแผนงาน 6 ขั้นตอน คือ



กิจกรรมส่งเสริมโครงการไทยคุณธรรม

- ธนาคารได้ร่วมกับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย บรรยายในหลักสูตร "บทบาทของผู้บริหารในการรักษาวินัยพนักงาน" ให้กับหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร
- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงาน ในการนำหลักบรรษัทภิบาลสู่การปฏิบัติงาน (KTB CG in Process) การส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ที่แสดงออกซึ่งวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต และการต่อต้านทุจริตที่จริงจังและเข้มแข็งของธนาคาร รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นร้อยละ 100 ในการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน
- จัดทำแนวทางปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ตามการประเมิน ITA เพื่อให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- การจัดกิจกรรมการสื่อสารและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านบรรษัทภิบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูล/ให้ความรู้แก่พนักงานภายในองค์กร และองค์กรภาคีเครือข่ายต่างๆ ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือและช่องทางในการสื่อสารมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์คลิปการถ่ายทอดการนำหลักบรรษัทภิบาลสู่การปฏิบัติ โดยกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ผ่านทางระบบ Digital Signage ซึ่งเป็นระบบสื่อสารภายในองค์กร การจัดแสดงนิทรรศการด้านบรรษัทภิบาลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นต้น
- การจัดทำแบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติ ด้านบรรษัทภิบาล การต่อต้านการคอร์รัปชัน และจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) ประจำปีของพนักงาน เพื่อนำผลการสำรวจเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป
- การปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่ลูกค้า (Market Conduct) ดังนี้
 - 1) ให้คำปรึกษา แนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับเอกสารประกอบ

การขาย สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ธนาคารมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Market Conduct ของ ธปท. รวมถึงกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลอื่น

- 2) สื่อสารให้ความรู้ในประเด็นด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เป็นสาระสำคัญ ข้อพึงปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร
- 3) ติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ รวมทั้งเข้าสุ่มสอบทานการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารและของบริษัทในเครือแบบไม่แสดงตน (Mystery shopping) เพื่อให้มั่นใจว่าเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ารายย่อยของพนักงานสาขาเป็นไปโดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ Market Conduct และหลักเกณฑ์ของทางการ
- 4) จัดทำ Market Conduct Risk Dashboard เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตาม Market Conduct Risk และใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา



การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

103-2, 103-3, 205-2

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2562

เป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติ
ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้าน
การทุจริต Collective Action Coalition
& Against Corruption (CAC)

ผลการดำเนินงานปี 2562

ได้รับรองสมาชิก CAC

ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ การรับหรือให้สินบน และคอร์รัปชันถือเป็นเรื่องผิดกฎหมาย ธนาคารไม่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (Zero Tolerance) ซึ่งเป็นหลักการที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) โดยได้มีการประกาศใช้นโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน (นโยบายฯ) เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคาร ในการต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน ซึ่งในปี 2562 ธนาคารมีการทบทวนนโยบายฯ ฉบับใหม่ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2562 เป็นต้นไป เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และประกาศ คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างที่ ผู้ประกอบการต้องดำเนินการให้มีตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สามารถ สรุปแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายฯ ได้ ดังนี้

- 01 บุคลากรของธนาคาร บริษัทในเครือธนาคารจะต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการรับหรือให้สินบน และการคอร์รัปชัน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ไม่เรียกร้อง จัดหา หรือรับสินบน เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือประโยชน์ของธนาคาร และจะต้องไม่เสนอว่าจะให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ภาคเอกชนอื่นๆ เพื่อจูงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่ หรือกฎหมาย
- 02 การดำเนินธุรกิจของธนาคารและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนเสนอราคา ระหว่างเสนอราคา และหลังการทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากรของธนาคาร และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจของธนาคารจะต้องไม่ให้ เสนอให้ หรือรับว่าจะให้สินบน หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการจูงใจให้ร่วมดำเนินการใดๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม



อันเป็นการให้ประโยชน์ในการเสนอราคา หรือสมยอมกัน ในการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ อันนำมาซึ่งความได้เปรียบ และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนบางประการในกระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง หรือการปฏิบัติตามสัญญา หรือเพื่อรักษาประโยชน์ อื่นใดอันไม่เหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจ

03 เมื่อผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการรับหรือให้สินบน และคอร์รัปชัน จะต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง หรือช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) ทันที

205-2

การสื่อสาร และการฝึกอบรมให้ความรู้

เพื่อเป็นการสื่อสาร เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีการสื่อสารผ่านช่องทางอีเมล CLMG POST ในคอลัมน์ Anti Bribery and Corruption ในรูปแบบบทความ อย่างสั้นเกี่ยวกับการต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน อย่างน้อยเดือนละ 1 เรื่อง นอกจากนี้ยังมีการจัดการอบรมหลักสูตร “การป้องกันการรับ-การให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่เข้าข่ายเป็นการคอร์รัปชัน” ให้แก่พนักงานทั้งสำนักงานใหญ่ และพนักงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ตลอดจนบุคลากรของบริษัทในเครือธนาคาร เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และเสริมสร้างความตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

นอกจากนี้ ในปี 2562 ธนาคารได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ตามหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง กับการต่อต้านการคอร์รัปชัน

อบรม ปี 2562



ผู้บริหาร
3,055 คน
คิดเป็น
96.31%
จากผู้บริหารทั้งหมด



พนักงาน
17,338 คน
คิดเป็น
97.41%
จากพนักงานทั้งหมด

รวมทั้งสิ้น
20,393 คน
คิดเป็น
97.24%



ตัวอย่างหลักสูตรที่จัดอบรมในปี 2562

อบรมภายในธนาคาร	อบรมภายนอกธนาคาร
การป้องกันการรับ การให้สินบนหรือประโยชน์อื่นใดที่เข้าข่าย เป็นการคอร์รัปชัน	การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF) ปี 2
หลักการตรวจเล่มรายงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์	ก้าวทันมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ ที่จะนำมาใช้ในปี 2562 และ 2563
ความรู้ด้านกฎหมาย นโยบายสินเชื่อ ระเบียบการปฏิบัติงาน และการสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างยิ่งยืน (Zero Tolerance)	กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบและงานก่อสร้าง	Data Privacy LAW และผลกระทบของกฎหมาย GDPR (EU General Data Protection Regulation)
แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ	ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)
แนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารสำหรับสาขาและสำนักงานเขต	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน AML Risk Assessment Workshop
การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าพนักงานของรัฐ ต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	FinTech: กฎหมายที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแล
ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตาม พ.ร.บ. และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. 2560	ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตาม พ.ร.บ. และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. 2560
มาตรฐานการปฏิบัติการการนำส่งข้อมูลเพื่อการจัดทำอัตราดอกเบี้ย BIBOR	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 : กระบวนการและแนวปฏิบัติ
กฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CTPF)	AML Risk Based Approach Workshop โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการฐานความเสี่ยงด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงิน
พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 : กระบวนการและแนวทางปฏิบัติ

