



เคียงข้างไทย สู้ความยั่งยืน

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563

// ธนาคารกรุงไทย ร่วมมือกับ UNDP และมูลนิธิรักไทย ดำเนินโครงการ Koh Tao, Better Together เพื่อระดมทุนจ้างงานคนขับเรือท่องเที่ยวขนาดเล็กบนเกาะเต่า ซึ่งได้รับความเดือดร้อน ขาดรายได้ดูแลครอบครัวจากสถานการณ์โควิด-19 ทำความสะอาดชายหาดและเก็บขยะในทะเล ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมชายหาดและฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเล //



เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน

“จากวิสัยทัศน์ของธนาคาร **Growing Together for Sustainability** ที่ต้องการเติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน ธนาคารได้เชื่อมโยงเรื่อง ESG (Environmental, Social and Governance) เข้ากับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) โดยเชื่อมรอบการดำเนินงานเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำ ลดทุจริต กระตุ้นเศรษฐกิจทำให้ชุมชนสังคม มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น”

โครงการคนละครึ่ง
โครงการเราไม่ทิ้งกัน
โครงการเราเที่ยวด้วยกัน
โครงการไทยชนะ
โครงการกรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม
โครงการกรุงไทยรักชุมชน
โครงการ KOH TAO, BETTER TOGETHER
ร่วมกับ UNDP และมูลนิธิรักษ์ไทย



สารบัญ

034

- ความยั่งยืนด้านผลประกอบการ
- การเติบโตของผลประกอบการอย่างยั่งยืน
 - การบริหารความเสี่ยง
 - การวิจัยและนวัตกรรม
 - การเข้าถึงบริการทางการเงิน
 - การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

054

- ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน
- การดำเนินงานอย่างมีบรรษัทภิบาล
 - การดำเนินงานด้านดิจิทัล
 - การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
 - การบริหารทรัพยากรบุคคล
 - การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

092

- ความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนทางการเงินต่อธุรกิจที่เป็น ESG
 - โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 - การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม
 - การจัดการด้านพลังงาน
 - การบริหารผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 - การบริหารจัดการวัสดุ

004

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

006

สาขาก่อสร้างธนาคารและการจัดการผู้ถือหุ้น

012

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

- แผนยุทธศาสตร์ธนาคาร
- การวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยความยั่งยืน
- กรอบการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร
- แนวทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

024

กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน

011

รายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2563

106

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

108

การแสดงความสอดคล้องตามตัวชี้วัด GRI



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



รางวัลระดับโลก จำนวน 4 รางวัล

1 รางวัล Leadership Achievement Award for Best Managed Bank during COVID-19 in Thailand

2 รางวัล Best CEO Response to COVID-19 in Thailand จากนิตยสาร The Asian Banker ประเทศสิงคโปร์

ความโดดเด่นในการบริหารจัดการในช่วงโควิด-19 ในทุกมิติ การสร้างแพลตฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้า และประชาชนในการเข้าถึงมาตรการความช่วยเหลือของรัฐบาลอย่างต่อเนื่องในช่วงโควิด-19 เช่น เราไม่ทิ้งกัน ไทยชนะ เราเที่ยวด้วยกัน การพัฒนาแอปพลิเคชัน Krunghai NEXT การออก 5 มาตรการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเต็มที่ บริหารความเสี่ยงเพื่อลดการแพร่ระบาดโควิด-19 โดยให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน ปรับรูปแบบสาขาดิจิทัลให้พนักงานลดการสัมผัสเงินสด เว้นระยะห่าง และนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน

3 รางวัล Bank of the Year 2020 in Thailand จากนิตยสาร The Banker ประเทศอังกฤษ

จากการเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศในทุกมิติ มุ่งมั่นในการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินดิจิทัล สอดรับกับกระแสดิจิทัลสลับเปลี่ยนและพฤติกรรมของลูกค้ายี่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนสนับสนุนและผลักดันนโยบายภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่องท่ามกลางการแพร่ระบาดของ COVID-19

4 รางวัล Best Social Impact Bank - Thailand 2020 จากวารสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศอังกฤษ

จากการเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และร่วมผลักดันนโยบาย National e-Payment และ Thailand 4.0 ของรัฐบาล ตลอดจนสนับสนุนนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ โดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น โครงการชิมช้อปใช้ โครงการเราไม่ทิ้งกัน โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการคนละครึ่ง รวมทั้งโครงการกรุงไทยรักชุมชน โดยธนาคารได้รางวัลต่อเนื่องเป็นปีที่ 4

รางวัลระดับประเทศ จำนวน 16 รางวัล

5 รางวัลระฆังทอง Thailand Corporate Excellence Awards 2020 สาขาความเป็นเลิศด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Excellence) จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)

การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางด้านการบริหารจัดการในสาขาต่าง ๆ โดยตัดสินจากผลการสำรวจความเห็นของผู้บริหารระดับสูงในประเทศเพื่อคัดเลือกองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

6 รางวัล Thailand Digital Excellence Awards 2020 สาขา Thai Digital Champion for Tech Innovation & AI จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)

จากการสร้าง Krunghai Innovation Lab เป็นศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อวางรากฐานบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ อันเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนในทุกมิติ โดยธนาคารเป็นผู้นำดิจิทัลแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีขั้นสูง (e-KYC) มาใช้กับโครงการภาครัฐ เช่น VAT Refund for Tourist ชิมช้อปใช้ เราเที่ยวด้วยกัน

7 Krunghai Connex ได้รับรางวัล Best Official Account of the Year

8 Krunghai Care ได้รับรางวัล Best Smart Channel in Finance & Insurance จาก LINE THAILAND

ธนาคารมีบริการทางการเงินครบวงจร ทั้งการแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวบัญชี Krunghai Travel Card และ G-Wallet บนแอปเปิ้ลต่าง บริการ CHATBOT ตอบคำถามผลิตภัณฑ์และบริการ และโครงการภาครัฐ รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

9 รางวัล ESCO Excellent Financial Supporting Awards จากสมาคมบริษัทจัดการพลังงานไทย (Thai ESCO Association)

การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำให้การสนับสนุนธุรกิจบริษัทจัดการพลังงาน

10 รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น

คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นภาครัฐในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ และส่งเสริมการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

11 รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น

ธนาคารมีระบบบริหารจัดการองค์กรดีเด่น ที่จะทำให้รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการแข่งขันสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่รัฐวิสาหกิจ และมีการเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน

12 รางวัลความสามารถในการจัดการวิกฤตโควิด-19 ดีเด่น ประจำปี 2563 จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

ธนาคารมีความโดดเด่นในการขับเคลื่อนองค์กรในภาวะวิกฤตโควิด-19 รวมถึงสามารถผลักดันนโยบายรัฐ เพื่อช่วยเหลือประชาชนได้ประสบความสำเร็จ รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์



10 รางวัล SET Awards 2020 Thailand Sustainability Investment (THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เป็นการประกาศเกียรติคุณและเชิดชูบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

14 รางวัล Thailand Top Company Awards 2020 ประเภทอุตสาหกรรมการเงิน

ธนาคารมีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมในแต่ละกลุ่มบริษัท การพิจารณาบริษัทที่ได้รับรางวัลเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ เพื่อให้รางวัลนี้เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศและสร้างความภาคภูมิใจในความสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีระดับสากลต่อไป

15 รางวัล Product of the Year Awards 2020 ประเภทกลุ่มสินค้าและบริการ Application การเงิน ผลิตภัณฑ์ Krungthai NEXT จากนิตยสาร Business+

ธนาคารได้รับการโหวตจากผลการสำรวจจากผู้บริโภคผ่านสื่อออนไลน์ให้เป็นสินค้าและบริการที่ยอดเยี่ยมแห่งปี

16 รางวัลธนาคารรัฐด้านนวัตกรรมเทคโนโลยียอดเยี่ยม จากสยบรัฐ

ธนาคารได้รับการโหวตจากการสำรวจทางออนไลน์ ในการเป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น ได้รับการแสดงความนิยมใน Social Media จากประชาชนอย่างแท้จริง สำเร็จด้วยระบบเทคโนโลยี Big Data จากโซเชี่ยลมีเดียของทาง Zano ซึ่งเป็นการร่วมมือระหว่าง บริษัท สยามรัฐ จำกัด และบริษัท แชนู จำกัด

17 รางวัลนักการเงินแห่งปี ประจำปี 2563 จากวารสารการเงินธนาคาร

ด้วยคุณสมบัติของการเป็นนักการเงินแห่งปีครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การพิจารณาทั้ง 4 ด้าน 1. นักการเงินที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและทันสมัย 2. นักการเงินมืออาชีพที่มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ 3. นักการเงินที่สร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กร 4. นักการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

18 รางวัล Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2563 จากสถาบันไทยพัฒน์

การเป็นองค์กรที่ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนต่อสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

19 รางวัลนักธุรกิจแห่งปี ประจำปี 2563 จากหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ

ได้รับการโหวตจากกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ โดยใช้หลักเกณฑ์ 3 ข้อ

1. การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทุกภาคส่วนจากโควิด-19 และการมี Environmental, Social and Corporate Governance (ESG) ในการดำเนินธุรกิจ
2. ความสามารถในการทำอะไรได้อย่างต่อเนื่อง แม้ต้องเผชิญภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และตกเบี่ยงอยู่ในระดับต่ำสุดเป็นประวัติการณ์
3. การทวนสัฟฟอร์มธุรกิจที่โดดเด่น เพื่อพลิกองค์กรให้มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี และการให้บริการทั้งผ่านระบบ “เปิด” และระบบ “ปิด” รองรับการให้บริการในโลกดิจิทัลมากขึ้น

20 รางวัล 2019 ASEAN Corporate Governance Scorecard ประเภท ASEAN Asset Class Publicly Listed Companies จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

เป็นบริษัทจดทะเบียนในอาเซียนที่ทำคะแนนประเมินระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เผยแพร่ต่อสาธารณะได้ตั้งแต่ 97.50 คะแนนขึ้นไป

21 ESG 100 (ESG: Environmental, Social and Governance) จากสถาบันไทยพัฒน์

ธนาคารได้รับการรับรองในฐานะบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) จากการคัดเลือกบริษัทหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

22 Top 2 จากธนาคารไทยทั้งหมด 12 แห่ง ผ่านการประเมินแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย (Fair Finance Thailand)

ธนาคารได้รับการจัดอันดับเป็น Top 2 จากธนาคารไทยทั้งหมด 12 แห่ง ผ่านการประเมินแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย (Fair Finance Thailand) ซึ่งส่งเสริมการธนาคารที่ยั่งยืนในภาคการเงิน

สารจากประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่



14 -

1. นายกฤษฎา จินะวิจารณ์
ประธานกรรมการธนาคาร

2. นายผยอง ศรีวณิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่



จากสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจที่ท้าทาย สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่รุนแรง ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารกรุงไทย จึงต้องปรับตัว เปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจ ไปสู่การดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ในปี 2563 ธนาคารกรุงไทยจึงได้กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ภายใต้แผน “ยุทธศาสตร์คู่ขนาน” หรือ “2 Banking Model” โดยมุ่งขับเคลื่อนธุรกิจ 2 รูปแบบไปพร้อมกัน คือ ขับเคลื่อนธุรกิจแบบดั้งเดิม เปรียบเสมือนเรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) และขับเคลื่อนธุรกิจแบบใหม่ เปรียบเสมือนเรือเร็ว (Speed Boat) เพื่อให้มีการจัดสรรทรัพยากรและรูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่สามารถตอบโจทย์ทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการดำเนินงานท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจ และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ธนาคารกรุงไทยได้มีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ เป็นกลไกสำคัญในการส่งต่อมาตรการเยียวยาและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ไปถึงมือประชาชนอย่างทั่วถึง โปร่งใส และเป็นธรรม อีกทั้งยังได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ในการดำเนินงานธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่สังคม ไปพร้อมกับการเติบโตอย่างยั่งยืน



ด้านสิ่งแวดล้อม

จากการดำเนินงานในปี 2563 ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสภาพแวดล้อมในส่วนของ การดำเนินงานภายในองค์กร ธนาคารสานต่อโครงการกรุงไทย รักสิ่งแวดล้อมที่ได้ติดตั้งเครื่องแปรรูปเศษอาหารเป็นดิน โดยสามารถลดปริมาณขยะได้ 3,690 กิโลกรัม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 9,335.7 KG.CO₂e รวมถึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามา Digitize ระบบการทำงานเพื่อลดการใช้กระดาษ ทั้งการนำเทคโนโลยี E-Slip & E-Signature มาใช้ในการทำธุรกรรมใน 235 สาขา ระบบยืนยันตัวตนโดยการ

เสียบบัตรประชาชน (Dip Chip) เพื่อความสะดวกในการให้บริการ รวมถึงได้มีการเปลี่ยนหลอด LED และเครื่องปรับอากาศ เบอร์ 5 เพื่อประหยัดพลังงานใน 121 สาขา นอกจากนี้ ธนาคารยังมีส่วนร่วมสร้าง Environmental Impact ด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมกว่า 1.8 หมื่นล้านบาท เช่น ธุรกิจพลังงานหมุนเวียน (พลังงานแสงอาทิตย์ ชีวมวล ก๊าซชีวภาพ) และธุรกิจผลิตสินค้าในรูปแบบ Upcycle & Recycle



ด้านสังคม

ในรอบปีที่ผ่านมาธนาคารกรุงไทยได้มีส่วนร่วมดำเนินโครงการต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงทั้งในด้านการออม การเข้าถึงมาตรการความช่วยเหลือและสวัสดิการของภาครัฐ โดยมีส่วนในการสนับสนุนมาตรการของรัฐบาล ในการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยการดำเนินงานดังกล่าวเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำที่ทำให้ประชาชนฐานรากของประเทศ ได้มีโอกาสรับเงินช่วยเหลือ และบริการพื้นฐานจากภาครัฐ สามารถเข้าถึงแหล่งการออมอย่างครอบคลุมที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นการเปลี่ยนผ่านประเทศไปสู่สังคมไร้เงินสด ด้วยการใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ซึ่งเป็น Open Digital Platform ในการดำเนินโครงการ ได้แก่ “เราไม่ทิ้งกัน” เพื่อให้ประชาชนได้รับเงินช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างทั่วถึง โครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน” เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว และกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ โครงการ “คนละครึ่ง” เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายภายในประเทศ รวมถึงธนาคารได้พัฒนา Krungthai Digital Health Platform ด้วยการร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ขึ้นทะเบียนบัตรทอง และประชาชนที่ได้รับสิทธิสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพผ่าน Health Wallet บนแอปพลิเคชันเป๋าตัง และได้ร่วมมือกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) จำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ รุนวอลเล็ต สบม. (วอลเล็ตสะสมบอนด์มั่งคั่ง) บนแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งเป็นการจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มได้สำเร็จเป็นครั้งแรกของประเทศไทย

สำหรับโครงการกรุงไทยรักชุมชน ธนาคารได้พัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วประเทศ โดยเข้าไปช่วยพัฒนา Packaging สนับสนุน สมุนไพร และปรับปรุงศูนย์พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ฟาร์มหอยนางรม และธนาคารปูที่ชุมชนบ้านโคกโคไกร จังหวัดพังงา พัฒนาการตัดเย็บผ้าไหมเพื่อทำเสื้อผ้า กระเป๋า และพวงกุญแจ ที่ชุมชนบ้านสวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ พัฒนา Packaging ยาสมุนไพร และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ร่วมวิจัยถ่านผาไหม และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้กับชุมชนบ้านแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และร่วมทำแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย สำหรับชุมชนบ้านเตื่อ จังหวัดหนองคาย จัดทำฉลากสินค้า และพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่นชุมชนบ้านแหลม จังหวัดสุพรรณบุรี โดยชุมชนทั้งหมดได้รับการรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประจำปี 2563 CBT Thailand จากกรมการท่องเที่ยวชุมชน และอยู่ระหว่างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนบ้านสวนทุเรียน จังหวัดสงขลา ชุมชนตะเคียนเตี้ย จังหวัดชลบุรี และชุมชนนางแล จังหวัดเชียงราย และมีแผนต่อยอดไปชุมชนอื่นๆ ทั่วประเทศในปี 2564 นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับ United Nations Development Programme ประเทศไทย หรือ UNDP และมูลนิธิรักษ์ไทย ดำเนินโครงการ Koh Tao, Better Together ด้วยการร่วมระดมทุนตามแนวทางของโครงการ BIOFIN หรือ The Biodiversity Finance Initiative ผ่านกรุงไทย E-Donation “มูลนิธิรักษ์ไทย UNDP กรุงไทย รักเกาะเต่า” เพื่อสร้างอาชีพ ช่วยเหลือคนในชุมชนเกาะเต่าที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 โดยจ้างชาวเรือให้ทำความสะอาดชายหาด ปลูกจิตสำนึกให้อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดความรักความเข้าใจธรรมชาติของถิ่นที่อยู่ในชุมชน สร้างความสมดุลในการอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการใน 6 ด้าน ได้แก่ **Workforce Rationalization** ทบทวนแผนบริหารจัดการอัตรา กำลังให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ **Employee Development** ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ทักษะของพนักงาน (Upskill & Reskill) ให้สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ธนาคารได้ **Talent Management** ธนาคารให้ความสำคัญกับการดึงดูด บริหาร จัดการ และรักษาบุคลากรกลุ่ม Talent โดยการจัดทำโครงการพิเศษเพื่อสรรหาบุคลากรภายนอกที่มีศักยภาพ **Performance Driven Organization (PDO)** สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เพื่อยกระดับ Performance ของธนาคาร และการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่พนักงาน **กรุงไทยคุณธรรม** ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และ **One Krungthai** สำหรับบริษัทย่อย ส่งเสริมให้บริษัทในเครือที่ธนาคารถือหุ้น 100% มีทิศทางการทำงานที่สอดคล้องกับทิศทางของธนาคาร



ด้านธรรมาภิบาล

ธนาคารยังคงมุ่งขับเคลื่อนเพื่อเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ผ่านการดำเนินโครงการ “กรุงไทยคุณธรรม” ภายใต้ยุทธศาสตร์ 3 ป. ได้แก่ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน และปรับเปลี่ยน เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาล และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร ผ่านกระบวนการระดมความคิดจากข้างใน โดยจัดกิจกรรม QA 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน ให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการระดมความคิด และเลือกแผนงานที่โดดเด่นที่จะยกระดับสู่แผนงานระดับองค์กร เข้าสู่กระบวนการ Corporate Hackathon และได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อเพื่อเพิ่ม Productivity & Efficiency ผ่านการทำ Design Thinking Workshop ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยน Mindset ของพนักงาน และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อในอุตสาหกรรมต่าง ๆ อีกทั้งได้กำหนด Core Value ของธนาคาร โดยได้ระบุพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การสร้างคุณธรรมอัตลักษณ์ขององค์กรที่มีทั้งหมด 5 ลักษณะ ได้แก่ “สร้างสรรค์” “สำเร็จ” “สัตย์ซื่อ” “สามัคคี” และ “สังคม” เพื่อเป็นหลักการดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้ธนาคารยังได้ตั้งกลุ่มป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน เพื่อป้องกันการทุจริตและอาชญากรรมทางการเงิน

จากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ภายใต้วิสัยทัศน์ “กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน” ที่มุ่งสร้างการเติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนด้วยหลักธรรมาภิบาลและการสร้างคุณค่าร่วมต่อสังคม (Creating Shared Value: CSV) ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลต่าง ๆ เช่น Bank of the Year 2020 in Thailand จากนิตยสาร The Banker รางวัล The Asian Banker Leadership Achievement Award for The Best Managed Bank during COVID-19 in Thailand และรางวัล The Asian Banker Leadership Achievement Award for The Best CEO Response to COVID-19 in Thailand จาก The Asian Banker รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2563 ประเภทรางวัล คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น และรางวัลความสามารถในการจัดการวิกฤตโควิด-19 ดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ธนาคารได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2563 ระดับดีเลิศ จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และได้รับการจัดอันดับจาก Fitch Rating ในระดับของ National Credit Ratings (Long Term) อยู่ที่ AA+ และ Thailand Sustainability Investment 2020 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน การเป็นเสาหลักของระบบเศรษฐกิจไทย และการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา Digital Economy ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน



สิ่งแวดล้อม

สังคม

ธรรมาภิบาล

ตามวิสัยทัศน์ “กรุงเทพฯ เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน” ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ด้วยการคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) หรือ ESG เพื่อสร้างพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ และสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน



ENVIRONMENTAL

SOCIAL



GOVERNANCE



คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

01 ศ.(พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์

ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

03 นางแพตริเซีย มงคลวนิช

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

02 นายวิชัย อัศวิสทร

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

04 นางนิธิตา เทพนังกูร

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม





รายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2563

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการสร้างคุณค่าร่วมต่อสังคม (Creating Shared Value: CSV) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development) ของทุกภาคส่วนอย่างครอบคลุมตามหลักการ ESG ได้แก่ **สิ่งแวดล้อม (Environmental)** **สังคม (Social)** และ **ธรรมาภิบาล (Governance)** ตามวิสัยทัศน์ กรุงไทย เคียงข้างไทย คู่ความยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อกำหนดแนวทางและติดตามผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลฯ ประกอบด้วย กรรมการธนาคารจำนวน 4 คน และในปี 2563 มีการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

ในปี 2563 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์บรรษัทภิบาล บมจ. ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์ 3 ป. คือ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน และปรับเปลี่ยน เพื่อสร้างองค์กรคุณธรรมต้นแบบ โดยได้ระบุพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การสร้างคุณธรรมอัตลักษณ์ขององค์กรที่มีทั้งหมด 5 ลักษณะ ได้แก่ **“สร้างสรรค์” “สำเร็จ” “สัตย์ซื่อ” “สามัคคี” “สังคม”** ซึ่งเป็น Core Value ของธนาคาร เพื่อเป็นหลักการดำเนินงานของธนาคารต่อไป

ซึ่งผลจากการดำเนินการปี 2563 ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลเกี่ยวกับด้านบรรษัทภิบาลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดังนี้

- รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2563 ประเภทรางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น, รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น และรางวัลความสามารถในการจัดการวิกฤตโควิด-19 ดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง
- รางวัล Bank of the Year 2020 in Thailand จากนิตยสาร The Banker
- รางวัลเกียรติยศ “นักการเงินแห่งปี ประจำปี 2563” ของวารสารการเงินธนาคาร
- ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2563 ระดับดีเลิศ จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- รางวัล The Asian Banker Leadership Achievement Award for The Best Managed Bank during COVID-19 in Thailand และ The Asian Banker Leadership Achievement Award for The Best CEO Response to COVID-19 in Thailand จาก The Asian Banker
- รางวัล Thailand Digital Excellence Awards 2020 สาขา Thai Digital Champion for Tech Innovation & AI จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)
- รางวัล Thailand Sustainability Investment 2020 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- รางวัลเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Award 2563 จากสถาบันไทยพัฒน์

จากรางวัลและผลการประเมินที่ธนาคารได้รับล้วนสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ดี ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป

(ศ.พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์

ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย



ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว
72,005,040,437.50 บาท

รวมเป็นจำนวนหุ้นทั้งหมด
13,981,561,250 หุ้น

จำแนกเป็น

หุ้นสามัญจำนวน

13,976,061,250 หุ้น

หุ้นบุริมสิทธิ จำนวน

5,500,000 หุ้น



ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ในรูปแบบสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารพาณิชย์ และในปี 2532 ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกของประเทศที่นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อปี พ.ศ. 2537

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



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารนาบนาเหนือ):

เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารสุขุมวิท):

เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110



เลขที่จดทะเบียนบริษัท:

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



โทรศัพท์:

0-2255-2222



โทรสาร:

0-2255-9391-3



เว็บไซต์:

www.krungthai.com



Krungthai Contact Center:

0-2111-1111



กับ Customer Insights (รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า):

complaint.center@krungthai.com



E-mail:

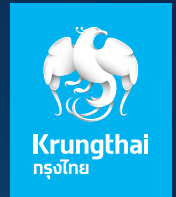
Call.CallCenter@krungthai.com



Krungthai care



วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก



วิสัยทัศน์ (Vision)

GROWING TOGETHER FOR SUSTAINABILITY

“กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน”

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความแข็งแกร่งของลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)

พนักงาน ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน

ลูกค้า ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สังคม ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ผู้ถือหุ้น สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ค่านิยมหลัก (Core Values)

สร้างสรรค์

การมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พัฒนาต่อยอดสู่นวัตกรรม กล้าแสดงออก คิดนอกกรอบ มุ่งเน้นพัฒนางาน พัฒนาตนเอง รวมทั้งสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และบริหารจัดการความรู้

สำเร็จ

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น เติบโตความสามารถ เติบโตเวลา ด้วยความละเอียดรอบคอบ การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมทั้งคำนึงถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

สัตย์ซื่อ

การปฏิบัติตน ปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ภายใต้หลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณและต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ สามารถตรวจสอบได้และไม่ยอมไม่ทนให้ผู้อื่นทุจริต

สามัคคี

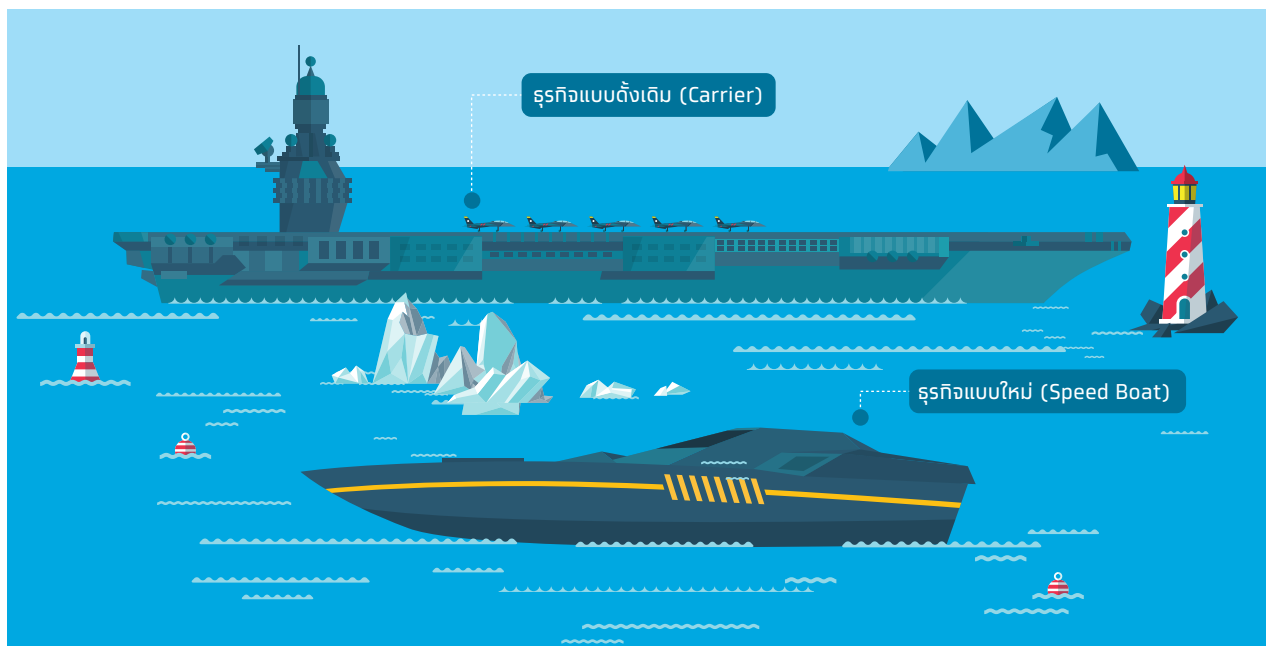
การร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีการสอดประสานการทำงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นเป้าหมายองค์กรเป็นหลัก รวมทั้งร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดี สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร

สังคม

การเข้าร่วมกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบด้านสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

แผนยุทธศาสตร์ธนาคาร

จากสภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันและกระแส Disruption ที่เป็นสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งด้านเทคโนโลยี คู่แข่ง องค์กรภาครัฐ และพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งความท้าทายจากปัจจัยความผันผวนต่าง ๆ เช่น การชะลอตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ และเศรษฐกิจทั่วโลก ปัญหาหนี้ครัวเรือนที่ปรับตัวสูงขึ้น ตลอดจนการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าและผู้ถือหุ้น ตลอดจนสามารถรับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ซึ่งธนาคารได้ปรับตัวในการดำเนินธุรกิจ ด้วยการเปลี่ยนจากการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ในปี 2562 มาเป็นแผนยุทธศาสตร์คู่ขนาน หรือ 2 Banking Models ในปี 2563 ดังนี้



- (1) แบบเรือบรรทุกเครื่องบินหรือ Carrier : ยุทธศาสตร์ที่จะขับเคลื่อนธุรกิจหลักของธนาคาร ทั้งด้านสินเชื่อ เงินฝาก ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ รวมถึงการพัฒนา Krungthai NEXT ให้เป็นแอปพลิเคชันที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า



- (2) แบบเรือเร็วหรือ Speed Boat : ยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการสร้างโมเดลทางธุรกิจใหม่ การสร้างแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ในลักษณะระบบเปิด (Open Banking) บนแอปพลิเคชันเป๋าตัง เพื่อให้เป็นระบบการเงินแบบเปิดสามารถรองรับ Wallet ได้หลายตัวพร้อม ๆ กัน และมีการนำเทคโนโลยี Blockchain มาประยุกต์ใช้ด้วย โดยที่แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันของธนาคารจะถูกสนับสนุนด้วย AI Machine Learning และ Data Analytics ที่จะสามารถเข้าใจ และตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบ ตัวอย่าง Wallet ต่าง ๆ ของเป๋าตัง เช่น G-Wallet ของโครงการภาครัฐต่าง ๆ เช่น ขิมข้อบใช้, เราเที่ยวด้วยกัน, คนละครึ่ง, Health Wallet, Wallet สมม. (สะสมบอนด์มั่งคั่ง), บริการต่าง ๆ ของ กยศ. ผ่านเป๋าตัง เป็นต้น



ทั้งนี้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษายาบาลและสุขภาพ กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน และกลุ่มระบบขนส่ง โดยธนาคารมองเห็นว่าลูกค้า 5 กลุ่มดังกล่าวเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ต้องพยายามรักษาไว้และยังสามารถใช้เชื่อมโยงการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้

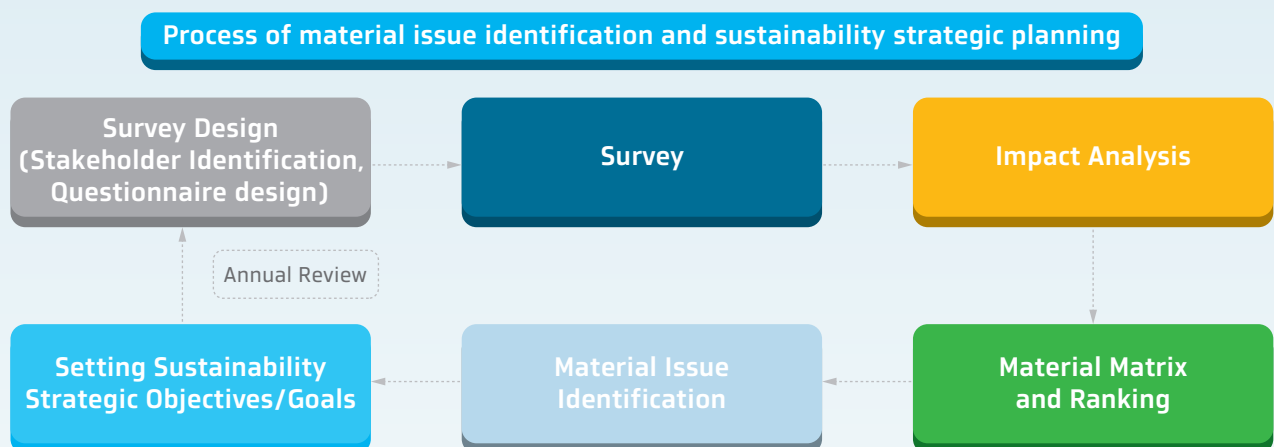
การที่ธนาคารกรุงไทยสามารถสร้างฐานลูกค้าขนาดใหญ่ผ่านการดำเนินการวางโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินต่าง ๆ ของภาครัฐ จะทำให้ธนาคารสามารถต่อยอดธุรกิจได้อีกมาก หนึ่งในนั้นคือ การต่อยอดธุรกิจจากลูกค้าของลูกค้า (X2G2X) ที่เริ่มต้นจากลูกค้าหลักของธนาคาร คือ ภาครัฐ (Government) เชื่อมโยงไปสู่ภาคธุรกิจที่เป็นคู่ค้าของลูกค้า โดยเชื่อมโยงกันด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี เพื่อให้เข้ามาอยู่ในระบบนิเวศของธนาคาร ทำให้นักธนาคารสามารถนำเสนอบริการทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างตรงใจ และตอบโจทย์ทุกความต้องการอย่างแท้จริง ตลอดจนจะเป็นการปูทางในการนำไปสู่การสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ (Thailand Digital Platform) ของคนไทย เพื่อคนไทยในอนาคตอันใกล้

การวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยความยั่งยืน (MATERIALITY ANALYSIS)

ในปี 2563 ธนาคารริเริ่มกระบวนการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อนำไปสู่การวางนโยบายการพัฒนาความยั่งยืนและยุทธศาสตร์ของธนาคารสำหรับปี 2564 (ตามแผนภาพ) เริ่มด้วยการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร รวมทั้งสิ้นกว่า 6,800 คน เกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความยั่งยืนของธนาคารและความยั่งยืนของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ธนาคารทำการสำรวจความคิดเห็นประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน พนักงาน บริษัทลูกค้าของธนาคาร คู่ค้า ลูกค้า และคู่แข่ง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้ถูกนำมาวิเคราะห์จัดทำ Materiality matrix เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและเป้าหมายกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร

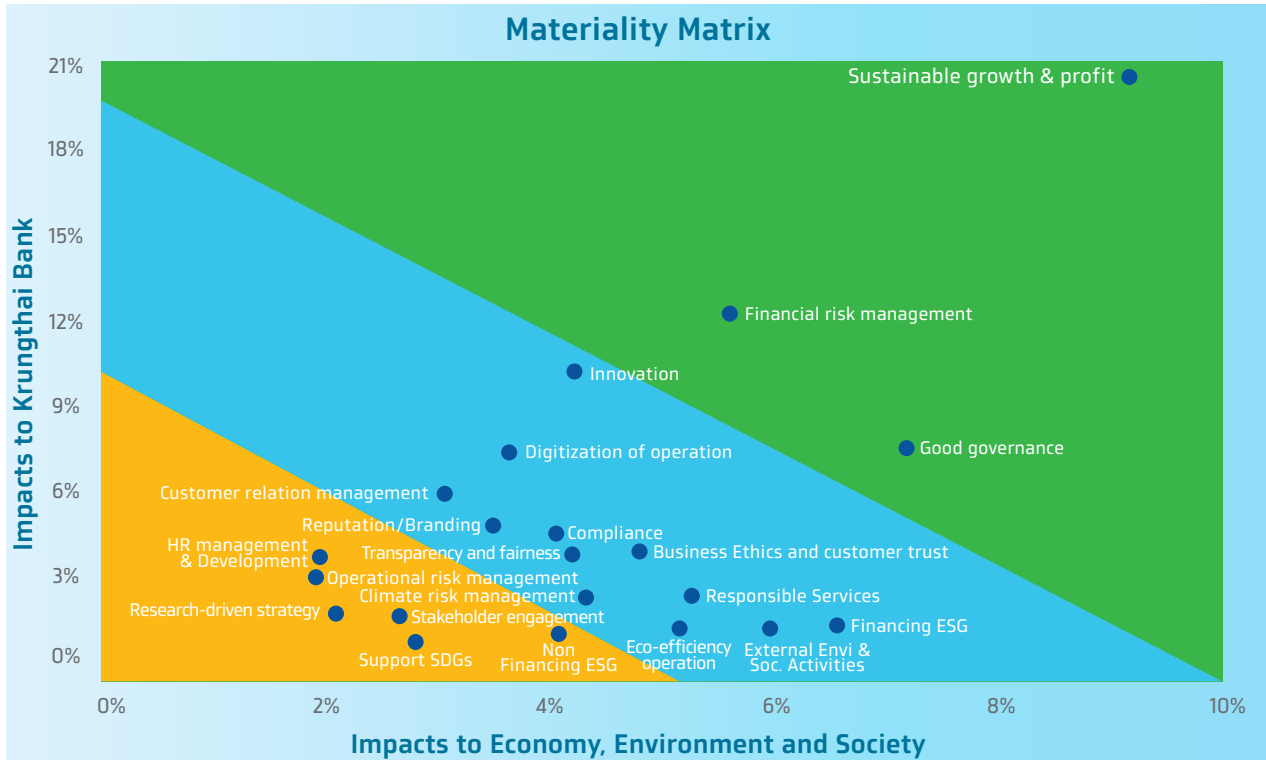
กระบวนการวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยความยั่งยืนและวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร Process of material issue identification and sustainability strategic planning



ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับผลกระทบของแต่ละประเด็นความยั่งยืนถูกจัดประเภทตามมิติความยั่งยืนทั้ง 3 ของธนาคาร อันได้แก่ ความยั่งยืนด้านผลประกอบการ ความยั่งยืนในการปฏิบัติงานและดำเนินงาน และความยั่งยืนทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังปรากฏในตารางข้างล่างนี้

	ผลกระทบ	มิติความยั่งยืนของธนาคาร
ภายใน	ผลกระทบต่อธนาคาร แบ่งเป็น - ผลต่อผลประกอบการ - ผลต่อการปฏิบัติงาน	ความยั่งยืนด้านผลประกอบการ (Economic Sustainability) ความยั่งยืนในการปฏิบัติงานและดำเนินงาน (Operational Sustainability)
ภายนอก	ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ (Economy) ผลกระทบต่อสังคม (Society) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Environment)	ความยั่งยืนทางสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental & Social Sustainability)

ประเด็นสำคัญที่มีผลต่อความยั่งยืนของธนาคารตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยความยั่งยืนสำหรับธนาคารกรุงไทย ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นประเด็นที่มีผลต่อความยั่งยืนทางด้านผลกระทบและการปฏิบัติงานของธนาคาร ได้แก่ การเติบโตและการทำกำไรได้อย่างยั่งยืน การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการอย่างมีบรรษัทภิบาล

ปัจจัยความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเห็นว่ามีผลต่อความยั่งยืนทางธุรกิจของธนาคาร หรือมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างมาก ได้แก่ นวัตกรรมของบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร การเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติการและดำเนินงานของธนาคาร การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและลูกค้าให้ความไว้วางใจ การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ ชื่อเสียงของธนาคาร การให้บริการที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม การให้สินเชื่อและลงทุนที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และส่งเสริมบรรษัทภิบาล การให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การมีกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศ และการดำเนินงานที่ให้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและลดการทำลายสิ่งแวดล้อม

ในส่วนของปัจจัยความยั่งยืนที่จัดอยู่ในระดับความสำคัญน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและพัฒนาทักษะ การไม่ให้สินเชื่อและลงทุนที่ขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และไม่มีบรรษัทภิบาล การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทยตระหนักถึงการเติบโตอย่างยั่งยืนคู่กันไปกับสังคมไทย และการทำหน้าที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาสังคมของประเทศ สนับสนุนการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ด้วยธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินแก่ครัวเรือน ธุรกิจและภาครัฐ เราจึงเป็นตัวกลางเชื่อมโยงทั้งสามฝ่ายเข้าด้วยกัน ความสำเร็จของธนาคารกรุงไทยจึงขึ้นอยู่กับการพัฒนาและความเจริญรุ่งเรืองของเศรษฐกิจและสังคมไทยที่มีการกระจายอย่างทั่วถึง โดยธนาคารมุ่งให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ในปี 2563 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารกรุงไทยให้สะท้อนถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารและเน้นเอกลักษณ์ความเป็นสถาบันการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) มากขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Sustainable Growth) มีการปรับตัวและเตรียมพร้อมรับมือกับความเสี่ยงต่าง ๆ (Risk Management) รวมถึงสามารถยืนหยัดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ความผันผวน ไม่แน่นอน หรือมรสุมทางเศรษฐกิจ (Resilience) โดยมีการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Innovation) พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ (Operational Efficiency) ธนาคารยังมีแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงานให้ทันสมัย (Human Capital Development) และยึดหลักการดำเนินงานตามหลัก ESG ซึ่งประกอบไปด้วยบริหารจัดการตามหลักบรรษัทภิบาล (Good Governance) ปฏิบัติตามกฎหมาย



ข้อบังคับ (Regulatory Compliance) เพื่อให้มีการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและสามารถรักษาความไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้าที่มีต่อธนาคาร รวมถึงมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Responsible Banking Services and Operations)

เพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีจุดมุ่งหมายเดียวกันและมีแนวทางปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ธนาคารได้แบ่งมิติการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร (Sustainability Dimensions) ออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. มิติความยั่งยืนด้านผลประกอบการของธนาคาร (Economic Sustainability) ซึ่งมีความสำคัญต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้บริหารและพนักงาน ประกอบด้วยประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืน ได้แก่

- การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไรอย่างต่อเนื่อง (Sustainable growth and profit)
- การบริหารความเสี่ยงและการธนาคารที่มีความยืดหยุ่น พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ (Risk management and resilience)
- การจัดทำกลยุทธ์การดำเนินงานที่ผ่านการศึกษาค้นคว้าให้ได้กลยุทธ์ที่เหมาะสมนำไปสู่ผลประกอบการที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน (Research-led strategy)
- การพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (Innovation) เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและวิวัฒนาการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อันจะทำให้ธนาคารยังคงความสามารถในการแข่งขันในภาคการเงินการธนาคารที่มีภาวะการแข่งขันสูงขึ้น
- การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer relation) รวมถึงชื่อเสียงของธนาคาร (Branding and reputation) เพื่อให้ธนาคารสามารถรักษารฐานลูกค้าเดิมพร้อม ๆ ไปด้วยขยายตลาดไปสู่กลุ่มลูกค้าใหม่

2. มิติความยั่งยืนด้านการปฏิบัติงานและดำเนินงานของธนาคาร (Operational Sustainability) ประกอบด้วยประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงานของทุกภาคส่วนในธนาคาร ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงการทำงานร่วมกับองค์กรภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร โดยมีโครงการกรงไทยคุณธรรมเป็นตัวผลักดันความยั่งยืนในมิตินี้ ได้แก่