การแจ้งเบาะแสทุจริต

ธนาคารเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งหากผู้ใดพบเห็นการกระทำผิดของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร หรือ พนักงานบริษัทในเครือ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำทุจริต ผิดกฎหมาย ผิดระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอกต่างๆ สามารถแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ สามารถแจ้งเบาะแสผู้กระทำการทุจริต (Whistle Blowing) โดยตรงมาที่ประธานกรรมการธนาคารผ่านอีเมล whistleblowing@ktb.co.th ทั้งนี้รายชื่อของผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และได้รับการคุ้มครองทั้งระหว่างดำเนินการสอบสวนและหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ

"บุคลากรของธนาคาร และบริษัทในเครือธนาคาร ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการรับหรือให้สินบน และการคอร์รัปชันไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม"

การบริหารความเสี่ยง

103-2, 103-3, 205-1

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2565 (ระยะยาว)

สนับสนุนยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจ
ของธนาคาร รวมทั้งการเติบโตทางธุรกิจ
อย่างยั่งยืน (Risk & Return Optimization)
ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ
หน่วยงานกำกับ (Comply with Regulation)

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2562

1. ปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ
ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (control Risk
ให้อยู่ในระดับเดิม/ต่ำกว่าเดิม)
2. บริหารจัดการ NPL ให้ไม่สูงเกินกว่า
Risk Tolerance

ผลการ ดำเนินงานปี 2562

1. ปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อ โดยจัดทำ
Risk Assets Acceptance Criteria
(RAAC) ใน 14 อุตสาหกรรม เป้าหมาย
ของธนาคาร
2. NPL ณ ธันวาคม 2562 ของธนาคาร
ต่ำกว่า Risk Tolerance

ธนาคารได้กำหนดกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง นโยบาย รวมถึง
แนวทางและคู่มือในการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมการบริหาร
ความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
และ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งได้นำแนวทางของ
Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
(COSO) ที่เป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk
Management: ERM) ในเชิงบูรณาการตามหลักสากล คือ มีการเชื่อมโยง
กระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์และโอกาสทางธุรกิจ
ซึ่งช่วยบูรณาการการบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร
โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับ
ความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
โดยกำหนดเป็นค่าเฉพาะหรือเป็นช่วงขึ้นอยู่กัดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk
Indicators) ที่ใช้และความเหมาะสมทำให้ธนาคารสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์
และเป้าหมาย โดยความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคารในปัจจุบันครอบคลุม
ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทุกด้านตามกระบวนการประเมินความเสี่ยงของ
เงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP)
ตามเกณฑ์ Basel ของ ธปท. ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญด้านต่างๆ
ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต
ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง รวมถึงมีการดำรงเงินกองทุนเพียงพอรองรับ
ความเสี่ยงต่างๆ ดังกล่าว ตามเกณฑ์ Basel ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ
ซึ่งนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวจะนำไปสู่
การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคารผู้ถือหุ้นตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ
ได้อย่างยั่งยืน



การประเมินความเสี่ยงการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารโดยสายงานบริหารความเสี่ยง มีฝ่ายจัดการอาชญากรรมทางการเงินและการทุจริต ปฏิบัติงานบริหารจัดการงานด้าน Financial Crime and Fraud Management โดยกำหนดกลยุทธ์ และกระบวนการจัดการป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาด วิเคราะห์สาเหตุ แนวโน้มเพื่อหาวิธีป้องกัน แจ้งเตือนลดความเสี่ยง/ความเสียหายที่อาจเกิดจากการกระทำการทุจริตมิให้เกิดซ้ำ ทำการตรวจจับรายการธุรกรรมทางการเงินที่ผิดปกติ (Fraud Monitoring) เพื่อระงับความเสียหายให้กับลูกค้า พร้อมแจ้งเตือน ทำการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้กระทำผิดและขยายผลไปยังผู้เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานภายในภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทำการพิจารณาจ่ายเงินเยียวยาลูกค้ากรณีถูกทุจริตจากบุคคลภายนอก และประสานการส่งมอบเอกสารหลักฐานที่พบให้กับหน่วยงานสำหรับดำเนินคดีกับผู้ทุจริตหรือมีเจตนา

โดยมีการทบทวนกระบวนการและปรับปรุงให้ทันสมัยตามสถานการณ์ปัจจุบันเป็นประจำทุกปี

ธนาคารได้มีการกำหนดให้ทุกหน่วยงานของธนาคาร มีการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง ได้แก่ การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) และการกำหนด KRI เพื่อใช้ในการติดตามความเสี่ยง อีกทั้งธนาคารได้มีการประกาศใช้นโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption Policy) และนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) เพื่อป้องกันและปราบปรามคอร์รัปชัน จึงมั่นใจได้ว่าธนาคารได้มีแนวทางการควบคุม ประเมิน และติดตามความเสี่ยง อันเนื่องมาจากการทุจริตและคอร์รัปชันของพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร



การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีโครงสร้างการกำกับและบริหารความเสี่ยง (Risk Governance Structure) ตามหลัก 3 Lines of Defense ที่ครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ จนถึง Business Units (BUs) ซึ่งประกอบด้วยพนักงานทุกคน สะท้อนในรูปแบบโครงสร้างองค์กร และมีการยกระดับการบริหารความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) ขับเคลื่อนและกำกับดูแลความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและอยู่ในระดับความเสี่ยงที่รับได้ โดยธนาคารยึดหลักการบริหารความเสี่ยงที่ดีและเป็นสากลตามแนวทาง COSO และ Prudent Banking รวมถึงมีการกำหนดกระบวนการ แนวทาง และนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงและเฝ้าระวังภัยล่วงหน้า (Early Warning) โดยสรุปดังนี้



1 บทบาทของคณะกรรมการธนาคาร (BOARD OF DIRECTORS: BOD) ในการสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง

- 1.1 กำหนดนโยบาย/กรอบการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน (Risk Management Policy/Framework)
- 1.2 กำหนดอำนาจอนุมัติ/เพดานความเสี่ยง (Risk Limit, Risk Appetite, Risk Tolerance)
- 1.3 สร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน และมีการสื่อสารลงมาสู่พนักงานทุกระดับ โดยธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) ดังนี้
 - 1.3.1 มี Core Values “FAST” เป็น DNA ของพนักงานทุกคน ในการสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ มีพฤติกรรมที่เหมาะสม รวมถึงการมีส่วนร่วม โดยมีการจัดทำคู่มือการสร้างค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
 - 1.3.2 มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) ซึ่งเป็นคณะกรรมการชุดย่อยขับเคลื่อนและกำกับดูแลความเสี่ยงให้เป็นไป

ตามนโยบายและอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร

- 1.3.3 มีโครงการกรุงไทยคุณธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการนำหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) วัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และ Anti Bribery and Corruption Policy มาเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)
- 1.3.4 มีช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด (Whistle Blowing Policy) และมีคณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ระดับจัดการและคณะทำงาน Governance Risk and Compliance เพื่อเร่งรัดผลอย่างใกล้ชิดหลังรับแจ้ง ซึ่งนอกจากเป็นการแสดงให้เห็นถึงความจริงจัง และเอาใจใส่ในการกำกับดูแลความเสี่ยงแล้ว ยังเป็นการสร้าง Public Trust ด้วย



2 แนวทางเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรม ด้านการบริหารความเสี่ยง

- 2.1 มีเครื่องมือที่ดี เพื่อช่วยให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ และต้องมีการทดสอบเครื่องมือประเมินความเสี่ยงเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความแม่นยำในการประเมินความเสี่ยง
- 2.2 มีการพัฒนาเครื่องมือให้เหมาะสม เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงลูกค้าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน อาทิ Credit Rating/Credit Scoring การปรับปรุงระเบียบในการปฏิบัติงานและแนวทาง (Guidelines) ที่เกี่ยวเนื่องกับสินเชื่อให้มีมาตรฐาน เป็นต้น
- 2.3 มีการ Implement เครื่องมือ RCSA, KRI, Loss Data เพื่อให้ทุก BUs ใช้ประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และเพื่อให้พนักงานทุกระดับมี Risk Concern และมีการควบคุมภายในที่เหมาะสม
- 2.4 มีดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ที่ครอบคลุมทุกปัจจัยเสี่ยงและสาเหตุของความเสี่ยง (Risk Cause) เพื่อติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- 2.5 มีการจัดทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ
- 2.6 มีระบบการติดตาม (Monitor) ประเมินความเสี่ยง และรายงานความเสี่ยงผ่าน Risk Dashboard เป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

แนวทางการป้องกันเพื่อลดความเสี่ยงจากการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงต่างๆ

ธนาคารได้มีการกำหนดให้มีดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อเป็นเป้าหมายในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Level) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance Level) และบริหารจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เมื่อดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) มีค่าเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ธนาคารจะมีการดำเนินการตามแผนการควบคุมความเสี่ยง (Action Plan) ที่กำหนดไว้ โดยมีระบบการติดตาม (Monitor) ประเมินความเสี่ยง และรายงานความเสี่ยงผ่าน Risk Dashboard เป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้เพื่อประเมินผลลัพธ์จากการควบคุมความเสี่ยงว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ ถ้าการควบคุมความเสี่ยงไม่มีประสิทธิภาพจะมีการหารือและพัฒนาแนวทางการควบคุมความเสี่ยงต่อไป รวมทั้งมีการรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (ROC) อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางการป้องกันเพื่อลดความเสี่ยง ดังนี้



1. METHODOLOGY

ธนาคารมีการติดตามและประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการวัดและติดตามผลการบริหารความเสี่ยงผ่านเครื่องมือต่างๆ เพื่อติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด



2. INFRASTRUCTURE

ธนาคารมีกระบวนการ ระบบ และเครื่องมือต่างๆ เพื่อเฝ้าระวังและเตือนภัยความเสี่ยงทั้งในระดับ Portfolio และระดับรายลูกค้า



3. RISK QUALITY MANAGEMENT

ธนาคารได้ยึดแนวทาง PDCA (Plan Do Check Act) เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเพื่อวางแผนการจัดการให้เหมาะสม ซึ่งจะเน้นการดำเนินงานในเชิงป้องกัน (Risk Prevention) และการจัดการก่อนที่จะเกิดความเสียหาย รวมถึงมีการติดตามผลการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงกระบวนการ/เครื่องมือ รวมทั้งมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)



4. GOVERNANCE RISK COMPLIANCE INTEGRATION

ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการบูรณาการการบริหารความเสี่ยง การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการตรวจสอบภายในเข้าไว้ด้วยกัน โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ซึ่งมี 2 ระดับ ได้แก่

4.1 คณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ระดับจัดการ จะทำหน้าที่ดำเนินการในเรื่องที่คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องสั่งการให้ฝ่ายจัดการดำเนินการ และ/หรือเรื่องที่กรรมการผู้จัดการใหญ่สั่งการ รวมถึงการพิจารณาถ่วงถ่วงและให้ความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ และการปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อ รวมถึงเรื่องเกี่ยวกับการตรวจสอบ และการดำเนินการตามประเด็นข้อตรวจพบของหน่วยงานกำกับทุกหน่วยงาน เช่น ธปท. ก.ล.ต. สตง. ป.ป.ช. และ ปปง. เป็นต้น

4.2 คณะทำงาน Governance Risk and Compliance ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการบูรณาการ การเชื่อมโยงการบริหารงานด้าน Corporate Governance, Risk Management และ Compliance รวมทั้งกำหนดกระบวนการบริหารงานที่ชัดเจน และดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามแนวทาง GRC และเพื่อให้การปฏิบัติงานตามแนวทาง GRC เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับปฏิบัติการ



5. OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

ธนาคารมีกระบวนการหรือวิธีการปลูกฝังให้พนักงานในทุกๆ ระดับชั้น ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของตนเอง (Ownership of Risk) โดยธนาคารกำหนดให้ทุกสายงานต้องมี Risk Owner เป็นของตนเอง โดยมี Operational Risk Officer (ORO) เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และรายงาน Loss Data ไปยังฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และมีการมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มประเมินความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self-Assessment) เป็นประจำทุกปี

แนวทางการดำเนินงาน

ด้าน RESPONSIBLE LENDING

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) เป็นแนวคิดการดำเนินธุรกิจธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลสำเร็จได้ โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเติบโตในระยะยาวมากกว่าการได้รับผลตอบแทนในระยะสั้น มีการคำนึงถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านธรรมาภิบาล สิ่งที่ธนาคารจะพิจารณาดำเนินการ ในการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ในเบื้องต้นสำหรับการให้สินเชื่อ เช่น ธนาคารจะกำหนด Responsible Lending Strategy กำหนดแนวทางการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่มีความเสี่ยงด้าน ESG โดยยึดหลักการที่จะต้องวิเคราะห์ผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบ หรือผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคาร หรือจากลูกค้าของธนาคาร และจะพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นด้าน ESG นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากผลกระทบในบางเรื่องยังไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ เพื่อให้ธนาคารสามารถสนับสนุนการดำเนินการด้าน ESG อย่างเป็นรูปธรรม



การบริหารความเสี่ยงด้าน ESG (ENVIRONMENT SOCIAL & GOVERNANCE)

มีอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน ดังนี้

- 01 ด้านนโยบาย** จะกำหนด Responsible Lending Strategy กำหนดแนวทางการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่มีความเสี่ยงด้าน ESG โดยยึดหลักการที่จะต้องวิเคราะห์ผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบ หรือผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคารหรือจากลูกค้าของธนาคาร และจะต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นด้าน ESG นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้วย เนื่องจากในบางเรื่องกฎหมายไม่รองรับ รวมทั้งอาจมีการกำหนดอุตสาหกรรมที่ธนาคารจะมุ่งเน้นหรือส่งเสริมด้วย เพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้าน ESG
- 02 ด้านการปฏิบัติ** จะปฏิบัติตาม Responsible Lending Strategy นโยบายสินเชื่อและกระบวนการให้สินเชื่ออย่างเคร่งครัด
- 03 ด้านการเปิดเผยข้อมูล** จะมีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะไว้ในรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืนหรือเว็บไซต์ของธนาคารถึง Commitment ของคณะกรรมการธนาคาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่จะสนับสนุนการดำเนินการตาม Sustainable Banking Guidelines รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและขั้นตอนการให้สินเชื่อที่คำนึงถึง ESG

โดยธนาคารมีขั้นตอนการปล่อยสินเชื่อตามประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG (Environment Social & Governance) ด้วยการนำความเสี่ยงด้าน ESG เข้ามาเป็นปัจจัยในการพิจารณาอนุมัติ กำหนดอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบด้าน ESG และจะจัดทำเครื่องมือคัดกรองผลกระทบ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาเครื่องมือ โดยเทียบเคียงกับปัจจัยผลกระทบด้านต่างๆ ที่มีต่อ ESG เช่น การปล่อยมลพิษ การใช้ทรัพยากรประเภทใช้แล้วสิ้นเปลืองหมดไปจำนวนมาก และการใช้แรงงานเด็ก แรงงานที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น ในช่วงแรกจะเริ่มจากกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบด้าน ESG ก่อน

การบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์

ธนาคารให้ความสำคัญในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) เนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงานของธนาคารครอบคลุมความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operation Risk) ความเสี่ยงด้านบริหารจัดการโครงการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Delivery Risk) โดยธนาคาร

มีการจัดตั้งฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยนโยบายสอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย และมีการกรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยง “ให้มีความปลอดภัย ถูกต้อง พร้อมใช้งาน และพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามการขยายธุรกิจของธนาคารในบริบทของ Future Banking โดยบริหารจัดการให้อยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำ”

ทั้งนี้ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารจัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติในกรอบเดียวกันภายใต้หลักที่สำคัญ 3 ประการ คือ



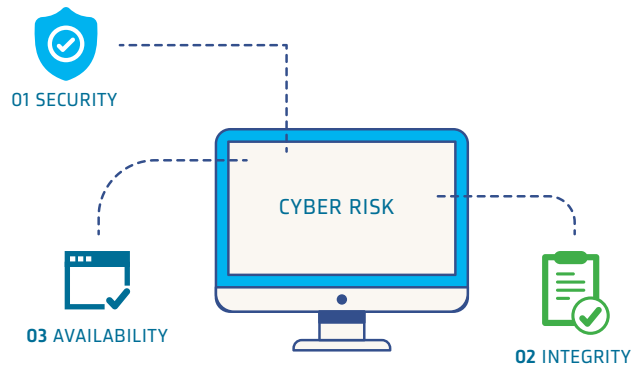
โดยกำหนดให้หน่วยงานด้าน IT และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินและควบคุมความเสี่ยงตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) และจัดทำมาตรการจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment Action) เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมถึงมีการรายงานผลการประเมินความเสี่ยงและความคืบหน้าการจัดการความเสี่ยงให้แก่คณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลความเสี่ยงและคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- 01** การจัดทำแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 02** การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 03** การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 04** การจัดหาและพัฒนาระบบเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร
- 05** การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 06** การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 07** การบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (EMERGING RISK)

ในยุค Digital Economy มีการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางนวัตกรรมเทคโนโลยีในวงกว้าง เกิดการพลิกโลก (Disruptive Technology) อย่างรวดเร็วและรุนแรงทั้งด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการดำรงชีวิตในรูปแบบใหม่ ส่งผลกระทบต่อตลาดและผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเดิม และยังมีผู้ให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธุรกิจธนาคาร (Non-Bank) และธุรกิจเทคโนโลยีการเงินรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Fin Tech หรือ Financial Technology เข้ามาร่วมเป็นผู้ให้บริการด้วย โดยเฉพาะธุรกรรมด้านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ธุรกิจธนาคารเผชิญการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำลง ส่งผลให้ค่าธรรมเนียม (Fee) ที่จะได้รับจากลูกค้าลดลง จึงเป็นความท้าทายและเป็นความเสี่ยงใหม่ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ธุรกิจธนาคารจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ Digital Trend โดยเฉพาะลูกค้าหันมาใช้บริการ Digital Banking เพิ่มขึ้นอย่างมากและต่อเนื่อง โดยเฉพาะ Internet Banking และ Mobile Banking ซึ่งสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย สะดวกสบาย รวดเร็ว และทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องไปที่สาขาของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงประกาศการก้าวไปสู่การเป็น Invisible Banking โดยมุ่งมั่นในการนำเสนอบริการและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของ 5 Ecosystems ที่เป็นเป้าหมายหลักของธนาคาร ได้แก่ Government, Payment, Health and Wellness, Education และ Mass Transit

จากการที่ธนาคารมุ่งเน้นไปสู่การเป็น Digital Banking ธนาคารจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Risk) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัยจากการใช้งาน (Security) ความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้ของระบบงาน (Availability) ซึ่งธนาคารได้ยกระดับและให้ความสำคัญในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยถือเป็นนโยบายที่สำคัญของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับเรื่อง Cyber Security และ Data Privacy โดยได้จัดทำแผนการพัฒนาและติดตามอย่างต่อเนื่อง



แผนการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่



1.1 ธนาคารได้จัดทำ BRANCH CHANNEL STRATEGY และ MACHINE STRATEGY

เพื่อรองรับการปิด/ปรับรูปแบบสาขาจำนวนมาก โดยมีการพิจารณาอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม และมีการโอนย้ายพนักงานไปยังหน้าที่ใหม่ที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาให้เหมาะสมและจะมีการนำ Machine มาให้บริการทดแทนในพื้นที่ที่เหมาะสม

1.2 ธนาคารได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้าน HR

ที่สอดคล้องเพื่อปรับรูปแบบองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพพนักงานโดยมีแผนการ Refunction และ Reskill ให้แก่พนักงานอย่างชัดเจน เพื่อรองรับทิศทางการทำธุรกิจของธนาคารในอนาคต

1.3 ธนาคารพัฒนา APPLICATION KRUNGTHAI NEXT

เป็น Invisible Banking Platform ภายใต้คอนเซ็ปต์ “ชีวิตครบแอปเดียวอยู่” โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่าน Krungthai Next ได้เสมือนกับการใช้บริการที่สาขา และต่อยอดผลิตภัณฑ์หรือบริการในรูปแบบใหม่ๆ บน Krungthai Next อย่างต่อเนื่อง