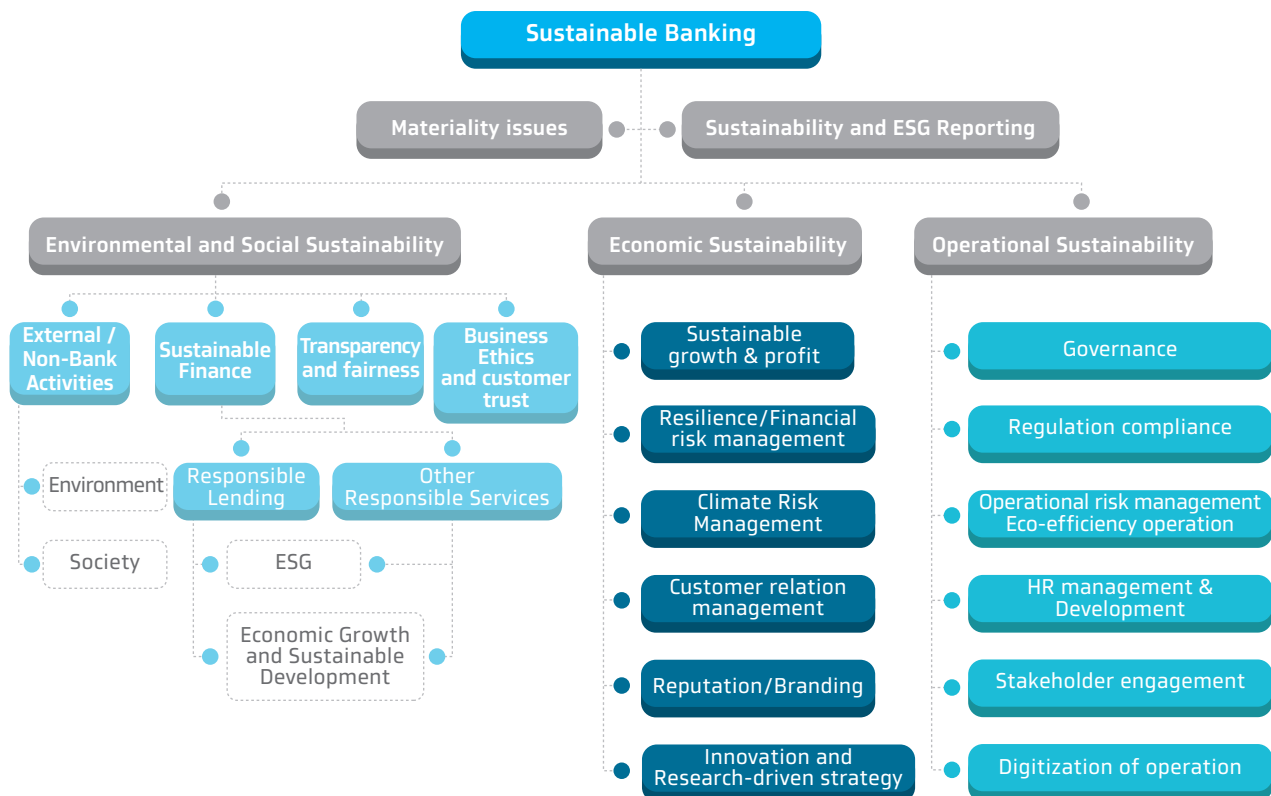
- การบริหารที่มีบรรษัทภิบาล (Good governance) ที่มีกระบวนการตัดสินใจที่มีความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ และนำความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคาร
- การปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ (Regulation Compliance) ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าและผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นต่อธนาคาร และลดความเสี่ยงในการจ่ายค่าชดเชยต่าง ๆ หากธนาคารกระทำการละเมิดกฎระเบียบ

- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของธนาคารและการส่งเสริมพัฒนาการทางทักษะต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน (HR management and development) เพื่อให้มีการดำเนินงานที่ราบรื่นและมีการปรับตัวไปกับการเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจ
- การดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม (Eco-efficient Operation) รวมถึงการเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Digitization of Operation) ซึ่งช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานทั้งในรูปของตัวเงินและเวลา ลดการใช้กระดาษและพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และสามารถจัดการกับเอกสารชั้นความลับต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตัดสินใจและการดำเนินงาน (Stakeholder Engagement) จะทำให้ธนาคารสามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

3. มิติความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Sustainability) ประกอบด้วยประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจทั้งภายในธนาคารและกิจกรรมภายนอกธนาคารที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขหรือลดปัญหาในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศและประชาคมโลก โดยเฉพาะมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามข้อตกลงระหว่างสมาชิกองค์การสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals) ได้แก่

- การให้บริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible banking services) ซึ่งรวมถึงธุรกรรมที่ไม่สร้างต้นทุนทางสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Cost) ในขณะเดียวกันก็เป็นธุรกรรมที่ทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Benefits)
- มีความโปร่งใสและเป็นธรรม (Transparency and Fairness) มีการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้อง ชัดเจน การคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม และไม่มีการคอร์รัปชันหรือกระทำความผิดจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) เพื่อให้ลูกค้าและสังคมมีความเชื่อมั่นต่อธนาคาร เนื่องจากธุรกิจธนาคารดำรงอยู่ได้ด้วยความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
- การลงทุนและให้บริการทางการเงินเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Finance) ได้แก่ การให้สินเชื่อที่ช่วยลดปัญหาโลกร้อน (Green lending) การลงทุนในโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Socially responsible investment) และมีผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินอื่น ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน
- กิจกรรมของธนาคารที่มีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านสังคมและช่วยรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม (Creating Shared Value activities) เช่น โครงการกรงไทยรักชุมชน และโครงการกรงไทยรักษ์สิ่งแวดล้อม

กรอบการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร (Framework of Sustainable Banking)



โครงสร้างการบริหารการพัฒนาความยั่งยืน

ในปี 2563 ธนาคารมีคณะกรรมการที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธนาคารสามารถดำเนินนโยบายตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้ธนาคารมุ่งสู่ความเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืนในทุก 3 มิติ



- มิติความยั่งยืนด้านผลประกอบการของธนาคาร มีคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการกำกับและดูแลความเสี่ยง เป็นผู้รับผิดชอบ

- มิติความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงานของธนาคาร มีคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการกำกับและดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้รับผิดชอบ



- มิติความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

โดยมีสายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กรเป็นผู้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเพื่อจัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร



แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ของสหประชาชาติ ตามที่รัฐบาลได้ร่วมรับรองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นั้น ธนาคารกรุงไทยในฐานะสถาบันการเงินหลักของประเทศ ได้นำเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นกรอบในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อร่วมพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน การดำเนินงานของธนาคารสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

	1 PEOPLE	2 ZERO HUNGER	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	5 GENDER EQUALITY	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	10 REDUCED INEQUALITIES	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	13 CLIMATE ACTION	14 LIFE BELOW WATER	15 LIFE ON LAND	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
Product/Services	กลุ่มการชำระเงิน promptpay qr code EDC เงิน บัตรสวัสดิการ	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓				
	กลุ่มภาครัฐ ชิมช้อปใช้ คนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน ไทยชนะ เราไม่ทิ้งกัน one bath bond vat for tourism refund, ecourt, e withholding tax	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓			✓	
	กลุ่มการศึกษา university app กยศ	✓			✓		✓	✓	✓			✓				
	กลุ่มสุขภาพ smart hospital, health wallet			✓				✓	✓			✓				
	กลุ่มขนส่ง ticket e payment, EDC, m-pass บัตรแมงมุม							✓				✓				
	X2G2X	✓					✓	✓				✓				
	Green Financing					✓	✓			✓		✓		✓		
	สินเชื่อสนับสนุน SME ร้านธงฟ้า ประชารัฐ ธุรกิจเกษตร ธุรกิจท่องเที่ยว ค้าปลีก ค้าส่ง robotics	✓					✓	✓	✓							
	ลูกค้ารายย่อย	✓							✓							
	NEXT	✓					✓	✓	✓	✓		✓				
	เป๋าดัง						✓	✓				✓				
	CONNEXT							✓				✓				
Initiatives/Operation	Digital branch (queen online, e-KYC, e-signature, dipdhip, atm contactless, tablet, wireless lan)						✓	✓				✓				
	กรุงไทยรักชุมชน															
	- สวนทุเรียน	✓		✓	✓		✓	✓	✓							
	- โคกโคกร			✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓					
	- ท่ามะโอ	✓		✓	✓		✓	✓	✓							
	- บ้านแหลม	✓		✓	✓		✓	✓	✓							
	- บ้านเดื่อ	✓		✓	✓		✓	✓	✓							

	1 NO POVERTY	2 ZERO HUNGER	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	5 GENDER EQUALITY	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	10 REDUCED INEQUALITIES	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	13 CLIMATE ACTION	14 LIFE BELOW WATER	15 LIFE ON LAND	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
Initiatives/Operation																
- สนวนนอก	✓		✓	✓			✓	✓	✓			✓				
- แม่กำปอง	✓		✓	✓			✓	✓	✓							
Other CSR Projects																
- Financial Literacy	✓			✓				✓								
- เพื่อนพ้อง		✓	✓													
- สานฝันสู่บัณฑิต				✓												
กรุงเทพฯ รักสิ่งแวดล้อม											✓	✓		✓		
UNDP รักเกาะเต่า	✓		✓				✓						✓			✓

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืน ตามแนวปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานดังนี้

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน	มาตรฐานที่ใช้	หัวข้อ ในรายงาน ความยั่งยืน
สิทธิมนุษยชน 	หลักการที่ 1 : ธุรกิจควรส่งเสริมและเคารพต่อการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ได้ประกาศไว้ระหว่างประเทศ หลักการที่ 2 : ต้องแน่ใจว่าธุรกิจไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการละเมิดสิทธิมนุษยชน	- ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมายทั้งในประเทศและกฎหมายสากล รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR และได้นำหลักการชี้แนะด้านสิทธิมนุษยชนกับธุรกิจ UNGP มาเป็นแนวทางดำเนินการ - ธนาคารได้กำหนดเรื่องสิทธิมนุษยชนอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน ในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง		การบริหาร ทรัพยากรบุคคล
แรงงาน 	หลักการที่ 3 : ธุรกิจควรยอมรับเสรีภาพในการชุมนุม และการตระหนักถึงสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม หลักการที่ 4 : การก่อกำจัดไม่ให้มีการใช้แรงงานบังคับและแรงงานจำต้องทำ หลักการที่ 5 : สัมเลิกการใช้แรงงานเด็ก หลักการที่ 6 : การก่อกำจัดไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติตามในด้านการจ้างงานและอาชีพ	- ธนาคารดูแลพนักงานสอดคล้องกับหลักแรงงานสากล International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work - ธนาคารได้กำหนดเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน ในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง - ประกาศนโยบายความปลอดภัยของธนาคาร (Safety Policy) และเป้าหมายการดำเนินงาน - หลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ โดยสนับสนุนให้ก่อตั้งสหภาพแรงงาน - พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ - ไม่มีการรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้าทำงาน - ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35	  International Labour Organization	การบริหาร ทรัพยากรบุคคล



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน	มาตรฐานที่ใช้	หัวข้อ ในรายงาน ความยั่งยืน
สิ่งแวดล้อม 	หลักการที่ 7 : ธุรกิจควรสนับสนุนแนวทางเพื่อการป้องกันล่วงหน้าสำหรับความท้าทายในด้านสิ่งแวดล้อม หลักการที่ 8 : ใช้แนวคิดเพื่อส่งเสริมการมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น หลักการที่ 9 : สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและแพร่กระจายของเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ธนาคารนำหลักมาตรฐานสากล ISO 26000 มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม - การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อ Green Loan - ธนาคารได้รับใบรับรอง Green Meeting จาก TBCSD โดยธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กรจากการลดการใช้ทรัพยากร และพลังงาน - รณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานกำจัดเอกสารปลอดภัยในโครงการ Shred2Share เพื่อลดการทำลายต้นไม้ - โครงการ " Internal Digitization-Paperless branch " เพื่อลดการใช้กระดาษของสาขา 50 % ภายในระยะเวลา 5 ปี - นำเครื่อง Innowaste มาใช้เพื่อแปรรูปเศษอาหารเป็นดิน	 	- การสนับสนุนทางการเงินต่อธุรกิจที่เป็น ESG - การบริหารผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - การบริหารจัดการวัสดุ
การต่อต้านการทุจริต 	หลักการที่ 10 : ธุรกิจควรดำเนินไปเพื่อต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงการผูกขาดและการติดสินบน	- กำหนดนโยบาย zero tolerance ผ่านการดำเนินโครงการ "กรุงไทยคุณธรรม" เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ทั่วทั้งองค์กร โดยธนาคารจะไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ - ประกาศใช้นโยบาย Whistle Blowing เพื่อเป็นช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด - กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ตามแนวทางมาตรฐานสากล เช่น Vienna Convention (1988) Financial Action Task Force (FATF) เป็นต้น - ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	 	การดำเนินงานอย่างมีบรรษัทภิบาล

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน	มาตรฐานที่ใช้	หัวข้อ ในรายงาน ความยั่งยืน
		- ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบ ร่วมกับ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนธนาคารสู่องค์กรต้นแบบด้านคุณธรรมภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม - จัดทำคู่มือป้องกันการค้า หรือให้สินบน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และคู่มือป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้ปฏิบัติ		

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและพันธมิตรภาคีเครือข่าย

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและพันธมิตรภาคีเครือข่ายทางเศรษฐกิจ ทางสังคมและธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อรับนโยบายมาปฏิบัติภายในธนาคาร รวมถึงการมีส่วนร่วมแบ่งปันประสบการณ์ ตลอดจนพัฒนาระบบการทำงานแก่องค์กรสมาชิก โดยมีรายละเอียดดังนี้

Industry Association & Partnerships

ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์ของไทย เพื่อร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร

สมาคมธนาคารไทย ในปี 2563 คุณผยอง ศรีวณิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารกรุงไทย ดำรงตำแหน่งประธานสมาคมธนาคารไทย โดยมีการกิจสำคัญคือ การร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งการพัฒนากระบวนการธนาคารพาณิชย์ให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวผ่านวิกฤตเศรษฐกิจและตอบใจทุกความต้องการของคนไทยในทุกภาคส่วน

ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT) ธนาคารเป็น 1 ใน 15 ธนาคารสมาชิก เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดการปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามมาตรฐานสากล รวมถึงเข้าร่วมอบรมเพื่อยกระดับการดำเนินงานของธนาคาร

Thailand Blockchain Community Initiative เกิดจากการรวมตัวของธนาคารไทยและรัฐวิสาหกิจและองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมายกระดับประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศ โดยธนาคารได้ร่วมมือให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบล็อกเชน (Krungthai e-LG on Blockchain)

National Association & Partnerships

ชมรม CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย มีบทบาทในการส่งเสริมให้สมาชิกบริษัทจดทะเบียนได้นำแนวคิดและหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อสร้างสมดุลระหว่างมูลค่ากับคุณค่าของธุรกิจ ซึ่งธนาคารดำเนินธุรกิจตามแนวทางของชมรม

องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development: TBCSD) ธนาคารเป็น 1 ในสมาชิกขององค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development: TBCSD) โดยมีองค์กรสมาชิกจากธุรกิจต้นแบบด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากกลุ่มธุรกิจหลักของประเทศกว่า 40 องค์กร มุ่งเน้นการเป็นธุรกิจต้นแบบด้านความยั่งยืน เผยแพร่วัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง ผลักดันนโยบายที่เป็นธรรมกับทุกภาคส่วนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ธนาคารเป็นสมาชิกองค์กรดังกล่าว ซึ่งมีวิสัยทัศน์เพื่อเป็นพลังสังคมที่ขับเคลื่อนให้คนไทยและสังคมไทยไม่ยอมรับและออกมาต่อต้านคอร์รัปชัน

โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption = CAC) เป็นการรวมตัวของธุรกิจขนาดใหญ่เพื่อแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดคอร์รัปชันในสังคมไทย โดยธนาคารเป็น 1 ในสมาชิกซึ่งสมาชิกจะต้องประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบและจัดทำระบบป้องกันการจ่ายสินบน รวมทั้งให้ความร่วมมือสนับสนุนการสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีบนพื้นฐานของหลักบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)



โครงการ Smart University Application ธนาคารลงนาม MOU ร่วมกับมหาวิทยาลัย โดยเชื่อมโยงระบบการทำธุรกรรมดิจิทัลของธนาคาร กับทุกกิจกรรมในรั้วมหาวิทยาลัยไว้ในที่เดียว เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ที่สอดคล้องกับ New Normal โดยเริ่มที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยบูรพา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยขอนแก่น

International Association & Partnerships

โครงการ BIOFIN ภายใต้โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประเทศไทย ธนาคารร่วมมือกับ UNDP และมูลนิธิริรักษ์ไทย ดำเนินโครงการ Koh Tao, Better Together เพื่อระดมทุนช่วยจ้างงานคนขับเรือท่องเที่ยวขนาดเล็กบนเกาะเต่า ที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างหนักขาดรายได้หลักดูแลครอบครัว จากสถานการณ์โควิด-19 ทำความสะอาดชายหาดและเก็บขยะในทะเล ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมชายฝั่งและฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเล



กรุงเทพฯ เชียงช้างไทยสู่ความยั่งยืน

ภารกิจสำคัญของธนาคาร คือ การร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ควบคู่กับการสร้างการเติบโตของธุรกิจเพื่อก้าวสู่ Digital Banking เต็มรูปแบบที่สามารถตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุค Technology Disruption บนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน

ธนาคารกรุงเทพท่ามกลางสถานการณ์ COVID-19

ธนาคารมีการปรับนโยบายและใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งระหว่างพนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับลูกค้า รวมถึงมาตรการที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างราบรื่นท่ามกลางการล็อกดาวน์และระหว่างที่มีพนักงานบางส่วนปฏิบัติงานที่บ้าน

ธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อรองรับ COVID-19 คณะกรรมการทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์เพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดแผนรับมือปัญหาได้อย่างทัน่วงที รวมถึงมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน (Impact Mitigation) และติดตามความคืบหน้าของแผนการดำเนินการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. พนักงาน

• Phase 1

1.1 ธนาคารได้ออกแบบสำรวจ Self-Declaration โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 5 กลุ่ม ตามความเสี่ยงโอกาสติดเชื้อ COVID-19 เพื่อการบริหารจัดการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ภายในธนาคาร



1.2 ธนาคารมีการพิจารณาให้พนักงานทำงานในสถานที่ที่กักตักเพื่อลดความเสี่ยงในการได้รับเชื้อ COVID-19 จากการเดินทางมาปฏิบัติงาน

• Phase 2

ธนาคารมีการประกาศใช้แผน BCP ของธนาคาร โดยให้ทุกหน่วยงานแบ่งแยกพนักงานออกตามเกณฑ์ต่อไปนี้

1. หน่วยงานที่ดูแลธุรกรรมหลักของธนาคาร (กลุ่ม 1, กลุ่ม 2) หรือมีศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate site) แบ่งพนักงานออกเป็น 3 ทีม (A B และ C) โดยกำหนดให้ ทีม A ปฏิบัติงานที่ Main Site ทีม B ปฏิบัติงานที่ Alternate site และทีม C ให้ Work From Home



2. หน่วยงานอื่น ๆ แบ่งพนักงานออกเป็นทีม A และทีม C
ทั้งนี้ ธนาคารได้มีนโยบาย/มาตรการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อรับมือ
และจัดการผลกระทบได้อย่างทันทั่วถึงต่อการแพร่ระบาดของ
COVID-19 ดังนี้

- การจำกัดการเข้า-ออกของพนักงาน จัดให้มีการคัดกรองผู้มาติดต่อ
ณ บริเวณทางเข้าอาคาร เช่น การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย
ด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบดิจิทัล และเทอร์โมสแกน การจัดเตรียม
เจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือก่อนเข้าอาคาร พร้อมทั้ง
ให้ Scan QR Code ไทยชนะก่อนเข้าอาคาร
- กำหนดให้พนักงานที่มีความเสี่ยงติดเชื้อ COVID-19 สูง กล่าวคือ
มีการสัมผัสใกล้ชิด หรือติดต่อกับผู้ที่ได้รับการยืนยันติดเชื้อ
รวมทั้งมีประวัติสัมผัสกลุ่มเสี่ยงและมีการเข้าข่ายติดเชื้อ (มีไข้ ไอ
จาม มีน้ำมูก เหนื่อยง่าย หายใจติดขัด) ต้องกักตัวอยู่ในสถานที่พัก
อาศัย พร้อมรายงานสถานะสุขภาพให้ทางหน่วยงานต้นสังกัด และ
สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลรับทราบตลอดระยะเวลา
กักตัว เมื่อครบระยะเวลากักตัว 14 วัน ให้เข้ารับการตรวจร่างกาย
เพื่อยืนยันว่าสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เข้าข่ายผู้ป่วยติดเชื้อ
ก่อนกลับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงาน

- ห้ามไม่ให้พนักงานเดินทางหรือแวะผ่าน (Transit) ประเทศกลุ่มเสี่ยง
และทุกประเทศที่มีรายงานการระบาดของ COVID-19
- กำหนดให้พนักงาน/Outsource ทุกคนทำการ Self-Declaration
รายงานสถานะสุขภาพรายวัน เพื่อการบริหารจัดการและป้องกัน
การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อย่างมีประสิทธิภาพ

• สถานการณ์ปัจจุบัน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ระลอกใหม่
ในหลายพื้นที่ ซึ่งมีการตรวจพบผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคาร
มีความห่วงใยในสวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้า
จึงได้ดำเนินการยกระดับเฝ้าระวังติดตาม COVID-19 อย่างใกล้ชิดดังนี้