1.4 ธนาคารสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

เพื่อเพิ่มรายได้ และสนับสนุนนโยบาย National e-Payment ในการใช้บัตรแทนเงินสดต่างๆ เช่น e-Wallet, บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และต่อยอด Krungthai Travel Card สำหรับแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างประเทศเพื่อใช้จ่ายในต่างประเทศจากเดิม 7 สกุลเงินเป็น 11 สกุลเงิน

1.5 ธนาคารมีศูนย์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ INNOVATION LAB

เพื่อพัฒนานวัตกรรมมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วย 4 แกนสำคัญ ได้แก่ 1) Business Innovation 2) Data Innovation 3) Product & Process Innovation และ 4) IT Innovation รวมถึงพื้นที่จัดแสดงนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงินภายในอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารบนช่องทางดิจิทัล และเรียนรู้พฤติกรรมลูกค้า เข้าใจความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการที่ตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบรับกับสังคมไร้เงินสดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

แนวทางการจัดทำ รายงานความยั่งยืน

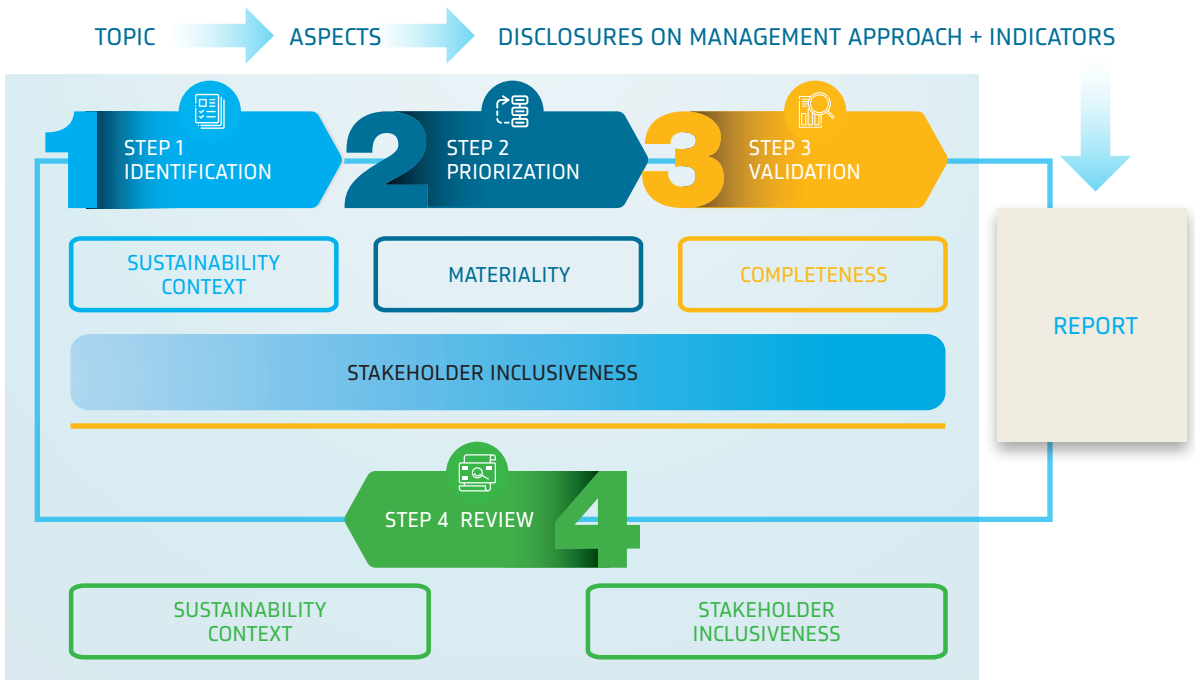
103-1, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

ธนาคารได้จัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อเปิดเผยแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2549 ฉบับล่าสุด คือ ฉบับปี 2561 โดยในปีนั้นธนาคารได้ใช้มาตรฐาน Global Reporting Initiative ฉบับ Standards มาใช้เป็นกรอบในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารในระดับ Core ครอบคลุมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2562

102-46

การกำหนดประเด็นสาระสำคัญ และขอบเขตการรายงาน

ธนาคารได้กำหนดประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารด้วยการนำหลักการของ GRI ฉบับ Standards มาใช้โดยเริ่มตั้งแต่การระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร (Identification) และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Prioritization) โดยได้นำผลที่ได้จากปี 2561 และข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประชุมร่วมกับหน่วยงานภายในธนาคาร มาพิจารณาถึงความสำคัญของประเด็นดังกล่าวว่ามีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และตรวจสอบถึงความถูกต้องของข้อมูลและความครบถ้วน (Validation) แล้วจึงนำเสนอเข้าสู่กระบวนการทบทวน (Review) เพื่อเตรียมตัวสำหรับการจัดทำรายงานความยั่งยืนในปีถัดไป ตามกรอบ GRI ฉบับ Standards โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้





1. การระบุประเด็น (Identification)

ในปี 2562 ธนาคารได้ทำการระบุประเด็นที่มีความสำคัญกับบริบทความยั่งยืนขององค์กร (Sustainability Context) และมีผลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม (Stakeholder Inclusiveness) โดยธนาคารได้อาศัยข้อมูลจากปี 2561 เป็นข้อมูลตั้งต้น เพื่อพิจารณาประเด็นว่ามีความเปลี่ยนแปลงที่นัยสำคัญหรือไม่ใน 2 ส่วน ได้แก่

ข้อมูลภายในองค์กร (เป้าหมายองค์กร)

ธนาคารได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรที่ทำงานร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ถึงประเด็นที่มีความสำคัญของธนาคารที่ดำเนินการสำรวจไปเมื่อปี 2561 ว่าได้เปลี่ยนแปลงหรือไม่

ข้อมูลภายนอกองค์กร (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

เนื่องด้วยการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรต้องอยู่บนการสร้างความคุ้มค่าร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ด้วยเหตุนี้ความคาดหวังและความต้องการคือปัจจัยนำเข้าที่จะทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงในยุค Digital Disruption โดยธนาคารได้นำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์และการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า แบบประเมินคู่ค้า การทำแบบประเมินคุณภาพธุรกิจ (SEPA) การประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับแบบประเมินคุณภาพชีวิตของผู้มีส่วนร่วมกับโครงการ CSR ปัจจัยความพึงพอใจผู้ถือหุ้น มาตรฐานการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน แบบประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐบาลแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน เป็นต้น



2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

หลังจากที่ธนาคารระบุประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ได้นำประเด็นเหล่านั้นมาจัดลำดับถึงความสำคัญตามแนวทางของ GRI Standards เพื่อทดสอบสารัตถภาพ (Materiality Test) โดยเปรียบเทียบผลคะแนนที่ได้จากปี 2561 กับปี 2560 และจากการจากประชุมร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและตัวแทนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงการพิจารณาปัจจัยอื่นๆ เช่น กลยุทธ์และค่านิยม นโยบายรัฐบาล Digital Disruption และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ โดยได้จัดลำดับความสำคัญตาม 2 เกณฑ์หลักเพื่อนำไปสู่การกำหนดประเด็นลงตาราง Materiality Matrix คือ แกนตั้ง ระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลต่อองค์กร และแกนนอน ระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยธนาคารได้จัดลำดับความสำคัญประเด็นที่มีผลต่อการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนขององค์กรมากที่สุด ทั้งจากมุมมองของธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด 12 ประเด็น

MATERIALITY MATRIX

ระดับนัยของผลกระทบ
ทางสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล



102-45, 102-46, 103-1

ทั้งนี้ ในปี 2562 ธนาคารคงประเด็นที่เป็นสาระสำคัญไว้เหมือนกับปี 2561 แต่ได้รวมประเด็น “การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของธนาคาร” ไปรายงานในประเด็น “การดูแลลูกค้าของธนาคาร” ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของธนาคาร และได้รวมประเด็น “การบริหารผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” ไปรายงานเป็นส่วนหนึ่งของประเด็น “การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม” ซึ่งเป็นประเด็นหลักของธนาคารที่จะรายงานถึงความสำคัญของการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

โดยกำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นตามบริเวณที่เกิดผลกระทบ (หรือคาดว่าจะเกิดดังนี้)

- **ขอบเขตภายในองค์กร (Within Organization)** ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารกรุงไทย และบริษัทในเครือของธนาคารกรุงไทย (KTG Group) จำนวน 6 บริษัท ได้แก่ บริษัท กรุงไทย ภัทรมาย จำกัด บริษัท รักษาความปลอดภัยกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด บริษัท กรุงไทย ธุรกิจลิ้นชัก จำกัด และบริษัท กรุงไทย แอดไวซ์ เซอร์ จำกัด
- **ขอบเขตภายนอกองค์กร (Outside Organization)** ประกอบไปด้วย ลูกค้า สังคม ผู้ถือหุ้น คู่ค้าและหน่วยงานกำกับ

ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect (102-47)	ขอบข่ายของการรายงาน Aspect Boundary										หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	
	Within Organization (103-1) (KTB/KTB Group)						Outside Organization (103-1)					
	KTBLAW	KTBSGS	KTAM	KTBCS	KTBL	KTBA	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม		หน่วยงานกำกับ
1. การกำกับดูแลกิจการและการสร้างวัฒนธรรมบริษัท	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
3. การบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
4. การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
5. ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย
6. การดำเนินงานด้านดิจิทัล	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓			เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย
7. การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		การดำเนินงานด้านสังคม
8. สุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
9. การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
10. สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
11. การดูแลลูกค้าของธนาคาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
12. การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์	✓	✓	✓	✓	✓	✓						การดำเนินงานด้านสังคม



3. การตรวจสอบ (Validation)

กระบวนการตรวจสอบ คือ ขั้นตอนตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่รายงานในส่วนขอบเขตของข้อมูล (Scope) ขอบเขตผลกระทบที่เกิดขึ้น (Aspect Boundary) เพื่อให้เกิดความสมดุลในส่วนของการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของธนาคารและผลกระทบที่เกิดขึ้น ก่อนรายงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



4. การทบทวน (Review)

กระบวนการทบทวน คือ ขั้นตอนสุดท้ายที่เกิดขึ้นหลังจากได้เผยแพร่รายงานความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทบทวนประเด็นที่เป็นสาระสำคัญว่ายังมีนัยสำคัญต่อธนาคารหรือไม่ โดยอาศัยข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Feedback) เพื่อทำการวิเคราะห์ก่อนดำเนินการรายงานในปีถัดไป

102-42

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบ

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยพิจารณาจากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพสำหรับผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับ สังคมและคู่ค้า โดยได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคารและเผยแพร่ให้สังคมได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งนี้ การเติบโตอย่างยั่งยืนต้องเกิดจากการสร้างผลประโยชน์ร่วมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยที่ผ่านมารธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

(102-40) พนักงาน	กระบวนการที่ใช้ (102-43)	- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงานจำนวน 3 ช่องทาง เช่น Email โดยตรงต่อผู้บริหาร HR Care และโทรศัพท์สายด่วน HR - การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน - การประเมินผลปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ - การประชุมและการจัดสัมมนาร่วมกับพนักงาน - แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่าน whistle blowing
	ความถี่ (102-43)	- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - ตอบแบบสอบถามความมุ่งมั่น - การประเมินผลการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/ปี
	ความต้องการ (102-44)	- ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ - แรงบันดาลใจในการทำงาน - งานที่น่าสนใจและมีคุณค่า - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า - การยอมรับหรือเห็นคุณค่า - สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน
	แนวทางปฏิบัติ (102-44)	- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ - มีแผนการจัดอบรมพนักงาน และพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน

 ลูกค้า	(102-40) กระบวนการที่ใช้ (102-43)	• การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร • การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการเงิน • การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ • สำรวจความผูกพันลูกค้า Customer Engagement • เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า • การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้าเพื่อหา Pain Point หรือ Opportunity เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงกระบวนการ • การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการเงิน • การจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินและธุรกิจกับลูกค้า
	ความถี่ (102-43)	• สำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร 2 ครั้ง • สำรวจความผูกพันลูกค้า Customer Engagement ตลอดทั้งปี • การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าตลอดทั้งปี • การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้าปีละ 1-2 ครั้ง • พบปะลูกค้าตลอดทั้งปี • การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์เมื่อมีผลิตภัณฑ์บริการใหม่
	ความต้องการ (102-44)	• การรักษาความลับของลูกค้า • ผลิตภัณฑ์และบริการการเงินที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม • ได้รับการบริการที่เหมาะสม และแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ • ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม/ข่าวสารต่างๆ ทั้งความรู้และผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ • สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ
	แนวทางการปฏิบัติ (102-44)	• พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม • ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน • ปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้รวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า • แก้ไขเรื่องร้องเรียนตาม SLA ที่กำหนด • นำส่งข้อมูลข่าวสารตลอดจนผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่าน SMS/Email • ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบนโฆษณาออนไลน์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย • รับลงทะเบียนสำหรับผู้สนใจผลิตภัณฑ์ผ่านเว็บไซต์ SME.KTB.CO.TH