- ออกมาตรการป้องกันความเสี่ยงและแนวปฏิบัติสำหรับพนักงาน
ในสถานการณ์การระบาด COVID-19 เน้นย้ำการรักษาสุขอนามัย
ส่วนบุคคลและรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม
- สื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแนวทางปฏิบัติในสถานการณ์
เฝ้าระวังป้องกัน COVID-19 ผ่านช่องทาง Krungthai COVID-19
Alert, PR Krungthai Update สถานการณ์ COVID-19 อย่างต่อเนื่อง
- ปรับรูปแบบและข้อมูลการรายงาน Self-Declaration ของพนักงาน
เพื่อระบุความเสี่ยงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร

ธนาคารมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

1. ในส่วนของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ ธนาคารกำหนดจุดคัดกรองอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารเช่นเดียวกับพนักงาน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

วิธีการให้บริการลูกค้าของสาขา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

1

การคัดกรองลูกค้าเพื่อวิเคราะห์กลุ่มเสี่ยง

พนักงาน หรือ สปก./แม่บ้าน

- 1) ทำการตรวจวัดอุณหภูมิที่มาใช้บริการทุกคน (อุณหภูมิเกิน 37.5 °C หรือไม่)
- 2) สอบถามประวัติการเดินทางไปต่างประเทศในช่วง 14 วันที่ผ่านมา
- 3) สอบถามการกักตัวหรือการเปลี่ยนแปลงเงินตราต่างประเทศหรือไม่

2

การให้บริการลูกค้า

ตรวจพบลูกค้า "ไม่อยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยง"



ให้บริการตามปกติทำความสะอาด counter
หลังให้บริการ



ตรวจพบลูกค้า "อยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยง"

- เชิญลูกค้านั่งรอที่โต๊ะพยาบาล/โซนที่จัดเตรียมไว้
- ให้หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าแก่ลูกค้า
- แจ้งพนักงานเพื่อมาให้บริการลูกค้า
(กรณีสาขาบางแห่งมี แจกเบอร์ 0-2208-4241, 4204)

พนักงานมาให้บริการ
(ควรกำหนดแต่ละวันว่าให้ใครมาให้บริการ) รวมทั้งต้องใส่หน้ากากอนามัย
และใช้แอลกอฮอล์ล้างมือก่อน-หลังให้บริการ

หลังให้บริการ
ทำความสะอาด counter/เอกสารรวมถึงอุปกรณ์สำนักงานทุกครั้ง

3

การรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

STEP 1 ให้สาขาแจ้งมายังผู้บังคับบัญชาทราบตามสายบังคับบัญชาจนถึงระดับสูงสุด

STEP 2 แจ้งมายัง covid19.hotline@krungthai.com และงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โทร. 0-2345-1983 ถึง 1985

STEP 3 ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความเสี่ยง และรายงาน Work From Home

2. มีการจัดทำจากกันระหว่างพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการตามมาตรการ Social Distancing

3. ธนาคารกำหนดให้สาขาและหน่วยงานทั่วประเทศติดตั้งป้าย QR Code ไทยชนะ เพื่อให้พนักงาน ลูกค้า และผู้มาใช้บริการสแกนเข้า-ออกอาคาร
เพื่อควบคุมจำนวนผู้เข้าใช้บริการให้มีความเหมาะสมตามขนาดพื้นที่ และเป็นไปตามมาตรการของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)

3. ลูกค้าสินเชื่อ

ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ตามนโยบายของรัฐบาล และตามมาตรการของ ธปท. เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีสถานะการชำระหนี้เป็นปกติ ทั้งรายย่อยและลูกค้านักธุรกิจที่ได้รับผลกระทบให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ดังนี้

มาตรการที่ 1

พักชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 4 เดือน พร้อมลดอัตราดอกเบี้ยลง 0.25% ต่อปี (จากอัตราดอกเบี้ยในสัญญาเงินกู้เดิม) เป็นระยะเวลา 4 เดือน (ลูกค้านสินเชื่อบุคคลภายใต้กำกับ)

มาตรการที่ 2

พักชำระเงินต้น (ชำระเฉพาะดอกเบี้ย) เป็นระยะเวลา 6 เดือน พร้อมลดอัตราดอกเบี้ยลง 0.25% ต่อปี (จากอัตราดอกเบี้ยในสัญญาเงินกู้เดิม) เป็นระยะเวลา 6 เดือน (สำหรับลูกค้านักบุคคล และลูกค้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย)

มาตรการที่ 3

พักการชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 6 เดือน แบบอัตโนมัติ (สำหรับลูกค้านักธุรกิจที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 100 ล้านบาท)

มาตรการที่ 4

พักชำระหนี้เงินต้นวงเงินสินเชื่อระยะยาว (Term Loan) ระยะเวลาสูงสุด 12 เดือน หรือขยายระยะเวลาชำระหนี้สำหรับตัวสัญญาใช้เงิน (P/N) และสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) ระยะเวลาสูงสุด 6 เดือน (สำหรับลูกค้านักธุรกิจขนาดกลางขึ้นไป)

มาตรการที่ 5

สนับสนุนวงเงินสินเชื่อใหม่ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่อง วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 20% ของยอดหนี้คงค้าง ณ 31 ธันวาคม 2562 ระยะเวลาสูงสุด 5 ปี อัตราดอกเบี้ย 2 ปีแรก 2% ต่อปี พักชำระเงินต้นสูงสุด 12 เดือน ไม่ต้องชำระดอกเบี้ย 6 เดือนแรก (สำหรับลูกค้านักธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 500 ล้านบาท)

4. ภาครัฐ

ธนาคารให้ความช่วยเหลือแก่กระทรวงการคลังในโครงการของภาครัฐต่าง ๆ เนื่องจากธนาคารกรุงไทยมีกำลังคนอยู่ทั่วประเทศสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง เช่น

- ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่ประชาชนในการลงทะเบียนตามมาตรการชดเชยรายได้ของภาครัฐ สำหรับผู้ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 เพื่อรับเงินเยียวยา 5,000 บาท
- ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่ประชาชนในการลงทะเบียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.เราไม่ทิ้งกัน.com
- ทำหน้าที่ผู้พิทักษ์สิทธิ ลงพื้นที่ตรวจสอบสิทธิให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ให้ได้รับความช่วยเหลือโดยเร็วอย่างทั่วถึงและถูกต้อง โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 23 เมษายน 2563 ถึง 17 พฤษภาคม 2563 ด้วยสรรพกำลังของพนักงานสายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อยทั่วประเทศของธนาคาร

ท่ามกลางวิกฤตการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับรัฐบาลเพื่อดำเนินโครงการต่าง ๆ บรรเทาความเดือดร้อนดังกล่าว และกระตุ้นระบบเศรษฐกิจผ่านการพัฒนา Open Platform แอปพลิเคชันเป๋าตัง ดังนี้





เราไม่ทิ้งกัน

ธนาคารได้พัฒนาเว็บไซต์ลงทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้ความช่วยเหลือคนทำงานอิสระได้ลงทะเบียนรับเงินช่วยเหลือในช่วงโควิด-19 โดยเงินช่วยเหลือจะถูกโอนผ่านบัญชีพร้อมเพย์ แอปพลิเคชันเป๋าตัง ให้กับประชาชนที่ได้รับสิทธิมากกว่า 15 ล้านคน

ไทยชนะ

ธนาคารกรุงไทยได้พัฒนาแพลตฟอร์ม (แอปพลิเคชันมือถือ) ไทยชนะ เพื่อจัดการปัญหาการแพร่เชื้อโรคโควิด-19 สำหรับบริหารจัดการจำนวนคนในแต่ละพื้นที่เพื่อรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) ซึ่งจะช่วยลดการระบาดของโรค และมีการบันทึกการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เช่น ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล เพื่อช่วยในการสอบสวนโรค และติดตามกลุ่มเสี่ยงหากมีการติดเชื้อเดินทางไปยังสถานที่เดียวกัน โดยศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถใช้ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์และระบุคนที่มีโอกาสติดเชื้อโควิด-19



เราเที่ยวด้วยกัน

“เราเที่ยวด้วยกัน” เป็นมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว เพื่อช่วยเหลือภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ธนาคารกรุงไทยได้พัฒนาเว็บไซต์สำหรับนักท่องเที่ยว โรงแรมและที่พัก ร้านอาหาร และร้านค้า ได้ลงทะเบียน โดยโปรแกรมต่าง ๆ จะถูกส่งไปถึงนักท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชัน เป๋าตังให้ผู้ได้รับสิทธิ์สามารถใช้ voucher อิเล็กทรอนิกส์ที่ร้านอาหาร ร้านค้า และโรงแรมที่ลงทะเบียน โดยมีคนเข้าร่วมโครงการมากกว่า 10 ล้านคน



คนละครึ่ง

อีกหนึ่งในมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ช่วยเหลือประชาชนผู้ประกอบการรายย่อย หาบเร่ แผงลอย และผู้ประกอบการทั่วไป โดยธนาคารกรุงไทยได้พัฒนาเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนและร้านค้าลงทะเบียน โดยประชาชนชำระค่าสินค้าเพียง 50% และรัฐบาลจะโอนเงินให้แก่ร้านค้า เพื่อช่วยจ่ายค่าสินค้าอีก 50% ทั้งนี้การชำระและโอนเงินค่าสินค้าต้องกระทำผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังในเฟสที่ 1 มีคนลงทะเบียนกว่า 15 ล้านคน มีร้านค้าเข้าร่วมกว่า 1 ล้านร้านค้า และเกิดเงินหมุนเวียนมากกว่า 45,000 ล้านบาท



5. ลูกค้าที่ได้รับมาตรการเยียวยา 5,000 บาท และใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคาร

- ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเดบิต Classic ทั้งค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี มูลค่า 300 บาทต่อบัตร สำหรับผู้ได้รับมาตรการเยียวยา 5,000 บาท ที่มาเปิดบัญชีพร้อมทำบัตรเดบิต ในระหว่างวันที่ 7 เมษายน ถึง 16 เมษายน 2563

- เลื่อนการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรเดบิตที่ครบกำหนด เรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2563 ให้กับ กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และได้รับเงินตามมาตรการเยียวยา 5,000 บาท โดยเลื่อนไปเก็บค่าธรรมเนียมในเดือนกรกฎาคม 2563

6. สังคม

- มอบเงินให้แก่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) สนับสนุนนวัตกรรมสู้ภัย COVID-19 ที่ช่วยป้องกันการติดเชื้อเพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย ช่วยควบคุมปริมาณผู้ติดเชื้อ และเพื่อใช้รักษาผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

- จัดกิจกรรมครบรอบ 54 ปี ธนาคารเชิญชวนคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบริษัทในเครือ ร่วมบริจาคเงินเพื่อมอบให้กับสถาบัน

บำราศนราดูร เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์และช่วยเหลือผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

- ธนาคารสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing” โดยได้ออกแบบ Logo ชนิดพิเศษ ที่สื่อถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม ผ่านช่องทาง Online (Krungthai Care: Facebook, Line, Instagram, Twitter) เพื่อร่วมรณรงค์ภายใต้ Campaign “ขอบคุณที่ห่างกัน”

- การดำเนินงานกรุงเทพฯรักชุมชน ในส่วนของกิจกรรม #ร้านข้างทาง ต้องอยู่ข้างกัน เป็นส่วนหนึ่งในการโปรโมทร้านค้าให้พ่อค้าแม่ค้าในชุมชนได้มีช่องทางขาย และให้มีรายได้เหมือนเดิม เพื่อช่วยเหลือร้านค้าในชุมชนที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมแคมเปญทั้งหมด 4,214,184 คน จำนวนร้านค้าที่ถูกโปรโมททั้งหมด 11,744 ร้าน

- ธนาคารฯ ต้องการสนับสนุนกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 จึงมองเห็นโอกาสที่จะช่วยสนับสนุนกลุ่มลูกค้า SME ในกลุ่มที่เป็นชุมชน เกษตร และ OTOP โดยนำสินค้าไปขึ้นขายผ่านระบบ Online ซึ่งยอดขายข้าวหอมบุญ ข้าวกล้องอกที่มีจมูกข้าว ผ่าน Social Media เพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าจากเดิม และมีแผนนำสินค้าเข้าไปขาย Online เพิ่มเติมผ่าน Partner อย่าง Thailand Post Mart และ N-Square ที่จะเป็นตัวกลางในการบริหารจัดการบนระบบ E-Marketplace อย่าง Lazada และ Shopee





โครงการกรุงไทยรักชุมชน

เป้าหมายและผลการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน

เป้าหมาย ระยะยาวปี 2565

1. ดัชนีชี้วัดความสุขเฉลี่ยของทุกชุมชน ≥ 80
2. ร้อยละของรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นของทุกชุมชน เท่ากับ 10%
3. ร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นของทุกชุมชน เท่ากับ 10%

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2563

1. ดัชนีชี้วัดความสุขเฉลี่ยของทุกชุมชน ≥ 80
2. ร้อยละ 40 ของชุมชนต้นแบบนำสินค้าและบริการออกสู่ตลาด
3. ร้อยละ 70 ของชุมชนที่ได้รับ Award & Recognition ด้านการท่องเที่ยว

ผลการ ดำเนินงานปี 2563

1. ดัชนีชี้วัดความสุขเฉลี่ยของทุกชุมชน เท่ากับ 83%
2. ร้อยละ 85.72 ของชุมชนต้นแบบนำสินค้าและบริการออกสู่ตลาด
3. ร้อยละ 85.72 ของชุมชนที่ได้รับ Award & Recognition ด้านการท่องเที่ยว

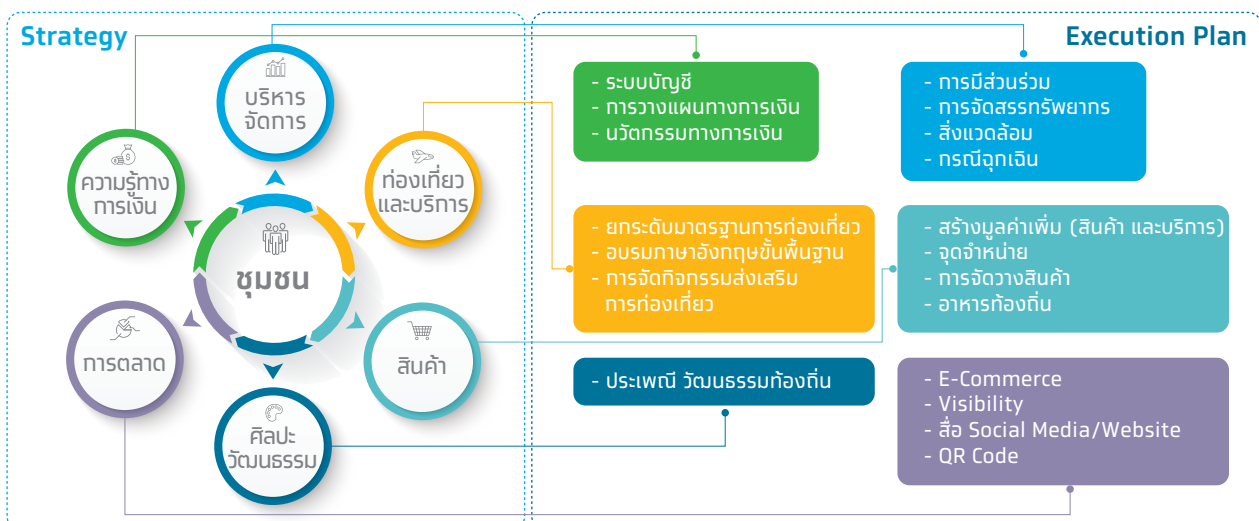
*ในปี 2563 ชุมชนปิดให้บริการท่องเที่ยวชุมชนในบางเดือนเนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยว

จากวิสัยทัศน์ของธนาคาร Growing Together for Sustainability ที่ธนาคารต้องการเติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน และธนาคารได้เชื่อมโยงเรื่อง ESG (Environmental, Social and Governance) เข้ากับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) โดยเชื่อมรอบการดำเนินงานเพื่อจะช่วยเหลือปัญหาความยากจน พัฒนาเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต ทำให้ชุมชน สังคม มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยหนึ่งในภารกิจของธนาคาร คือ การสร้างสังคมยั่งยืน หรือ Sustainability Society ตามแนวทางการดำเนินงานด้าน CSR ภายใต้ 3 ยุทธศาสตร์หลัก อันประกอบด้วย

1. Strengthen Foundation ที่ต้องการสร้างพื้นฐานให้แข็งแกร่ง ด้วยการสร้างอาชีพให้กับชุมชน
2. Go Local Based Solutions ยกกระดับสินค้าและบริการของชุมชน ครบวงจร ผ่านการดำเนินงานด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพ
3. Grow Local ที่ต้องการสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับชุมชน

ทั้งนี้ ธนาคารจึงได้ริเริ่มดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนในปี 2562 ตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งธนาคารมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการดำเนินถึงศักยภาพ ทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลักและสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ ในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ให้เกิดความสมดุลมีความเข้มแข็งจากภายใน โดยคนในชุมชนร่วมคิดเพื่อกำหนดแนวทางและกิจกรรมการพัฒนาของชุมชน

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



ธนาคารได้เริ่มดำเนิน โครงการกรุงไทยรักชุมชน ในปี 2562 ซึ่งธนาคารได้คัดเลือกชุมชนเป้าหมาย จากการมีส่วนร่วมของสาขาในพื้นที่ในการนำเสนอ ชุมชนบริเวณรอบ ๆ พื้นที่สาขา ทั้งหมด 7 ชุมชน ทั่วประเทศไทย ได้แก่ ชุมชนบ้านสวนทุเรียน จังหวัดสงขลา, ชุมชนตำบลบ้านแหลม จังหวัดสุพรรณบุรี, ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, ชุมชนบ้านแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, ชุมชนบ้านโคกโคไย จังหวัดพังงา, ชุมชนบ้านเดื่อ จังหวัดหนองคาย และ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง โดยธนาคารได้ลงพื้นที่เพื่อร่วมหารือกับชุมชน และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาร่วมกัน

ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารยังคงดำเนินการพัฒนาชุมชนเป้าหมาย ตามแผนการพัฒนาที่ได้กำหนดร่วมกับชุมชนเป้าหมาย ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินโครงการฯ ที่เด่นชัดในแต่ละด้านของแผนการพัฒนา มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความรู้ทางการเงิน

ธนาคารได้ส่งเสริมให้ชุมชน มีการจัดทำบัญชี บันทึกรายรับ-รายจ่าย และเทคโนโลยีทางการเงินที่ตอบสนองสังคมยุคใหม่ รวมถึงผลักดันให้ชุมชนเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ ที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก และกระตุ้นเศรษฐกิจ จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อาทิ โครงการชิมช้อปใช้ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และ โครงการคนละครึ่ง



2. ด้านบริหารจัดการ

ธนาคารได้ส่งเสริมให้ชุมชนมีการจัดสรรทรัพยากรในชุมชน อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ ทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติ และทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการบริหารจัดการขยะและ การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19



3. ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ธนาคารมุ่งเน้นให้ชุมชนได้รับมาตรฐานการท่องเที่ยว โดยชุมชน (CBT THAILAND) ของกรมการท่องเที่ยว โดยธนาคาร ได้นำเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาปรับใช้ เพื่อพัฒนาชุมชนให้เหมาะกับการท่องเที่ยวแบบความยั่งยืน และเพื่อให้ได้รับมาตรฐานดังกล่าว ธนาคารได้ผลักดันชุมชน จำนวน 6 ชุมชน เข้ารับการตรวจประเมิน และทั้ง 6 ชุมชน ได้ผ่านการตรวจประเมินทั้งหมด





4. ด้านสินค้า

ธนาคารได้ช่วยชุมชนพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น โดยร่วมวิเคราะห์และพัฒนากับชุมชนและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้สินค้าสามารถขายได้และเป็นที่ยอมรับ



5. ด้านศิลปวัฒนธรรม

ธนาคารสนับสนุนให้ชุมชนรักษาเอกลักษณ์ของตน อนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น และส่งเสริมให้ชุมชนนำศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นไปเพิ่มมูลค่าให้แก่การท่องเที่ยวและสินค้าของชุมชน



6. ด้านการตลาด

ธนาคารมีการส่งเสริมให้ชุมชนรู้จัก เข้าใจ และเห็นความสำคัญของการทำการตลาดผ่าน Social Media รวมทั้งมีการทำการตลาดให้กับชุมชนต่าง ๆ ผ่านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เพื่อให้ชุมชนเป็นที่รู้จักมากขึ้น



จากการดำเนินโครงการดังกล่าวที่ผ่านมา ธนาคารได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงให้กระบวนการในการดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น ธนาคารได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาชุมชน มุ่งเน้นด้านสินค้าและด้านท่องเที่ยวของชุมชน โดยมีธนาคารส่งเสริมและผลักดันให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน



CUSTOMER PROPERTY



PRODUCT



TRAVEL



SUPPORTS FINANCIAL
& MARKETING



โครงการ Koh Tao, Better Together ร่วมกับ UNDP และมูลนิธิรักษ์ไทย



เนื่องจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ทำให้ประชากรในเกาะเต่าได้รับผลกระทบอย่างหนัก เพราะนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกไม่สามารถเดินทางมายังเกาะเต่าได้ ทำให้ภาคการท่องเที่ยวบนเกาะเต่าซบเซาอย่างเห็นได้ชัด ธนาคารกรุงไทย จึงร่วมกับ UNDP ประเทศไทย มูลนิธิรักษ์ไทย ร่วมกันจัดโครงการ Koh Tao, Better Together ร่วมกันระดมทุน ผ่าน QR E-Donation “มูลนิธิรักษ์ไทย UNDP กรงไทยรักเกาะเต่า” เพื่อนำไปจ้างชาวเรือที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 ให้ทำความสะอาดชายหาด และปลูกจิตสำนึกให้นุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบันมีการจัดกิจกรรม

Big Cleaning Day เป็นการเตรียมความพร้อมรองรับการท่องเที่ยวและฟื้นฟูเศรษฐกิจในเกาะเต่าให้กลับมาคึกคักอีกครั้ง

รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกให้กับนักเรียนโรงเรียนบ้านเกาะเต่า ด้วยการให้ความรู้ด้านการเงิน การแนะนำนวัตกรรมทางการเงิน เช่น แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT, Krungthai Connex การแนะนำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายให้กับน้อง ๆ นักเรียน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

ความยั่งยืนด้านผลประโยชน์





การเติบโตของผลประกอบการอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานของธนาคาร และบริษัทย่อยในปี 2563



ผลการดำเนินงานสุทธิ

16,731.59
ล้านบาท



สินทรัพย์ (+ สินทรัพย์รวม
ทั้งในและต่างประเทศ)

3,327,780.27
ล้านบาท



เงินรับฝาก

2,463,225.28
ล้านบาท



จำนวนหนี้สิน

2,972,716.68
ล้านบาท



จำนวนผู้ถือหุ้น

78,098
ราย



จำนวนการปล่อยสินเชื่อ
ทั้งหมดของธนาคาร

สินเชื่อ
ธุรกิจขนาดใหญ่

639,930
ล้านบาท

ร้อยละ 27.40

สินเชื่อรัฐบาล
และรัฐวิสาหกิจ

367,293
ล้านบาท

ร้อยละ 15.73

สินเชื่อวิสาหกิจ
ขนาดกลาง
และขนาดย่อม

335,857
ล้านบาท

ร้อยละ 14.38

สินเชื่อ
รายย่อย

991,804
ล้านบาท

ร้อยละ 42.47

สินเชื่อ
อื่น ๆ

357
ล้านบาท

ร้อยละ 0.02

ผลการดำเนินงานในมิติความยั่งยืนด้านผลกระทบ

ในปี 2563 ธนาคารสามารถทำกำไร 16,732 ล้านบาท ลดลงคิดเป็นร้อยละ 42.86% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่หยุดชะงัก อันเป็นผลมาจากการระบาดของโควิด-19

ผลกระทบของการธนาคารที่มีกำไรนี้เป็นผลจากการร่วมกับภาคเศรษฐกิจอื่น ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคการศึกษา ภาคเอกชน โดยเฉพาะในส่วนของภาครัฐ ธนาคารให้การสนับสนุนนโยบาย และโครงการภาครัฐ และพัฒนาระบบเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อใช้ในช่วงที่รัฐให้ความช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 เช่น โครงการเราไม่ทิ้งกัน ไทยชนะ เราเที่ยวด้วยกัน และคนละครึ่ง นอกจากนี้การปรับลดต้นทุนการดำเนินงานบางอย่าง เช่น การลดการใช้กระดาษด้วยการยกเลิก Slip และปรับกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบออนไลน์มากขึ้น

ตารางมูลค่าทางเศรษฐกิจที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง ข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ปี 2561-2563

รายละเอียด (งบเฉพาะธนาคาร)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	2561	2562	2563
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจศาสตร์			
รายได้	135,966.56	142,752.04	129,644.39
ต้นทุนการดำเนินงาน	43,005.98	47,803.12	63,952.07
ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์	24,111.44	25,903.03	23,261.75
ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน	34,429.12	32,961.89	22,905.79
ค่าใช้จ่ายด้านภาษี	9,092.27	9,379.84	6,082.09
ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	227.13	378.46	150.68
- เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์	11.26	86.27	34.64
- เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/กีฬา	96.86	162.39	33.59
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น	50.23	36.47	26.54
- สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม	8.66	14.96	6.74
- การให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษานอกองค์กร	5.23	8.35	4.23
- ค่าสมาชิกและค่าบำรุงแก่ชมรม และสมาคมภายนอก	54.89	70.02	44.94
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	25,100.62	26,325.70	13,292.01

หมายเหตุ :

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

ทั้งนี้ รายได้ที่เกิดขึ้นของธนาคารกรุงไทยเกิดจากการดำเนินธุรกิจ ทั้งจากการรักษารายได้จากธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิมจากการปล่อยสินเชื่อเงินฝาก และจากการสร้างธุรกิจแบบใหม่ในรูปแบบ Open Banking และการสร้าง Digital Platform และนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ



การบริหารความเสี่ยง

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงพฤติกรรม การบริโภคและการใช้ชีวิตประจำวันที่หันไปพึ่งพาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทำให้เกิด Technology Disruption ทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม การทำธุรกรรมและการแลกเปลี่ยนข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ทำให้มีการเข้าถึงแหล่งทุนได้ง่ายขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีการแข่งขัน ทางธุรกิจในการหาการเงินที่เพิ่มสูงขึ้น และยังทำให้เกิดความเสี่ยงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับระบบไซเบอร์และข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลง เชิงเศรษฐกิจและสังคมอื่นที่มีผลต่อธุรกิจการเงินการธนาคาร เช่น สังคมไทย ที่มีแนวโน้มเป็นสังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจสู่ e-commerce และเทรนด์สินค้าเพื่อสุขภาพ การผลิตและบริโภคที่ให้ความสำคัญกับ ความยั่งยืนทางสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

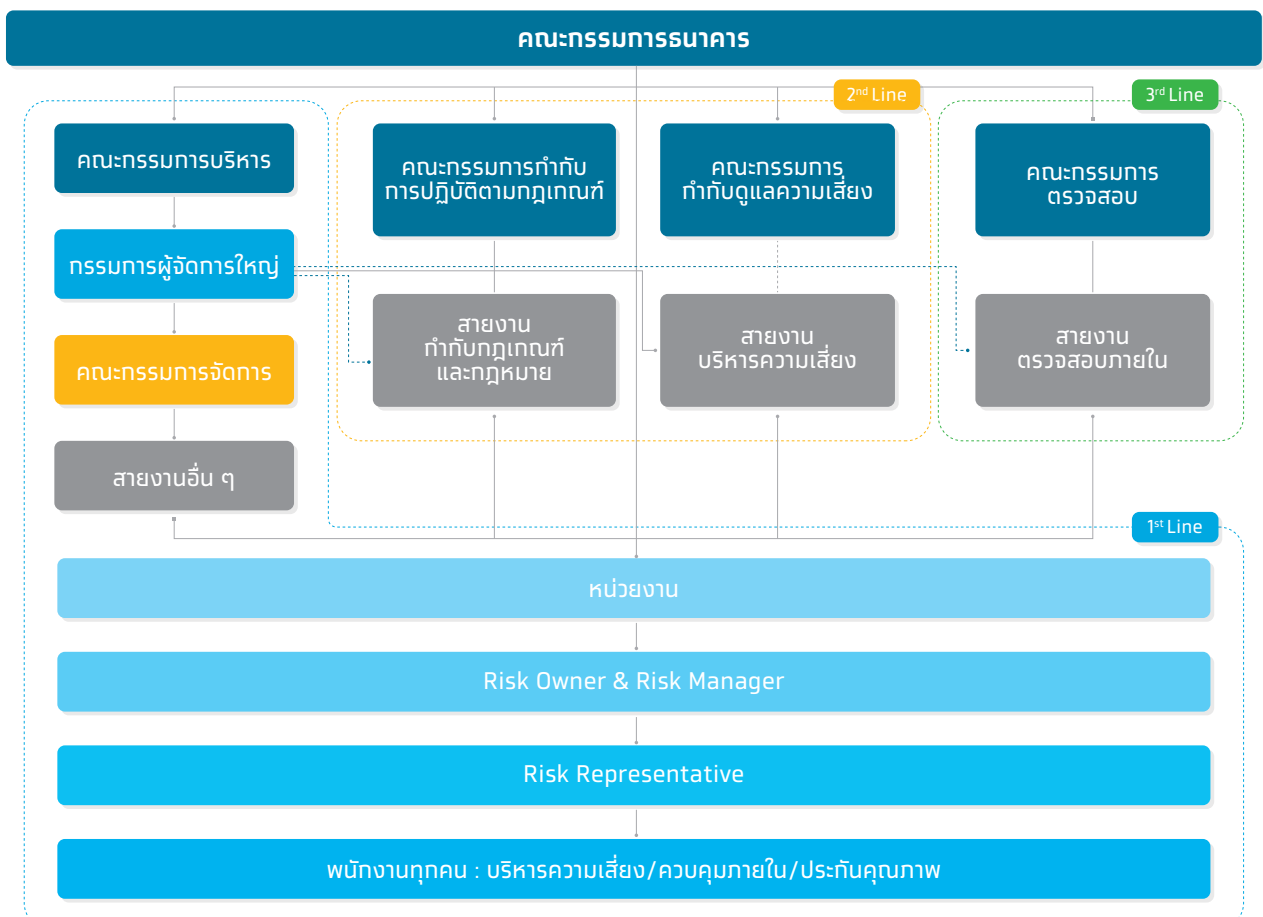
ยิ่งไปกว่านั้นในสถานการณ์ปัจจุบันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจลดลงและเกิดภาวะเศรษฐกิจหดตัว (Recession) การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะ ช่วยป้องกัน รักษา และส่งเสริมให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อันเป็น รากฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคง

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้กำหนดกรอบ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง นโยบาย รวมถึงแนวทางและคู่มือในการ บริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ซึ่งได้นำแนวทาง ของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) มาใช้เป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) เชิงบูรณาการตามหลักสากล โดยมีหลักการสำคัญ ได้แก่

- การเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และ โอกาสทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อบูรณาการการบริหารและจัดการ ความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งธนาคารได้กำหนดดัชนีชี้วัด ความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ที่ครอบคลุม ทุกปัจจัยเสี่ยง และสาเหตุของความเสี่ยง (Risk Cause) เพื่อติดตาม ผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้และ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- การกำหนดให้สายงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยง ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างและความรับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยง



การบริหารความเสี่ยงทางการเงิน

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งในระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ประกอบด้วย 3 หลักการดังนี้

หลักการที่ 1	หลักการที่ 2	หลักการที่ 3
การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ กำหนดให้ธนาคารต้องดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด และด้านปฏิบัติการ	การกำกับดูแลโดยทางการ กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนสูงกว่าเงินกองทุนขั้นต่ำตามหลักการที่ 1 (Pillar I) เพื่อรองรับความเสี่ยงที่ไม่ครอบคลุมทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และกำหนดให้ธนาคารมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดีโดยธนาคารต้องมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุน (ICAAP) โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทุกด้านของตนเอง และมีการทดสอบภาวะวิกฤตที่เหมาะสม	การใช้กลไกตลาดในการกำกับดูแล กำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุน ระดับความเสี่ยงและระบบบริหารความเสี่ยงของตนเอง เพื่อให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งเป็นกลไกตลาดที่สำคัญในการผลักดันให้ธนาคารมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี

ธนาคารกำหนดให้มีการกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายหรือผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้ (Expected Credit Loss: "ECL" หรือ Expected Loss: "EL") โดยพิจารณาจากข้อมูลในอดีตและเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (Forward-looking Information) ที่อาจกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ตามสถานะการจัดชั้น ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (IFRS9) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ธนาคารมีการปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงและการดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักปฏิบัติสากลมาโดยตลอด มีการทำ Stress Test ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตเพื่อประเมินผลกระทบต่อความเพียงพอของเงินกองทุน รวมทั้งศึกษาผลกระทบจากเกณฑ์ Basel III เพื่อใช้ในการวางแผนเงินทุน (Capital Planning) รวมถึงการกำหนดนโยบายจ่ายเงินปันผลของธนาคาร

การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง

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

- กำหนดนโยบาย/กรอบการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน (Risk Management Policy/Framework)
- กำหนดอำนาจอนุมัติ/เพดานความเสี่ยง (Risk Limit, Risk Appetite, Risk Tolerance)
- สร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน และมีการสื่อสารลงมาสู่พนักงานทุกระดับ โดยธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) ดังนี้
 - มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) ซึ่งเป็นคณะกรรมการชุดย่อย ขับเคลื่อนและกำกับดูแลความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร
 - มีโครงการกรุงไทยคุณธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการนำหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) วัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และ Anti-Bribery and Corruption Policy มาเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)
 - มีช่องทางทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) และมีคณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ระดับจัดการ และคณะทำงาน Governance Risk and Compliance เพื่อเร่งรัดผลอย่างใกล้ชิด หลังรับแจ้ง ซึ่งนอกจากเป็นการแสดงให้เห็นถึงความจริงจังและเอาใจใส่ในการกำกับดูแลความเสี่ยงแล้วยังเป็นการสร้าง Public Trust ด้วย
 - ประกาศเจตนารมณ์แนวปฏิบัติตามคุณธรรมอัตลักษณ์มุ่งสู่ Sustainable Krungthai เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่พึงประสงค์ ซึ่งครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างเหมาะสม



4. มีเครื่องมือที่ดี เพื่อช่วยให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ และต้องมีการทดสอบเครื่องมือประเมินความเสี่ยงเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความแม่นยำในการประเมินความเสี่ยง

5. มีการจัดทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

6. มีระบบการติดตาม (Monitor) ประเมินความเสี่ยง และรายงานความเสี่ยงผ่าน Risk Dashboard เป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (EMERGING RISK)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปี 2563 ซึ่งทั่วโลกยังคงอยู่ระหว่างการเฝ้าระวังเพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ให้อยู่ในระดับที่ควบคุมได้ โดยมีการดำเนินการ เช่น การ Lockdown การปิดพรมแดนระหว่างประเทศ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เป็นต้น จึงส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจลดลงและเกิดภาวะเศรษฐกิจหดตัว (Recession) ค่อนข้างรุนแรงทั่วโลก จึงเป็นความท้าทายและความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) และความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ของธุรกิจธนาคาร ธนาคารจึงมีแผนการบริหารความเสี่ยงด้าน Credit Risk และแผนการบริหารความเสี่ยงด้าน Strategic Risk ที่มุ่งไปสู่ Digital Banking ที่ยึดโยงกับโครงการและมาตรการของทางภาครัฐ โดยธนาคารมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

01

ธนาคารดำเนินมาตรการและโครงการให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มตามนโยบายของภาครัฐ เช่น การพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย การลดอัตราดอกเบี้ย การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การปรับโครงสร้างหนี้ เป็นต้น โดยธนาคารมีการแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบตามระดับความเสี่ยง เพื่อที่ธนาคารจะได้ติดตามเฝ้าระวังและช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า รวมทั้งธนาคารมีการปรับกระบวนการภายในธนาคารเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

02

ธนาคารได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้าน HR ที่สอดคล้องเพื่อปรับรูปแบบองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพพนักงานโดยมีแผนการ Refunction และ Reskill ให้แก่พนักงานอย่างชัดเจน เพื่อรองรับทิศทางการทำธุรกิจของธนาคารในอนาคต

03

ธนาคารได้จัดทำ Channel Rationalization Plan เพื่อพิจารณาปรับปรุงช่องทางการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น Branch Redesign ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาให้มีความเหมาะสมตามรูปแบบพฤติกรรมของลูกค้าในพื้นที่ การเพิ่ม Digital Advisor เพื่อให้คำแนะนำลูกค้าในการใช้บริการช่องทาง Digital มากขึ้น รวมถึงแผน Machine Optimization ในการบริหารจัดการเครื่อง ATM และ ADM เป็นต้น

04

ธนาคารได้ปรับปรุง Application “เป๋าตัง” เพื่อเป็น Open Banking Platform รองรับ Features ที่จะเกิดขึ้นใหม่และการเป็นพันธมิตร (Partner) กับองค์กรอื่น ๆ ได้ในอนาคต โดยในปี 2563 มีการเพิ่ม Features ที่สนับสนุนนโยบายภาครัฐ เช่น วอลเล็ต สบม. วอลเล็ตสุขภาพ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และโครงการคนละครึ่ง เป็นต้น

05

ธนาคารขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์คู่ขนาน 2 Banking Model แบ่งเป็นรูปแบบเรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) คือ การดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร และรูปแบบเรือเร็ว (Speed Boat) คือ การดำเนินการในรูปแบบการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ปัจจุบันธนาคารจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการเงิน หรือ Innovation Lab และจัดตั้งบริษัท อินฟินิซิส บาย กรุงไทย จำกัด โดยมุ่งเป็นบริษัทวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินดิจิทัลรูปแบบใหม่ มีลักษณะการทำงานแบบ Resilient & Agile ที่ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการคิดค้นนวัตกรรมที่เชื่อมโยง 5 Ecosystems ของธนาคาร

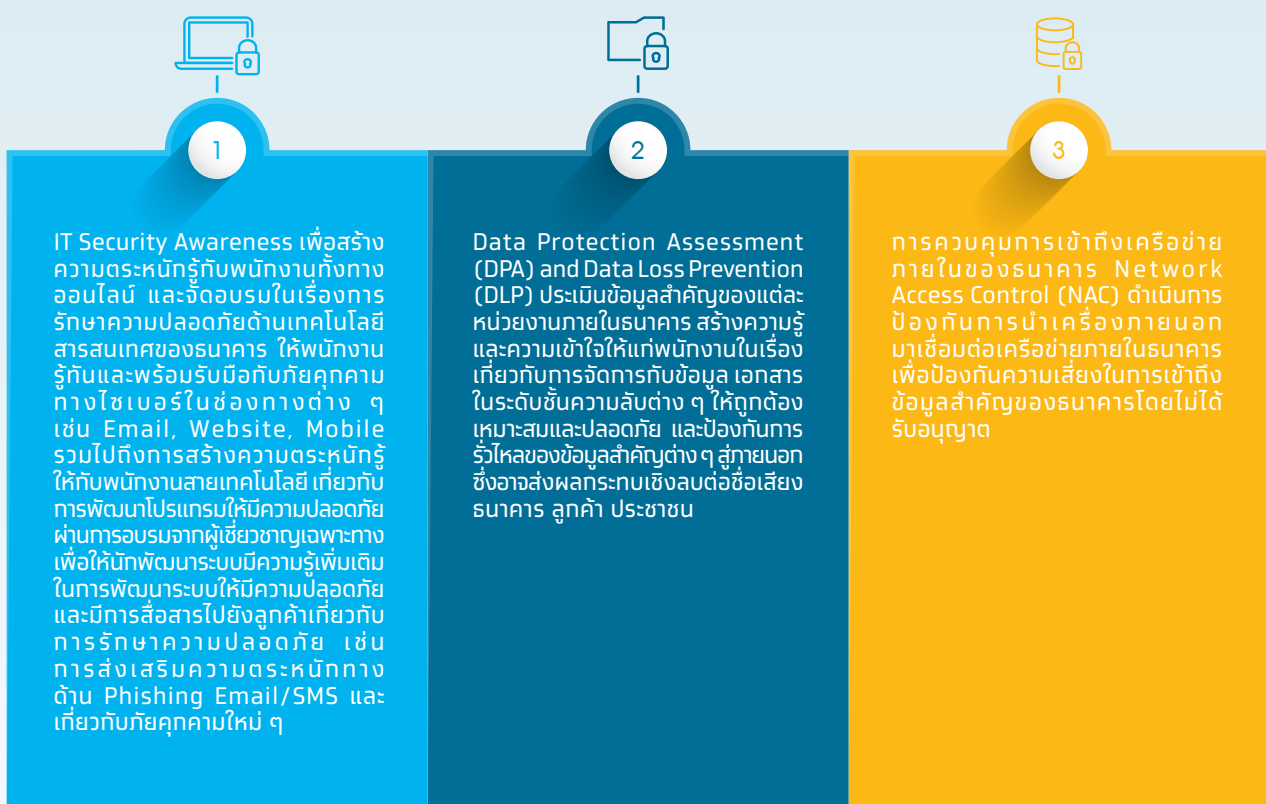
การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจุบันเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตประจำวันและด้านการดำเนินธุรกิจ ทำให้มีความสะดวกสบายและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางกลับกันเทคโนโลยีนำมาซึ่งภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลากหลายรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นภัยคุกคามจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่ การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตไปจนถึงการเจาะระบบเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญ เป็นต้น

ธนาคารตระหนักถึงอันตรายจากภัยคุกคามไซเบอร์ดังกล่าว ซึ่งถือเป็นปัจจัยความเสี่ยงสำคัญในการรักษาเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจและภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมถึงการรักษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารได้นำกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 (ISMS: Information Security Management Systems) สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินและศูนย์คอมพิวเตอร์มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศ รวมถึงการประเมินระดับสมรรถนะความพร้อมรับมือภัยไซเบอร์ (Maturity level) ตามกรอบของ NIST CSF (Cyber Security Framework) ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้มั่นใจว่าระบบธนาคารมีความพร้อมในการตรวจพบภัยคุกคามไซเบอร์ และ

สามารถป้องกัน ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐานสากล อีกทั้งได้ให้บริการรับข่าวกรองจาก FS-ISAC (Financial Services - Information Sharing and Analysis Center) เพื่อให้สามารถรับรู้ข่าวกรองไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) ลักษณะการโจมตีของสถาบันการเงินที่อื่นทั่วโลกแล้วนำมาป้องกันระบบของธนาคารได้ล่วงหน้าก่อนที่จะถูกโจมตี รวมถึงได้มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางสารสนเทศของธนาคาร เช่น การตรวจสอบระบบประจำปีโดยผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทางระดับโลกในการประเมินหาความเสี่ยงที่เกิดจากช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ รวมถึงการดำเนินการลงทุนและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบสารสนเทศของธนาคารมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยในระดับมาตรฐานสากล

นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยแล้วนั้น ธนาคารได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องกันปราบปรามภัยไซเบอร์ที่สำคัญ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ร.บ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น



นอกจากนี้ สายงานเทคโนโลยีได้จัดกิจกรรม Krungthai SURE 2020 (Cyber Security Awareness Day) เพื่อเสริมสร้างความรู้ และให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยได้เชิญวิทยากรจากธนาคารแห่งประเทศไทย มาให้ความรู้ทางด้านความปลอดภัยทางด้าน Cyber Security ของธุรกิจธนาคาร รูปแบบการจารกรรมข้อมูลจากการทำธุรกรรม และแนวทางการป้องกัน และเชิญนักวิชาการจากสถาบันการศึกษามาให้ความรู้เรื่องกฎหมายดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของธนาคาร



การบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์

ธนาคารให้ความสำคัญในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) เนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ทำให้ระบบหรือการปฏิบัติงานของธนาคารเผชิญกับความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operation Risk) ความเสี่ยงด้านบริหารจัดการโครงการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Delivery Risk) โดยธนาคารได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งให้มีการทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งนโยบายสอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย และมีกรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยง “ให้มีความปลอดภัย ถูกต้อง พร้อมใช้งานและพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามการขยายธุรกิจของธนาคารในบริบทของ Future Banking โดยบริหารจัดการให้อยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำ”

ทั้งนี้ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารจัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติในกรอบเดียวกันภายใต้หลักที่สำคัญ 3 ประการ คือ



ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุด ตามหลักเกณฑ์การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายและกระบวนการการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และมาตรฐาน ISO 27001:2013 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง รวมทั้งสื่อสารวิธีการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง โดยไม่เปิดเผยเลขประจำตัว/รหัสประจำตัวและรหัสผ่านให้บุคคลอื่นทราบ และสามารถใช้อีเมลได้อย่างปลอดภัย ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด

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

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

นโยบายความเป็นส่วนตัว

ในปี 2563 ธนาคารได้กำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส เกี่ยวกับกิจกรรมการเก็บรวบรวม ใช้เปิดเผย และ/หรือโอนไปต่างประเทศ ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยแบ่งรายละเอียดครอบคลุมใน 7 หัวข้อ ได้แก่ การดำเนินการของธนาคารในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมใช้ และ/หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การเปิดเผยหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล การโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปต่างประเทศ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และการดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้านิติบุคคล โดยมีข้อความสรุปได้ดังนี้



การดำเนินการของธนาคารในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารเก็บรวบรวม ได้แก่ ข้อมูลรายละเอียดส่วนตัว ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกจัดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวตามกฎหมาย ได้แก่ ข้อมูลชีวภาพ และข้อมูลตามปรากฏในการยืนยันตัวตน เช่น ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น



วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมใช้ และ/หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้ระบุวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้เปิดเผย และ/หรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ และข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวที่ต้องได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อน เว้นแต่กรณีที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาตให้เก็บรวบรวม ใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่จำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อน



การเปิดเผยหรือการโอนข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารอาจเปิดเผยหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลให้กับบุคคลที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ภายใต้นโยบายความเป็นส่วนตัวของธนาคาร ได้แก่ บริษัทในเครือ พันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร บุคคลภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น



การโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปต่างประเทศ

ธนาคารได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้แน่ใจว่ามีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกโอนในระดับที่เพียงพอ ภายใต้มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เทียบเท่ากับประเทศไทย



ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ธนาคารจะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลโดยมีระยะเวลาเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ธนาคารได้รับข้อมูลดังกล่าวมา ทั้งนี้ ธนาคารอาจต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้นานขึ้นในกรณีที่มีกฎหมายกำหนด



สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอาจขอใช้สิทธิ ภายใต้เงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดและกระบวนการจัดการสิทธิของธนาคารดังนี้ (1) สิทธิในการเข้าถึงหรือขอสำเนาของข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารเก็บรวบรวม ใช้เปิดเผย และ/หรือโอนไปยังต่างประเทศ (2) สิทธิในการขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล (3) สิทธิในการขอรับข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้แก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่น (4) สิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล (5) สิทธิในการระงับการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล (6) สิทธิในการถอนความยินยอม (7) สิทธิในการขอให้ลบข้อมูลส่วนบุคคล หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ (8) สิทธิในการร้องเรียน



การดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้านิติบุคคล

ธนาคารไม่มีเจตนาในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้านิติบุคคลหรือข้อมูลของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าประเภทนิติบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ทั้งนี้ ธนาคารจะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวภายในธนาคารเท่านั้น

* นโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับนี้เป็นข้อความที่สรุปจากนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าของธนาคาร ซึ่งสามารถดูรายละเอียดฉบับเต็มได้ที่ <https://krungthai.com/th/content/privacy-policy> และหากนโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับเต็มมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม นโยบายความเป็นส่วนตัวโดยสรุปฉบับนี้อาจมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมด้วย



การวิจัยและนวัตกรรม

ธนาคารกรุงไทยมีศูนย์วิจัย Krungthai COMPASS เป็นหน่วยงานวิจัยที่เปรียบเสมือนคลังสมองของธนาคาร ในการทำหน้าที่วิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจระดับมหภาคและแนวโน้มธุรกิจระดับอุตสาหกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์การปล่อยสินเชื่อ ช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของธนาคารท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุค Technology Disruption ตลอดจนเสนอแนะวิธีการหรือเครื่องมือที่สามารถนำไปต่อยอดในเชิงธุรกิจและนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม บทความวิเคราะห์ของศูนย์วิจัยฯ ยังเป็นประโยชน์กับลูกค้า ผู้ประกอบการ นักลงทุน รวมทั้งภาคส่วนอื่น ๆ ของเศรษฐกิจไทยอีกด้วย

ในปี 2563 ซึ่งเป็นปีที่ทั่วโลกเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 Krungthai COMPASS มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจต่อประเด็นเศรษฐกิจที่กำลังเกิดขึ้น และการเข้าสู่ยุคความปกติใหม่ (New Normal) ให้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ประกอบการ และสาธารณชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับตัวผ่านบทวิเคราะห์เชิงลึกที่ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดทำประมาณการเศรษฐกิจ (Economic Outlook) และงานวิเคราะห์เชิงธุรกิจต่าง ๆ ทั้งนี้ ท่ามกลางสถานการณ์โควิด-19 ที่ทำให้ธนาคารมีการปรับใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม Krungthai COMPASS ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดสัมมนาออนไลน์ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และสื่อมวลชน เพื่อให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานสนับสนุนภาครัฐ เพื่อช่วยประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 และการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน เพื่อให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่มีความครอบคลุมพื้นที่การให้บริการมากขึ้นและ

สามารถขยายฐานลูกค้าของธนาคารให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างความยั่งยืนทางด้านผลประกอบการให้กับธนาคาร อาทิเช่น

Mobile Application Thailand VRT

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับกรมสรรพากร กรมศุลกากร และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) พัฒนา Mobile Application Thailand VRT ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้เพื่อให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันมือถือ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวแบบดิจิทัลได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย รวดเร็ว และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ได้พัฒนาระบบ Web Application เพื่อให้สามารถทำงานได้แบบ Paperless ในการตรวจสอบข้อมูลและยืนยันสถานะสินค้าที่ได้มีการนำออกนอกประเทศ และเปิด API ให้ร้านค้าสามารถส่งข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวเข้าสู่ระบบเพื่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มกับกรมสรรพากรได้

ระบบศาลดิจิทัล E-Filing

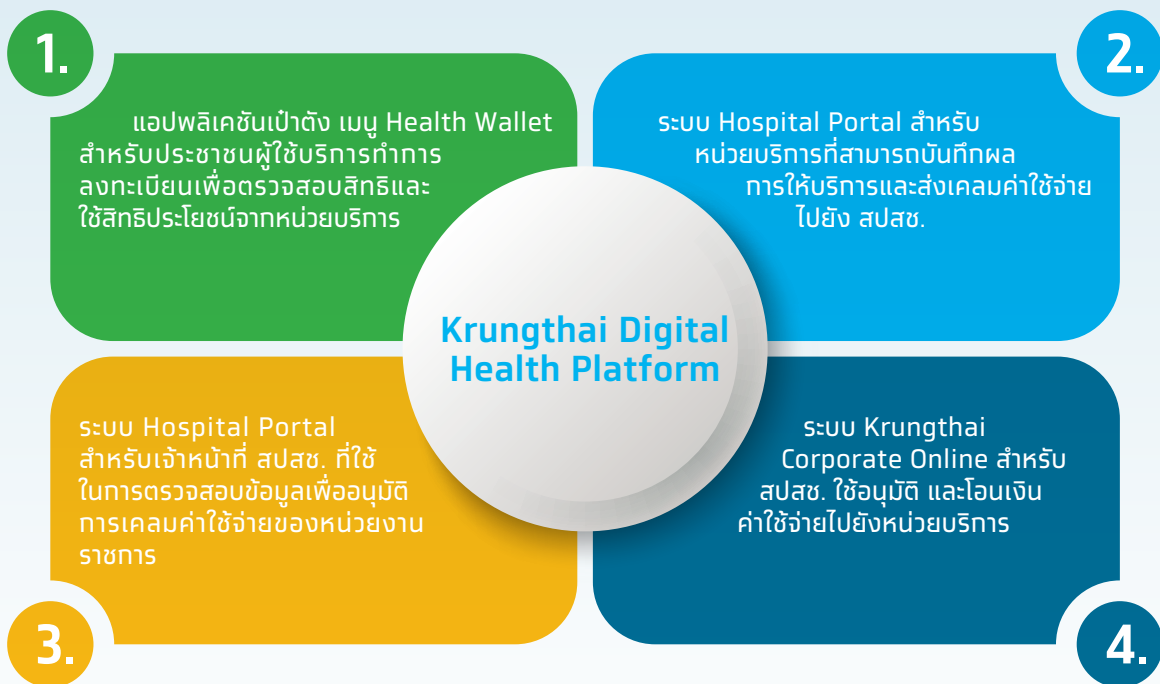
ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับสำนักงานศาลยุติธรรม พัฒนาระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) Version 3 เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการยุติธรรม โดยทนายความสามารถยื่นคำฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์โดยยื่นคำให้การ และขอคัดถ่วงเอกสารในสำนวนคดี และชำระค่าธรรมเนียมโดยไม่ต้องมาที่ศาล รวมทั้งสามารถติดตามเอกสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ศาลสามารถตรวจสอบเอกสารยื่นคำฟ้องคำร้อง พร้อมให้ความเห็นและส่งงานให้ผู้พิพากษา เพื่อประทับรับฟ้อง



การพัฒนาระบบ Krungthai Digital Health Platform

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) พัฒนาระบบสารสนเทศ Krungthai Digital Health Platform เพื่อให้บริการ “งบสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค” (PP Disruptive Model) โดยจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการลดอัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตยืนยาวขึ้น ช่วยลดภาระรายจ่ายด้านสุขภาพของประเทศ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้ขึ้นทะเบียนบัตรทอง

และประชาชนที่ได้รับสิทธิสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ให้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นสิทธิการรักษาพยาบาลของภาครัฐที่มอบให้กับประชาชนผ่าน Health Wallet หรือกระเป๋าตังสุขภาพบนแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งที่ผ่านมา สปสช. ได้ให้ประชาชนจองสิทธิฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ผ่าน Health Wallet ไปแล้ว 15,000 สิทธิ และเปิดสิทธิอื่น ๆ ที่เป็นบริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคอีก 16 รายการ ทั้งนี้ Krungthai Digital Health Platform ประกอบด้วย 4 ระบบที่มีการเชื่อมโยงทั้งข้อมูลและระบบร่วมกัน ได้แก่



โดยระบบดังกล่าวสามารถยืนยันตัวตนก่อนใช้สิทธิ และเบิกเคลมได้อย่างถูกต้อง และช่วยให้โรงพยาบาลหรือหน่วยบริการทำการเบิกเคลมได้แบบ real-time มีประสิทธิภาพ โดยระยะเวลาดำเนินการตามกระบวนการสามารถทำได้รวดเร็วใช้เวลาไม่เกิน 10 วัน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมมือกับ สปสช. สำนักงานประกันสังคม (สปส.) และกรมควบคุมโรคบูรณาการการฉีดวัคซีนให้ทั่วถึงทั่วประเทศประจำปี 2564 จำนวน 6.4 ล้านโดส โดยผู้มีสิทธิสามารถยืนยันตัวตนผ่านระบบ Krungthai Digital Health Platform เพื่อสามารถตรวจสอบและป้องกันการใช้สิทธิซ้ำซ้อน และให้โรงพยาบาลและหน่วยบริการทั่วประเทศ ใช้งานระบบฯ เพื่อเป็น Single Platform ในการปฏิบัติงานและทำการเบิกเคลมได้แบบ real-time ได้ในปี 2564

ทั้งนี้ ธนาคารยังได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลสมุทรปราการ เพื่อพัฒนาเข้าสู่ Smart Hospital เป็นต้นแบบของโรงพยาบาลภาครัฐ ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามายกระดับการดำเนินงานแบบบูรณาการครบวงจร ประกอบด้วย Self Check-in เครื่องตรวจร่างกายอัตโนมัติ AI Chat Bot อัจฉริยะ เพื่อช่วย

คัดกรองผู้ป่วย โดยใช้ระบบการสั่งงานด้วยเสียง Telemedicine การให้คำปรึกษาเพื่อหาแนวทางการดูแลรักษาในกลุ่มผู้ป่วยที่ต้องพบแพทย์เฉพาะทางผ่านระบบ VDO Conference ใช้ HIE Blockchain จัดทำระบบการบริหารจัดการฐานข้อมูลพื้นฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานให้บริการทางการแพทย์ และระบบ Self Payment หรือระบบการชำระเงินด้วยตนเอง ที่สามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลก่อนชำระเงินได้แบบ real-time ทั้งสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ อีกทั้งสามารถเลือกชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสด บัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชันกรุงไทย NEXT และธนาคารอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดความเสี่ยงและความยุ่งยากในการบริหารจัดการเงินสดให้กับโรงพยาบาล รวมถึงได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าของกองทัพเรือยกระดับเข้าสู่ Smart Hospital ผ่านโครงการ Somdech Phra Pinklao SMART Hospital



M-PASS Application

บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในฐานะผู้ให้บริการระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติ (ETCS) ให้บริการทางหลวง ได้ร่วมกับกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ M-Pass Mobile Application เพื่อให้บริการกับลูกค้าผู้ใช้งานบัตร M-Pass ให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดย M-Pass Mobile Application สามารถรองรับการใช้งานต่าง ๆ ดังนี้

- ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือใน TAG M-Pass
- ตรวจสอบเส้นทาง พร้อมค่าผ่านทางบน Motorway ได้ทุกเส้นทาง
- ตรวจสอบรายการผ่านทางย้อนหลัง
- ค้นหาสถานที่จำหน่ายบัตร M-Pass
- เรียกดูรายงานสรุปค่าผ่านทาง หรือพิมพ์ใบสำคัญแทนใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ทาง e-mail (e-statement)
- เดบิตเงินผ่านบริการ Cross Bank Bill Payment ด้วยการ Gen QR Code/Barcode
- สมัครใช้บริการ TAG M-Pass

ทั้งนี้ ปัจจุบันธนาคารอยู่ระหว่างพัฒนาระบบ M-Pass Mobile Application ให้รองรับการเติมเงินด้วยบัตรเดบิต/เครดิต

Digital Branch & Semi Digital Branch

สำหรับโครงการสาขา Digital Branch & Semi-Digital Branch นั้น ธนาคารได้ดำเนินการปรับรูปแบบสาขาใหม่เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้าที่นิยมใช้ช่องทางดิจิทัลและเครื่องให้บริการอัตโนมัติมากขึ้น ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการช่องทางสาขาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยออกแบบภายใต้แนวความคิด “Modular and Wireless” กล่าวคือ เฟอ์นิเจอร์สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการการใช้งานของธุรกิจในอนาคต รวมทั้งใช้อุปกรณ์เป็น Notebook ผ่านสัญญาณ Wireless เพื่อการให้บริการที่คล่องตัวมากยิ่งขึ้น

นอกจากการออกแบบสาขาที่สวยงาม ทันสมัย เหมาะกับยุคดิจิทัลแล้ว ธนาคารยังมีการแบ่งพื้นที่การให้บริการที่ชัดเจนสำหรับการขายและการให้บริการ โดยเพิ่มจำนวนเครื่องให้บริการอัตโนมัติแบบหน้าจอสัมผัส ในบริเวณด้านหน้าสาขา เพื่อให้ลูกค้าทำธุรกรรม เช่น ผัก ถอน โอน จ่ายบิล ที่เครื่องอัตโนมัติได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีพนักงาน Digital Advisor ให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครื่องอัตโนมัติและแนะนำแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า โดยมุ่งหวังว่าลูกค้าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารได้เปิดให้บริการในปี 2563 เป็นจำนวน 10 สาขา โดยแบ่งเป็น

Digital Branch จำนวน 4 สาขา ประกอบด้วย

- สาขาอาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค
- สาขาร้านสหกรณ์กรุงเทพ (เอกมัย)
- สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สาขาเชียงใหม่ ปาร์ค

Semi-Digital Branch จำนวน 6 สาขาประกอบด้วย

- สาขาศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ
- สาขาเซ็นทรัล บางนา
- สาขาท่าแพ
- สาขาถนนมิตรภาพ
- สาขาเอนเนอร์ยี่ คอมเพล็กซ์

ธนาคารไม่หยุดยั้งที่จะพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงมีแผนดำเนินการโครงการสาขา Digital Branch & Semi-Digital Branch ให้ครอบคลุมพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญของทางธนาคารต่อไป

One Baht Bond

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) จัดทำ วอลเล็ต สบม. (วอลเล็ตสะสมบอนด์มั่งคั่ง) ซึ่งเป็นช่องทางดิจิทัลสำหรับการซื้อขายพันธบัตรแบบไร้ใบตราสาร (Scriptless) เป็นครั้งแรกของประเทศไทยผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง โดยมีการนำเทคโนโลยี Blockchain มาประยุกต์ใช้ในการซื้อขายพันธบัตรแบบรวมศูนย์ ทำให้การจำหน่ายมีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และสามารถซื้อขายได้แบบ real-time ซึ่งผู้ขายจะมีข้อมูลผลลัพธ์การขายเป็นรายนาฬิกา ขณะที่ผู้ซื้อจะเห็นข้อมูลของเงินและพันธบัตรในวอลเล็ตเดียวกัน ไม่ต้องรอรเวลานานถึง 15 วัน เหมือนที่ผ่านมา นอกจากนี้ดอกเบี้ยจากการถือพันธบัตรจะถูกโอนเข้าวอลเล็ตโดยอัตโนมัติ และผู้ถือสามารถซื้อขายพันธบัตรรัฐบาลกับตลาดรองผ่านวอลเล็ตได้

ในปี 2563 ธนาคาร และ สบน. ได้จำหน่ายวอลเล็ต สบม. ทั้งหมด 2 ครั้ง รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 5,200 ล้านบาท

In-CAR Fast & Trust Experiences

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พัฒนาระบบชำระเงินค่าน้ำมัน สินค้าและบริการต่าง ๆ พร้อมสะสมแต้ม ผ่านเครื่อง Mobile Android EDC รายแรกในประเทศไทย ที่มีความรวดเร็ว ได้มาตรฐาน และปลอดภัย ที่ผู้ให้บริการสามารถแตะบัตรชำระเงินได้ทันที โดยระบบสามารถรับบริการได้ทั้งบัตรเดบิต เครดิต และพร้อมเพย์ QR Code จากแอปพลิเคชันทุกธนาคาร นอกจากนี้สามารถเข้าร่วมโครงการสะสมและแลกคะแนนผ่านบัตรสมาชิกบางจาก ทั้งนี้ในอนาคตจะมีการเพิ่มช่องทางการรับชำระผ่าน บัตรฟลิทการ์ด และ e-Wallet พร้อมทั้งธนาคารเตรียมพัฒนาระบบการชำระเงินผ่าน Krungthai Fast Pay (Payment Gateway) บนแอปพลิเคชันบางจากฯ

การเข้าถึงบริการทางการเงิน



ด้วยหนึ่งในพันธกิจของธนาคารในการร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยนั้น ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการต่าง ๆ



โดยธนาคารมีสาขา
และจุดบริการทางการเงิน
ในประเทศไทยทั้งหมด 1,023 แห่ง



เครื่อง ATM
มีทั้งหมด 8,493 เครื่อง



สำนักงานธุรกิจ
มีทั้งหมด 75 สำนักงาน



ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ
มีทั้งหมด 25 ศูนย์

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

① ภาคเหนือ

158 แห่ง
1,433 เครื่อง
13 สำนักงาน
1 ศูนย์

② กรุงเทพฯ

215 แห่ง
1,352 เครื่อง
20 สำนักงาน
15 ศูนย์

③ ภาคใต้

157 แห่ง
1,310 เครื่อง
12 สำนักงาน
4 ศูนย์

④ ภาคตะวันออก และจังหวัด เชียงใหม่

193 แห่ง
1,993 เครื่อง
14 สำนักงาน
3 ศูนย์

⑤ ภาคกลาง

300 แห่ง
2,405 เครื่อง
16 สำนักงาน
2 ศูนย์

และสาขาในต่างประเทศ 8 สาขาใน 7 ประเทศ
และ 1 สำนักงานผู้แทน ได้แก่



*หมายเหตุ สาขาหมู่เกาะเคย์แมน จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุนจากแหล่งเงินภายนอก และสำนักงานผู้แทนอย่างถาวร ทำหน้าที่ดูแลและประสานงาน
อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศไทยและสหภาพเมียนมา



ความร่วมมือกับประเทศไทยพัฒนาบริการทางการเงินให้ครอบคลุมประชาชนทั่วประเทศ

ธนาคารกรุงไทยได้แต่งตั้งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็น Banking Agent อย่างเป็นทางการ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยปัจจุบันบริการของไปรษณีย์ไทยกว่า 1,200 แห่ง จุดบริการทางการเงินของธนาคาร 1,023 แห่ง และเครื่องบริการอัตโนมัติอีกกว่า 10,000 จุด ทำให้ธนาคารมีจุดให้บริการรวมทั้งสิ้นกว่า 12,000 แห่งทั่วประเทศ เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังร่วมกันศึกษาพัฒนารูปแบบและต่อยอดเพื่อขยายขอบเขต การให้บริการทางการเงินใหม่ๆ ได้แก่ บริการฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย บริการรับชำระค่าปรับจราจร และบริการถอนเงินผ่านเครื่อง EDC รวมถึงการสนับสนุนร้านค้าชุมชน ผลิตภัณฑ์ OTOP ด้วยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าบน Website Thailandpostmart ของ ปณท. อีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีบริการอื่นๆ ที่ธนาคารกรุงไทย และ ปณท. อยู่ระหว่างร่วมกันพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ บริการเติมเงินบัตร M-Pass บริการยืนยันตัวตน e-KYC บริการถอนเงินด้วย QR Code และบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของ กทม. และ อบท.