 สังคม	(102-40)	กระบวนการที่ใช้ (102-43)	รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ธนาคารดำเนินการ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงาน
		ความถี่ (102-43)	รับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชนทุกครั้งที่จัดกิจกรรมตลอดทั้งปี
		ความต้องการ (102-44)	สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม โดยชุมชนมีการบริหารจัดการ มีความรู้ทางการเงิน และมีสินค้าและบริการได้คุณภาพตามมาตรฐาน
		แนวทางการปฏิบัติ (102-44)	- ธนาคารได้ลงพื้นที่ชุมชน เพื่อทราบถึงความต้องการ ดังนี้ - อบรมให้ความรู้ - ศึกษาดูงาน - ลงพื้นที่ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำแผนพัฒนา - จัดกิจกรรมเพื่อดำเนินการพัฒนา และลงมือปฏิบัติจริง - ประเมินผลการดำเนินงาน
 ผู้ถือหุ้น		กระบวนการที่ใช้ (102-43)	- จัดการประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร - การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (One-On-One Meeting & Conference Call) - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุนสถาบันในประเทศ - การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุน (Road Show)
		ความถี่ (102-43)	- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 1 ครั้ง/ปี - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร 1 ครั้ง/ปี - สัมภาษณ์ตัวต่อตัวตลอดทั้งปี - เดินทางไปพบปะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนตลอดทั้งปี - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุน ทุกไตรมาส
		ความต้องการ (102-44)	สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น
		แนวทางการปฏิบัติ (102-44)	- จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด
 ลูกค้า		กระบวนการที่ใช้ (102-43)	- การจัดประชุม อบรม สัมมนา และจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและข้อร้องเรียนตลอดทั้งปี
		ความถี่ (102-43)	ดำเนินการจัดการอบรมสำหรับลูกค้าระบบซ่อมได้ของธนาคาร 1 ครั้ง
		ความต้องการ (102-44)	- นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร - การร่วมมือและประสานงานระหว่างกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
		แนวทางการปฏิบัติ (102-44)	- มีการออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา - ไม่รับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญเป็นการส่วนตัว หรือหมุ่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย

(102-40)  หน่วยงาน กำกับ	กระบวนการ ที่ใช้ (102-43)	- ประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่างๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback
	ความถี่ (102-43)	ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน
	ความต้องการ (102-44)	- การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ความมั่นคงของระบบงานธนาคาร - ความโปร่งใสขององค์กรและระบบงาน
	แนวทางการปฏิบัติ (102-44)	- ยึดหลักการประเมินธนาคาร ทั้งรูปแบบการประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกตและ Feedback จากหน่วยงานกำกับมาแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

102-53

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

อย่างไรก็ตาม หากท่านมีข้อสอบถามเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม สายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อาคาร 1 ชั้น 14 เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2208-4461-2



รางวัลแห่งความสำเร็จ ปี 2562

รางวัลระดับประเทศ

1 รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award)

ธนาคารได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประเภทรางวัลการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีการบริหารจัดการโปร่งใส เป็นธรรม มีการรายงานและเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ค้ำใจถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากล ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 นับตั้งแต่ปี 2559 จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)



2 รางวัล TAB Digital Inclusive Awards 2019



ธนาคารได้รับรางวัล Tab Digital Inclusive Awards 2019 จาก Krungthai NEXT Application ได้รับการโหวตจากผู้ใช้งานทางสายตาให้เป็น Mobile Banking ที่สามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือได้อย่างสะดวกสบาย ปลอดภัย ช่วยให้ผู้ใช้บริการทางสายตาสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้เหมือนกับบุคคลทั่วไป จัดโดยสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

3 รางวัล Thailand Sustainability Investment 2019



ธนาคารได้รับรางวัล Thailand Sustainability Investment 2019 หรือหุ้นยั่งยืน จากการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) ซึ่งเป็นทางเลือกสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการลงทุนตามแนวคิดการลงทุนอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของบริษัท เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องในระยะยาว จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4 รางวัล Best Deal of the Year



ธนาคารได้รับรางวัล Best Deal of the Year ในฐานะที่ธนาคารเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ในการเสนอขายหุ้นต่อประชาชนเป็นครั้งแรกของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (TFFIF) ในงาน SET Awards 2019 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

5 รางวัล Outstanding Deal of the Year Awards



ธนาคารได้รับเป็นรางวัลดีเด่นประเภทรางวัลธุรกรรมทางการเงินในตลาดทุน (Deal of the Year Award) ในฐานะที่ธนาคารเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (TFFIF) ในงาน SET Awards 2019 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

6 รางวัลเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Award 2562



ธนาคารได้รับรางวัลเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Award 2562 โดยมอบให้กับบริษัทจดทะเบียนที่จัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานด้าน ESG (Environmental, Social and Governance) ที่เนื้อหา มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ และมีรูปแบบนำเสนอที่น่าสนใจ เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดโดยสถาบันไทยพัฒน์

7 รางวัล Best Bond Award 2019 : รางวัลตราสารหนี้ยอดเยี่ยมแห่งปี 2562



ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ของบริษัท โกลบอลเพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2562 จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA)

รางวัลระดับนานาชาติ

1 รางวัล Best Social Impact Thailand 2019

ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่เป็นหลักสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการ e-tax Project โครงการ SMART City และโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จัดโดยนิตยสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศอังกฤษ

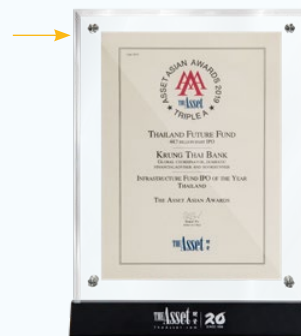


2 รางวัล Best Thailand Deal และ Best Laos Deal



ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย ไทยแลนด์ ฟิวเจอร์ ฟินด์ ("TFFIF") และหุ้นกู้บริษัท อีดีแอลเจนเนอเรชั่น มหาชน ("EDL-GEN") จากการประกวด FinanceAsia Achievement Award 2018 จัดโดยนิตยสาร FinanceAsia นิตยสารการเงินการลงทุนชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

3 รางวัล The Asset Triple A Country Awards 2019 Us:เทค Infrastructure Fund IPO of the Year



ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวในฐานะที่ธนาคารเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (TFFIF) จัดโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารธุรกิจการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

4 รางวัล Best Local Currency Bond Deal in Thailand 2019



ธนาคารได้รับรางวัลธุรกรรมการออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีประกันของบริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มูลค่าการออกและเสนอขายรวม 33,000 ล้านบาท จาก Alpha Southeast Asia ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล จากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย

5 รางวัล Best Refinancing Deal in Southeast Asia 2019



ธนาคารได้รับรางวัลธุรกรรมการออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีประกันของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) มูลค่าการออกและเสนอขายรวม 53,000 ล้านบาท จาก Alpha Southeast Asia ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล จากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย

6 รางวัล Best REIT PPO in Thailand จาก Alpha Southeast Asia



ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะผู้แทนจำหน่ายหน่วยลงทุนสำหรับการเสนอขายหน่วยลงทุนให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุนเดิมที่มีสิทธิของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมดิจิทัล โดยเงินที่ได้จากการระดมทุนดังกล่าวได้ใช้ไปในการลงทุนในทรัพย์สินเพิ่มเติมของกองทุน

การแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE NUMBER		EXTERNAL ASSURANCE	DIRECT ANSWER	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
STRATEGY AND ANALYSIS					
102-14		4-9			
102-15		4-9			
ORGANIZATIONAL PROFILE					
102-1		10			
102-2	51-52, 54-61	12-15, 19-20			
102-3		10			
102-4		11			
102-5		10			
102-6		10-11, 12-15			
102-7		10-15, 28-29, 45			
102-8		45			Goal 8 good job and economic growth - Employment
102-9		25			
102-10					
102-11		26-27, 39			
102-12		26-27			
102-13		15			
102-41		46			
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES					
102-45		103			
102-46		101-104			
102-47		103			
102-48				No any restatement	
102-49				No significant change	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT					
102-40		104-105			
102-42		104			
102-43		104-105			
102-44		104-105			

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE NUMBER		EXTERNAL ASSURANCE	DIRECT ANSWER	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
REPORT PROFILE					
102-50		101			
102-51		101			
102-52		101			
102-53		107			
102-54		101			
102-55		112-115			
102-56			No Assurance Statement		
GOVERNANCE					
102-18	144-157	85-86			Goal 16 peace and justice - Ethic and lawful behave
ETHICS AND INTEGRITY					
102-16		11, 85-88			Goal 16 peace and justice - Ethic and lawful behave



SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

DMA AND INDICATORS	PAGE NUMBER		OMISSIONS	EXTERNAL ASSURANCE	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
MANAGEMENT APPROACH					
103-1		101-104			
103-2		20, 29, 31, 34-35, 39, 43-44, 46-49, 54-55, 60, 63, 67, 69, 70, 75, 85, 90, 93			
103-3		29, 46-48, 60, 63, 70, 75, 85, 90, 93			
ECONOMIC					
ECONOMIC PERFORMANCE					
201-1	190-191	29			Goal 8 good job and economic growth - Economic Performance Goal 9 innovation and infrastructure - Infrastructure investment
201-3		52-53			
201-4		29			
INDIRECT ECONOMIC IMPACT					
203-2		12-15, 20-24, 39-40, 81-83			Goal 8 good jobs and economic growth - Indirect impact on job creation - Jobs supported in the supply chain
INDIRECT ECONOMIC IMPACT					
205-1		93-94			Goal 16 peace and justice - Ethic and lawful behave
205-2		90-91			
ENVIRONMENT					
MATERIALS					
301-1		37-38			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency/recycling
ENERGY					
302-1		31-33			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency
WATER					
303-1		34			
EMISSIONS					
305-2		33, 35			Goal 13 climate action - Material efficiency
305-5		36, 37			Goal 13 climate action - Material efficiency

DMA AND INDICATORS	PAGE NUMBER		OMISSIONS	EXTERNAL ASSURANCE	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
SOCIAL					
LABOR PRACTICES AND DECENT WORK					
EMPLOYMENT					
401-1		51			Goal 5 gender equality - Gender equality Goal 8 good jobs and economic growth - Employment
401-2		52-53			Goal 8 good jobs and economic growth - Earning, wages and benefits
401-3		53			Goal 5 gender equality - Parental leave
OCCUPATION HEALTH AND SAFETY					
403-1		64			Goal 8 good jobs and economic growth - Occupational health and safety
403-2		65			Goal 3 good health - Occupational health and safety
403-3		66			
403-4		61			
TRAINING AND EDUCATION					
404-1		58			Goal 4 quality education - Employee training and education Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-2		55-57			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-3		59			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY					
405-1		45			Goal 5 gender equality - Gender equality - Woman in leadership Goal 8 good jobs and economic growth - Diversity and equal opportunity
NON-DISCRIMINATION					
406-1		74			Goal 5 gender equality - Non-discrimination Goal 16 peace and justice - Non-discrimination
FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING					
407-1		46			



แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี
อาชีพ ☐ กรรมการระบุ _____

2. ในฐานะผู้อ่าน กรุณาระบุว่าท่านอ่านจากมุมมองไหน

☐ ลูกค้า ☐ พนักงาน ☐ ผู้ร่วมลงทุน ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน
☐ หน่วยงานวิจัย ☐ สถาบันการศึกษา ☐ หน่วยงานราชการ ☐ สื่อมวลชน
☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____

3. ท่านเคยพบเห็นรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทยจากที่ใดบ้าง โปรดระบุ

☐ เว็บไซต์และ Social Media ช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ☐ สำนักงาน/สาขาในเครือของธนาคาร
☐ งานสัมมนา/บรรยาย ☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____

4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

☐ เพื่อทำความรู้จักธนาคาร
☐ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจการลงทุน
☐ เพื่อศึกษาโครงการที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
☐ เพื่อการวิจัยและการศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____

5. ท่านคิดอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทยฉบับนี้

ระดับความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงานฯ	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย
ระดับความสวยงามของการออกแบบรูปแบบ	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย
ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย
ระดับความพึงพอใจของท่าน	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย

6. ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนเรื่องใด มีประโยชน์กับท่านมากที่สุด

☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ☐ การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

7. ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนเรื่องใด มีประโยชน์กับท่านน้อยที่สุด

☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ☐ การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

8. หลังจากอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร

9. ท่านคิดว่าธนาคารควรดำเนินงานด้านความยั่งยืนในเรื่องใดเพิ่มเติม

10. ท่านมีข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ อย่างไรบ้าง

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืนฉบับนี้
จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานฉบับต่อไป
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

บริการธุรกิจตอบรับ

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม

บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ตู้ ปณ.44 ศฝ.หัวลำโพง
กรุงเทพฯ
10331

ใบอนุญาตเลขที่ ปณ.(ค) /3782 ศฝ.หัวลำโพง
ถ้าฝากส่งในประเทศไม่ต้องแนบตราไปรษณียากร



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เลือกใช้กระดาษกรีนการ์ด (Green Card) และกรีนออฟเซต (Green Offset) นวัตกรรมกระดาษไม่เคลือบผิว เพื่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเยื่อรีไซเคิลมาเป็นส่วนผสมในการผลิต โดยไม่ใช้เยื่อจากไม้ใหม่แม้แต่ต้นเดียว ทำให้ได้กระดาษเพื่อสิ่งแวดล้อม ที่มีคุณภาพเทียบเท่ากระดาษที่ผลิตจากเยื่อใหม่ และใช้หมึกพิมพ์ Soy Ink ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



กรุงไทยรักชุมชน

เคียงข้างสู่ความยั่งยืน

35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์: 0-2255-2222 โทรสาร: 0-2255-9391-3
Contact Center: 0-2111-1111 Corporate Call Center: 0-2111-9999
 krungthai.com Swift: KRTHTHBK



Krungthai Care