เครื่อง ATM Contactless

ธนาคารได้เดินหน้าเข้าสู่ Digital Banking เพิ่มรูปแบบ โดยได้พัฒนานวัตกรรม Contactless ที่เครื่อง ATM เป็นธนาคารแรกของประเทศอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ทำรายการถอนเงินและสอบถามยอดด้วยวิธีแตะบัตรแทนการเสียบบัตรในรูปแบบเดิม เพียงแค่กดปุ่ม “ถอนเงินไม่ใช้บัตร” ที่หน้าจอเครื่อง ATM และเลือกเมนู “แตะบัตรเพื่อทำธุรกรรม” และเลือกจำนวนเงินที่ต้องการถอนได้ตามต้องการ โดยปัจจุบันธนาคารมีเครื่อง ATM Contactless กว่า 3,300 เครื่องทั่วประเทศ

Krungthai NEXT

ธนาคารกรุงไทยได้เปิดตัวแอปพลิเคชัน “Krungthai NEXT” เวอร์ชันใหม่ ภายใต้คอนเซ็ปต์ “ใช้ชีวิตให้เก่งขึ้นในแอปเดียว” ที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัลอย่างครบวงจร ก้าวสู่การเป็น The Full-scale Digital Banking ที่เป็นมากกว่าแอปพลิเคชันของธนาคาร โดยในเวอร์ชันนี้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินไทยแห่งแรกที่ใช้ Cloud Native และใช้เทคโนโลยี 3S อันได้แก่ Scalability - รองรับการทำธุรกรรมการเงินที่พร้อมกันจำนวนมากมหาศาลในช่วงระยะเวลาเดียวกัน Stability - มีความเสถียรใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และ Security - มีความปลอดภัยสูงสุดด้วยเทคโนโลยีระดับโลก และยังมี Function อื่น ๆ เช่น

01

นำเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) มาใช้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ผ่าน Smart Transaction ที่เรียนรู้และขึ้นแถบรายการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้งานบ่อย และ Smart Banner แจ้งเตือนรายการสำคัญ

02

สามารถใช้ระบบ Face Authentication สแกนใบหน้าและบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์อัตลักษณ์ตัวตน แทนการใช้ Password และ Username

03

เปิดบัญชีธนาคาร และซื้อขายกองทุนออนไลน์

04

ครอบคลุมบริการโอน เดิม จ่าย ให้มีการครอบคลุมมากขึ้น เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าบริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต บริการรับชำระค่าปรับจราจร และยังคงครอบคลุมทุกไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ เช่น Foodpanda Shopee Lazada Agoda Central

05

สมัครบัตร Krungthai Travel Card บัตรแรกและบัตรเดียวที่แลกเงินตราต่างประเทศด้วยตนเองได้ถึง 18 สกุลเงิน ในอัตราพิเศษ

06

บริการ Digital Lending จะเริ่มมีการให้บริการภายในต้นปี 2564

ทั้งนี้ ผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Krungthai Next ในปี 2563 อยู่ที่ 8.8 ซึ่งมากกว่าปี 2562 ที่ได้คะแนน 8.6

ในปี 2563
ความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่ใช้บริการ
Krungthai Next

อยู่ที่
8.8
คะแนน



โครงการพัฒนาระบบประมวลขายทรัพย์สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) กรมธนารักษ์

ธนาคารกรุงไทยร่วมมือกับกรมธนารักษ์ พัฒนาระบบประมวลขายทรัพย์สินที่ตกเป็นของแผ่นดินตามคำพิพากษาของศาลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ Treasury e-Auction ได้แก่ ระบบลงทะเบียนและประมูลทรัพย์สิน, ระบบชำระเงินและคืนเงินวางประกัน, ระบบแจ้งเตือน/Notification และระบบการดำเนินการหลังชนะการประมูลและการออกรายงาน ซึ่งระบบประมวลฯรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในหลายรูปแบบ เช่น Mobile, Tablet, Notebook เป็นต้น อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่สนใจ สามารถค้นหาและเข้าร่วมประมูลทรัพย์สินออนไลน์แบบ Real Time ได้ทุกที่ทุกเวลา มีความสะดวก และโปร่งใส สามารถเข้าร่วมประมูลได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล เพียงสมัครสมาชิกและวางเงินประกันตามเกณฑ์ที่กรมธนารักษ์กำหนด ผ่านช่องทาง e-Payment ต่าง ๆ ของธนาคาร โดยกรมธนารักษ์เป็นหน่วยงานราชการแรกที่มีการพัฒนาระบบประมวลขายทรัพย์สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มุ่งเน้นการขายทรัพย์สินให้เป็นไปตามหลักของการแข่งขันโปร่งใส เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพย์สินฯ ของกรมธนารักษ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

และเกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับในส่วน of ธนาคารกรุงไทยได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และ Solution ทางการเงินใหม่ ๆ ให้กับกรมธนารักษ์ ถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์การเป็นธนาคารผู้นำด้านเทคโนโลยีด้วยการพัฒนาระบบ e-Auction ให้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นธนาคารแรก อันนำไปสู่การเป็น National e-Payment ตามนโยบายของรัฐบาล

e-LG ร่วมกับกรมบัญชีกลาง

บริษัท บีซีไอ ภายใต้ความร่วมมือกันของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง คือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย ได้ร่วมมือกับกรมบัญชีกลาง ร่วมเปิดบริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-LG ผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน สำหรับการซื้อจัดจ้างภาครัฐบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เป็นครั้งแรก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีความโปร่งใส ลดการใช้กระดาษ และมีความรวดเร็ว โดยกระบวนการยื่นขอสามารถแล้วเสร็จภายใน 10 นาที จากเดิมที่ต้องการใช้เวลา 3-7 วัน ทั้งนี้ บีซีไอ ตั้งเป้าจะขยายบริการให้ครอบคลุม 80% ของหนังสือค้ำประกันในประเทศทั้งหมดภายใน 5 ปี





การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

เป้าหมาย ระยะยาวปี 2565

มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับลูกค้าตาม Service Level Agreement (SLA) แต่ละประเภทเรื่องตามที่กำหนด

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2563

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตาม Service Level Agreement (SLA) ที่กำหนด ไม่ต่ำกว่า 95%

ผลการ ดำเนินงานปี 2563

ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ตาม Service Level Agreement (SLA) เท่ากับ 98.48%

ธนาคารมีการดำเนินงานด้าน Customer Relationship Management (CRM) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจสูงที่สุดในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และเกิดความผูกพัน เชื่อมั่น และไว้วางใจในการบริการของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **การแบ่งกลุ่มลูกค้า (Sub-segment) :** มีการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Sub-segment) อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถเข้าใจพฤติกรรม ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน/ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

2. **การเข้าใจลูกค้า (Customer Insight) :** ภายหลังจากที่มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจนแล้ว จึงเป็นการค้นหาว่าลูกค้าในแต่ละ Sub-segment มีความต้องการอะไร (Need/Pain point) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการสนองตอบคุณค่าของกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้ประกอบการมีควดหวังหรือต้องการอะไร และธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการลักษณะไหนมาตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้บ้าง เป็นต้น

3. **การกำหนดกลยุทธ์และช่องทางการสร้างความสัมพันธ์ การดูแลลูกค้าและการสื่อสารกับลูกค้า :** ธนาคารมีการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน โดยช่องทางที่ธนาคารใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ การดูแลลูกค้าและการสื่อสารกับลูกค้ามีทั้ง Traditional Channel และ Digital Channel

4. **การประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง :** เนื่องจากความต้องการของลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ดังนั้น ธนาคารจึงมีการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งจากการสอบถามจากลูกค้าโดยตรง และการรวบรวม Feedback ต่าง ๆ จาก Relationship Manager (RM) ที่ทำหน้าที่ในการดูแลลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ก. ลูกค้าภาครัฐ การจัดทำ Key Account Plan ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้าน RM ภาครัฐและทีม CRM ที่เข้าให้ความดูแลลูกค้าหน่วยงานราชการในพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการจัดงานสัมมนาให้กับหน่วยงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคาร ตลอดจนสร้างการรับรู้ในวิสัยทัศน์ และศักยภาพของธนาคารในการดำเนินโครงการภาครัฐต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้า และทีมงานที่เกี่ยวข้อง

ข. ลูกค้า Corporate ดำเนินการจัดทำแผนงานร่วมกับหน่วยงานผู้ดูแลลูกค้า (RM) อย่างต่อเนื่อง โดยจะแบ่งตามแต่ละประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมของลูกค้า (Industry Solution) และจะให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมหลัก ๆ ตามยุทธศาสตร์ X2G2X ของธนาคาร เช่น ภาคโรงแรม ภาคการขนส่ง และภาคการค้าส่ง-ปลีก เป็นต้น ทั้งนี้ Solution ที่ได้กำหนดร่วมกันจะมีการดำเนินการนำเสนอให้แก่ลูกค้าเป้าหมายตาม timeline ที่กำหนดไว้และมี tracking ร่วมกันอย่างใกล้ชิด

ค. ลูกค้า SME มีการจัดทำ Account Plan ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (RM), Product Manager เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) มากขึ้น ในการออกแบบ Total Solution ที่เหมาะสมกับลูกค้า โดยมีการวางแผนงาน (Action Plan) เพื่อนำเสนอลูกค้า และร่วมกำหนด Timeline กับลูกค้าในการดำเนินแผนงานในแต่ละเรื่อง

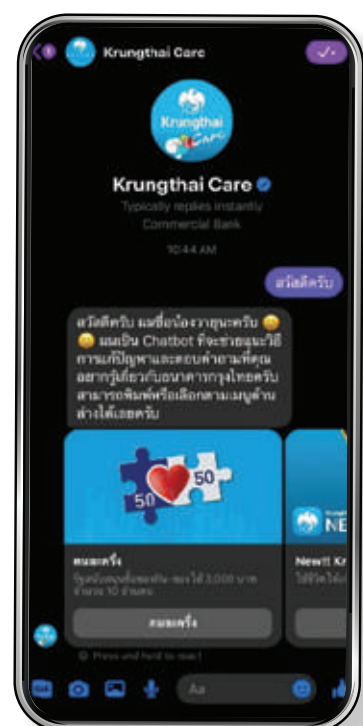
ด้วยนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก และเพื่อตอบสนองในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนให้ครบทุกกลุ่มลูกค้า และครอบคลุมทุกช่องทางการแจ้งเรื่องฯ อย่างสอดคล้องกับสังคมยุคดิจิทัล ที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกช่องทาง โดยเฉพาะช่องทาง Social ซึ่งธนาคารได้จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในด้าน Social Voice Analytic ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลของธนาคารกรุงไทยและคู่แข่งทั้งทางตรง และทางอ้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับการเงิน การธนาคาร ทำการวิเคราะห์ เพื่อหา Insight ของผู้บริโภคและคู่แข่งในตลาด เพื่อนำไปใช้พัฒนาในด้าน การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทั้งในเชิงการส่งเสริม ภาพลักษณ์องค์กรและการตลาด รวมไปถึงนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงการให้บริการ

ของธนาคาร และมีการกำหนด Keywords ที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงไทย และคู่แข่ง ใน Social Listening tool เพื่อจับข้อมูลที่ผู้บริโภคมีการพูดถึง บน Social Media และบนโลกออนไลน์เข้ามาในระบบ ผ่านช่องทางต่อไปนี้

- Facebook (Public Page Facebook), Twitter, Web, Instagram, Webboard Pantip
- Online News เช่น ผู้จัดการออนไลน์ มติชนออนไลน์ กรุงเทพธุรกิจ คมชัดลึก ไทยรัฐ ฯลฯ
- Website ที่มีชื่อเสียงโดยมีเนื้อหากล่าวถึงธนาคารกรุงไทย, คู่แข่ง รวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น Kapook.com, Brandage เป็นต้น

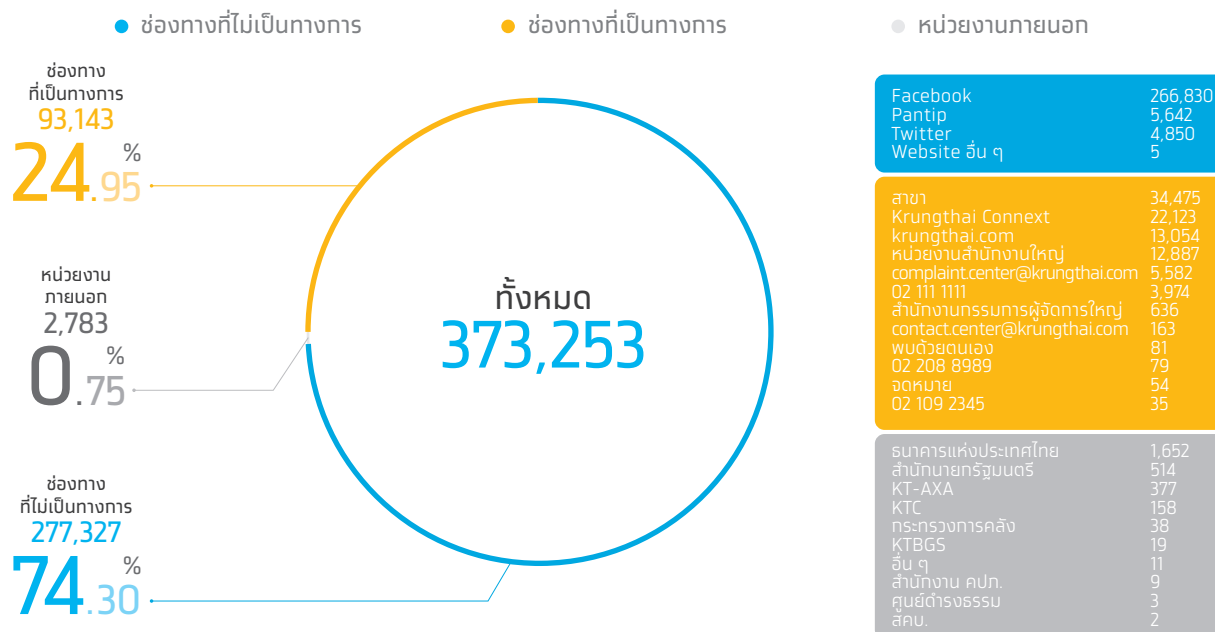


โดยงานรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ทีม Customer Insights จะเป็นผู้บริหารจัดการข้อขัดข้องในการใช้บริการ รวมถึงการให้ข้อมูลและช่วยเหลือลูกค้า ในด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Social โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 วัน ไม่เว้นวันหยุด ในช่วงเวลา 07.00-24.00 น. รวมถึงช่องทาง Non-Social ที่เปิดให้บริการในเวลาทำการ ในไตรมาส 4/2563 ธนาคารได้เพิ่ม Chatbot เข้ามาช่วยให้บริการลูกค้าผ่านช่องทาง Facebook Messenger เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และตอบสนองยุทธศาสตร์ของธนาคารในการมุ่งสู่ Digital Banking และเป็นการยกระดับการให้บริการข้อมูล และการติดต่อธนาคารผ่านช่องทาง Facebook Messenger เพจ Krungthai Care เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง





ในปี 2563 มีจำนวนเรื่องที่ถูกคัดค้านผ่านระบบรับคำแนะนำและติชม จำนวน 373,253 เรื่อง แบ่งเป็น ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ 277,327 เรื่อง (74.30%) ช่องทางที่เป็นทางการ 93,143 เรื่อง (24.95%) และผ่านหน่วยงานภายนอก 2,783 เรื่อง (0.75%)



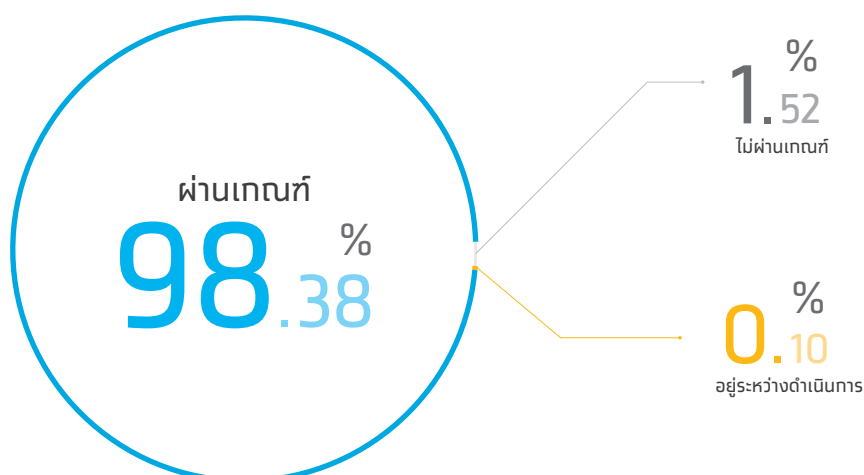
ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องที่ถูกคัดค้านธนาคาร โดยแยกตามประเภทกลุ่มเรื่อง ปี 2560-2563

กลุ่มเรื่อง	2560 (%)	2561 (%)	2562 (%)	2563 (%)
ขอความช่วยเหลือ	88.25	82.38	85.04	85.60
ร้องเรียน	4.96	14.93	13.62	13.82
เสนอแนะ	5.60	1.84	0.99	0.42
ชมเชย	1.16	0.80	0.32	0.15
แจ้งข่าวสาร	0.03	0.05	0.03	0.01
Grand Total	100.00	100.00	100.00	100.00

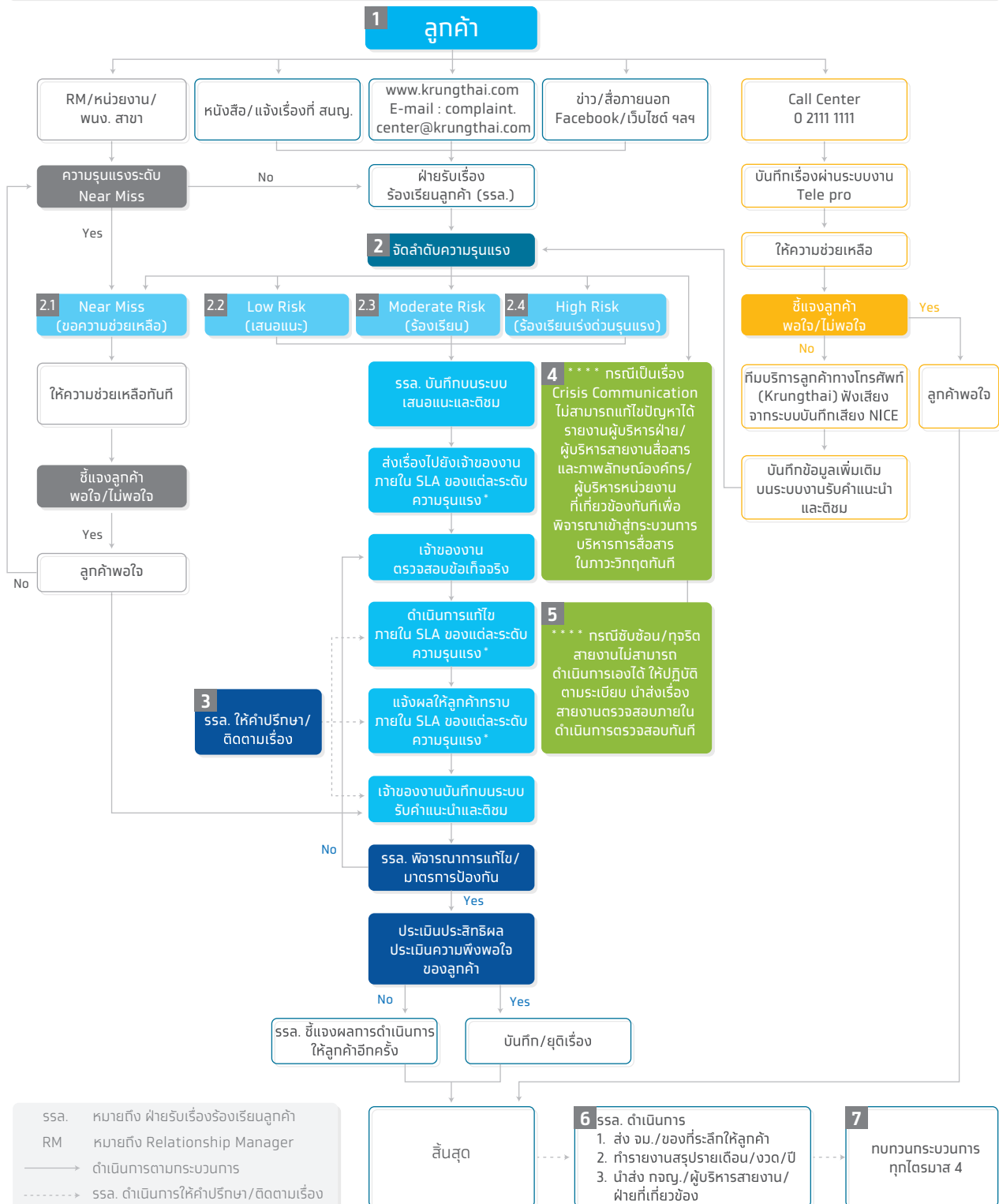
โดยธนาคารไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การดำเนินการแก้ไขปัญหาของธนาคาร

ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ถึง 98.38% ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า



ช่องทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน บมจ. ธนาคารกรุงไทย



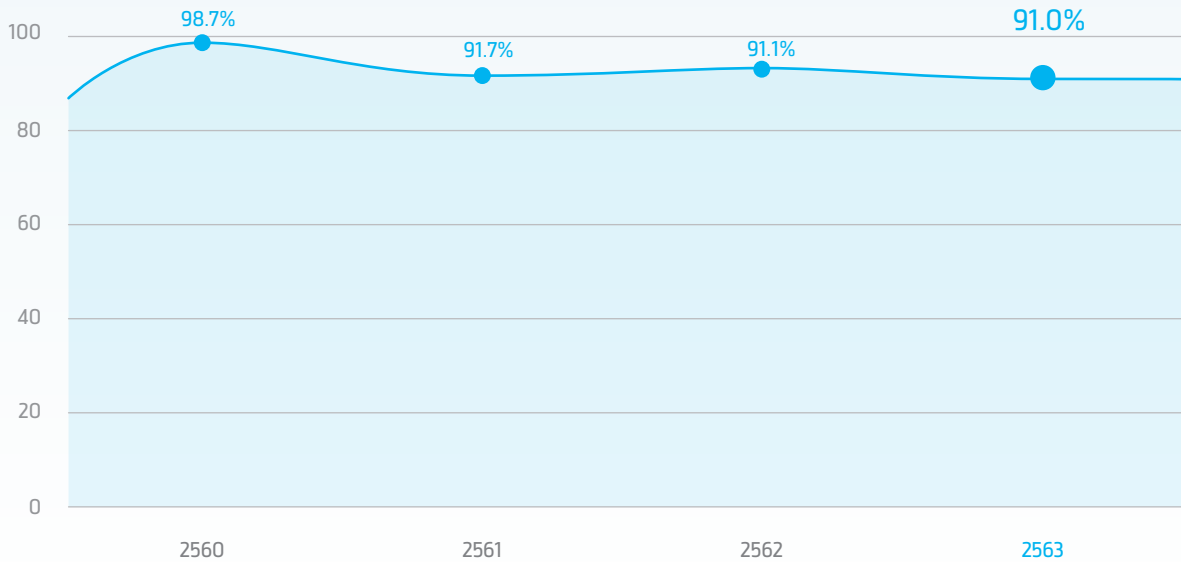


ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่ลูกค้าร้องเรียนผ่าน RM/สาขา/หน่วยงาน พนักงานผู้รับเรื่องจะเป็นผู้พิจารณาจัดลำดับจัดกลุ่มเรื่องตามข้อเท็จจริงตามคำนิยาม โดยใช้ปัจจัยด้านผลกระทบที่มีต่อธนาคารดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ หากดำเนินการแก้ไขปัญหาคือเรื่องที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะบันทึกข้อมูลในระบบรับคำแนะนำและติชม เพื่อดำเนินการตามกระบวนการปกติต่อไป แต่หากระดับความรุนแรงมาก (High Risk) จะเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหากรณีเร่งด่วนต่อไป

ทั้งนี้ ธนาคารมีการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าหลังการให้บริการที่สาขาของธนาคาร โดยในปี 2563 ธนาคารได้รับคะแนนความพึงพอใจ (SQ) เท่ากับ 84.82 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน นอกจากนี้ธนาคารยังสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการสัมภาษณ์แบบ Face to Face ซึ่งในปี 2563 ธนาคารสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน 3,153 ตัวอย่าง ธนาคารได้รับผลคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 91.0%



คะแนนความพึงพอใจลูกค้า



การไม่เลือกปฏิบัติ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากล ธนาคารปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยในปี 2563 ธนาคารได้รับการร้องเรียนในกรณีของการเลือกปฏิบัติจำนวน 10 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการคิวภายในสาขา ลูกค้าเข้าใจผิดในเรื่องการแข่งคิวและเป็นเรื่องการให้บริการลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มลูกค้า Precious ที่ลูกค้ามองว่าเป็นการให้บริการแบบสองมาตรฐานไม่ต้องรอคิว อีกทั้งการให้บริการให้กลุ่มลูกค้าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ลูกค้ารายใหญ่ที่มีความคุ้นเคยกับสาขาที่มักได้รับการบริการก่อนและได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี โดยผู้บริหารหน่วยงานได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและกำหนดมาตรการไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ เช่น มีการกำหนดคิวแยกอย่างชัดเจนระหว่าง High Counter Low Counter และลูกค้า Precious และชี้แจงลูกค้าหากเกิดความเข้าใจผิดจากการทำธุรกรรมจำนวนมากของหน่วยงานรัฐที่ต้องมีการทำธุรกรรมต่างหาก

ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน

ก่อนซื้อกองทุน
ช่วยทำแบบประเมินความเสี่ยงด้วยนะคะ





การดำเนินงานอย่างมีบรรษัทภิบาล

การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สุจริต และเป็นธรรม ตามแนวทางของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจ บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่ออย่างมีจรรยาบรรณคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สร้างความเชื่อมั่นและประโยชน์แก่ผู้ถือหุ้น เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและครอบคลุม

คณะกรรมการธนาคาร ทำงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างจริงจัง และมีการส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดมั่น และปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดบรรษัทภิบาลภายในองค์กร และยกระดับการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้น ธนาคารมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายจัดการและคณะกรรมการอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย และกำกับดูแลให้ระบบงานต่าง ๆ ของธนาคารดำเนินไปตามนโยบายอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม โดยได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาล (CARPETS) เพื่อเป็นหลักปฏิบัติแก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่

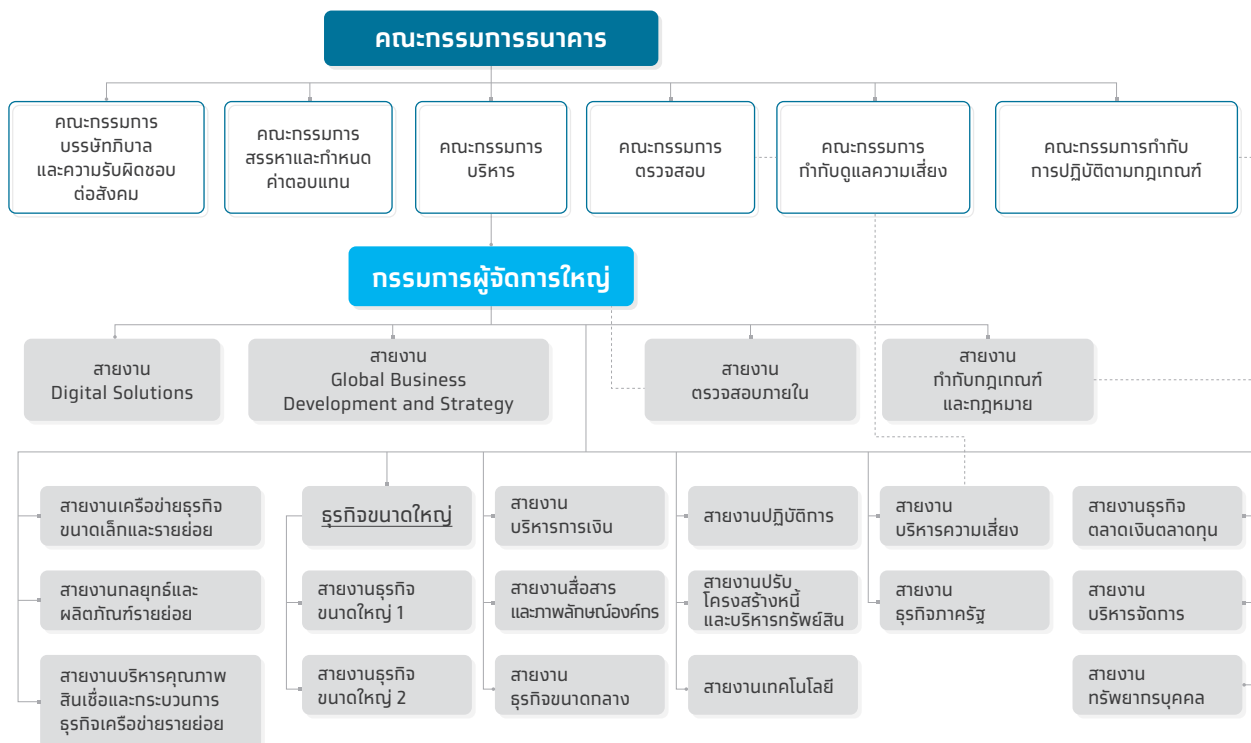


โครงสร้างคณะกรรมการธนาคารมีทั้งสิ้นจำนวน 12 อัตรา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ซึ่งเหมาะสมกับขนาดองค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการวางดุลอำนาจกันอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย บุคคลซึ่งผ่านกระบวนการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนตามขั้นตอนของกฎหมาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายการสรรหาบุคคลดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร ซึ่งมีการพิจารณาสรรหากรรมการจากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตาม Skill Matrix

ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์ธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย คณะบุคคลที่มีคุณสมบัติหลากหลายทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร ซึ่งประกอบด้วยผู้มีความรู้หรือประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างน้อย 1 คน ด้านบัญชีและการเงินอย่างน้อย 1 คน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อย 1 คน ทั้งนี้ โดยไม่กีดกันหรือใช้ความแตกต่างส่วนบุคคล อาทิ ศาสนา วัฒนธรรม เพศ เป็นต้น เป็นข้อจำกัดในการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร

รายชื่อกรรมการ		กรรมการ ธนาคาร	กรรมการ อิสระ	กรรมการ ที่ไม่เป็น ผู้บริหาร	กรรมการ ที่เป็น ผู้บริหาร	เพศ ชาย	เพศ หญิง	มีประสบการณ์ การทำงาน เกี่ยวข้อง ในภาคธุรกิจ
1. นายกฤษฎา	จีนะวิจารณ์ะ	✓	-	✓	-	✓	-	✓
2. นายไกรฤทธิ์	อุษากานนท์ชัย	✓	-	✓	-	✓	-	✓
3. นายวิชัย	อัศวศิริ	✓	✓	✓	-	✓	-	✓
4. นายธันวา	เลาหศิริวงศ์	✓	✓	✓	-	✓	-	✓
5. ศ. (พิเศษ) ดร. กิตติพงษ์	กิตยารักษ์	✓	✓	✓	-	✓	-	-
6. นายธีระพงษ์	วงศ์ศิริวิลาส	✓	✓	✓	-	✓	-	-
7. พลเอก เทียนชัย	รับพร	✓	✓	✓	-	✓	-	-
8. นายปณณิศา	ศกุนตนา	✓	-	✓	-	✓	-	✓
9. นางแพตริเซีย	มงคลวนิช	✓	-	✓	-	-	✓	✓
10. นางนิมา	เทพนังกูร	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
11. นายลวณ	แสงสนิท	✓	-	✓	-	✓	-	✓
12. นายผยง	ศรีวิณิชา	✓	-	-	✓	✓	-	✓
รวม (คน)		12	6	11	1	10	2	9
คิดเป็นร้อยละ		100	50	91.67	8.33	83.33	16.67	75

โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร และโครงสร้างองค์กร



ดูรายละเอียดโครงสร้างการจัดการ และคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ ได้ที่รายงานประจำปี 2563 หน้า 85-112



ยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล

ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล บมจ. ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม และการสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริตในองค์กร (Zero Tolerance) สู่การปฏิบัติภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม 2564 ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่



การดำเนินงานด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน

เป้าหมายการดำเนินงานปี 2563

ผลการประเมินการรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติของพนักงานด้านการป้องกันการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน > 90%

ผลการดำเนินงานปี 2563

ผลการประเมินการรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติของพนักงานด้านการป้องกันการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน = 95%

ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ การรับหรือให้สินบน และคอร์รัปชันถือเป็นเรื่องผิดกฎหมาย ธนาคารไม่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (Zero Tolerance) ซึ่งเป็นหลักการที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) อันสอดคล้องตามแนวทางของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการประเมินความเสี่ยงของธนาคารประจำปี 2563 เพื่อรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัดกระทรวงการคลัง และประกาศใช้นโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารในการต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และประกาศคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างที่ผู้ประกอบการต้องดำเนินการให้มีตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายฯ สามารถสรุปได้ดังนี้



- บุคลากรของธนาคาร บริษัทในเครือธนาคารจะต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการรับหรือให้สินบนและการคอร์รัปชันไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ไม่เรียกร้อง จัดหา หรือรับสินบน เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือประโยชน์ของธนาคาร และจะต้องไม่เสนอว่าจะให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ภาคเอกชนอื่น ๆ เพื่อจูงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมีขอบข่ายหน้าที่หรือกฎหมาย



- การดำเนินธุรกิจของธนาคารและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ ตรวจสอบได้ และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนเสนอราคา ระหว่างเสนอราคา และหลังการทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากรของธนาคาร และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจของธนาคารจะต้องไม่ให้ เสนอให้ หรือรับว่าจะให้สินบน หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการจูงใจให้ร่วมดำเนินการใด ๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อมอันเป็นการให้ประโยชน์ในการเสนอราคา หรือสมยอมกันในการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ อันนำมาซึ่งความได้เปรียบ และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนบางประการในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการปฏิบัติตามสัญญา หรือเพื่อรักษาประโยชน์ใดอันไม่เหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจ



- เมื่อผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการรับหรือให้สินบน และคอร์รัปชัน จะต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือช่องทาง การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด (Whistle Blowing) ทันที

ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารยังคงใช้จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) ฉบับเดิม (ปี 2562) ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การประกอบธุรกิจ บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร มาตรฐานการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การจัดการข้อมูล การกำกับดูแลโดยรวม นวัตกรรม และสถานประกอบการ และการผูกขาดทางการค้าและการระงับข้อพิพาท โดยในการทบทวนครั้งล่าสุดนั้นได้มีการปรับปรุงรายละเอียดเพื่อให้จรรยาบรรณธุรกิจธนาคารอยู่ในระดับมาตรฐานสากล เทียบเท่าจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) และธนาคารในฐานะ CEO Sponsor ของแผน Industry Code of Conduct ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทย (TBA 5-years plan) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ ได้ร่วมกับธนาคารสมาชิกอื่น ๆ จัดทำแนวปฏิบัติจรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการสมาคมธนาคารไทยมีมติเห็นชอบแนวปฏิบัติฯ ฉบับดังกล่าว และให้มีผลประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2563 เป็นต้นไป

แนวทางการสร้างวัฒนธรรมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กฎระเบียบและข้อบังคับ (Compliance)

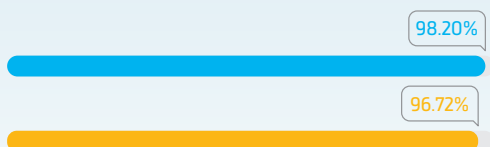
ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์จะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่บังคับใช้กับธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานทางการที่มีอำนาจตามกฎหมายหรือผู้กำกับดูแลสถาบันการเงิน ตลอดจนถึงระเบียบปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้แก่พนักงานของธนาคารให้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ธนาคารถือว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคน ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Risk) จึงมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลเพื่อป้องกันมิให้ธนาคารมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ซึ่งนอกจากจะทำให้ธนาคารต้องรับผิดชอบต่อกฎหมายกำหนด เช่น การถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและชื่อเสียงของธนาคารด้วย

ธนาคารจึงมีการกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Risk) ซึ่งระบุและประเมินความเสี่ยงจากผลกระทบหรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นแผนบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Program) เพื่อให้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อันประกอบด้วยแผนการกำกับดูแลเชิงป้องกัน (Preventive Action plan) และแผนการติดตามสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Monitoring & Testing plan) รวมถึงดำเนินการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในด้านอื่น ๆ ที่สำคัญ เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสที่ธนาคารจะมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Policy) และกฎบัตรของหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Unit Charter)

นอกจากนี้ การสื่อสารทำความเข้าใจด้านกฎเกณฑ์ (Compliance Communication) และการจัดอบรมบรรยายให้ความรู้ด้านกฎเกณฑ์ (Compliance Training) เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ฯ ให้เกิดขึ้นในธนาคารเช่นกัน ซึ่งธนาคารมีการติดตามการออกประกาศหลักเกณฑ์ใหม่ของหน่วยงานกำกับ (Regulators) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานทุกหน่วยงานของธนาคาร ผ่านการสื่อสารในรูปแบบหนังสือเวียนและหนังสือแจ้งตรงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งยังมีการสื่อสารในรูปแบบบทความขนาดสั้น (CLMG Post) ผ่านอีเมลพนักงานเพื่อชักชวนความเข้าใจและเน้นย้ำให้พนักงานถือปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดด้วยความรอบคอบระมัดระวัง โดยคำนึงถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ด้วย

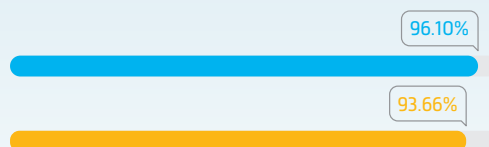
ด้านการอบรมให้ความรู้ด้านกฎเกณฑ์ ธนาคารมีการจัดหลักสูตรอบรมด้านกฎเกณฑ์ให้แก่บุคลากรของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบ Classroom และ E-Learning ในหลักสูตรต่าง ๆ เช่นในปี 2563 ธนาคารมีการจัดการอบรมหลักสูตร “การป้องกันการรับ-การให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่เข้าข่ายเป็นการคอร์รัปชัน” ให้แก่พนักงานของธนาคาร ตลอดจนบุคลากรของบริษัทในเครือธนาคาร ในรูปแบบ VDO-Conference เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และการตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ทั้งภายในและภายนอกตามหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน

จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct)



● การรับรู้ทั่วไป

นโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption Policy)

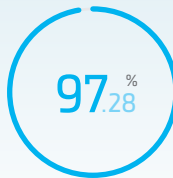


● การนำไปปรับใช้

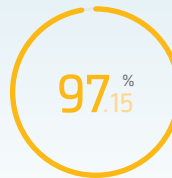


รวมทั้งมีการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้และเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร และนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน เพื่อประเมินการรับรู้ ความเข้าใจและการนำไปใช้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยสรุปผลได้ ดังนี้

อบรมปี 2563



ผู้บริหาร
3,258 คน



พนักงาน
17,296 คน



รวมทั้งสิ้น
20,554 คน

ตัวอย่างหลักสูตรที่จัดอบรมในปี 2563

อบรมภายในธนาคาร	อบรมภายนอกธนาคาร
การป้องกันการรับ-การให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่เข้าข่ายเป็นการคอร์รัปชัน	การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF) ปี 2
หลักเกณฑ์การกำกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง (Related Lending)	ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)
วินัย ลดเสี่ยง เลี่ยงกระทำผิด	มาตรฐานวิชาชีพด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate in Public Procurement: e-CPP)
กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)	AML/CTPF
Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing (AML/CTPF)	ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)
พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 : PDPA	Cybersecurity: Managing Risk in the information age
การบัญชีเกี่ยวกับตราสารอนุพันธ์และการบัญชีป้องกันความเสี่ยง (หลักสูตรขั้นพื้นฐาน)	PECB Certified ISO 31000 Risk Manager
TFRS 9 เครื่องมือทางการเงิน - การบัญชีป้องกันความเสี่ยง (หลักสูตรชั้นกลางเชิงปฏิบัติการ)	Cybersecurity Risks Data Leakage & Lost Protection
TFRS 9 เครื่องมือทางการเงิน - การบัญชีป้องกันความเสี่ยง (หลักสูตรชั้นสูงเชิงปฏิบัติการ)	ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีต่างๆ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
บทบาทของผู้บริหารในการรักษาวินัยพนักงาน	พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับบทบาทหน้าที่ของกิจการ
มาตรฐานการรายงานทางการเงินไทย (TFRS 9) และกฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง	การกำกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Compliance)
เทคนิคการตอบทริเียน เรียนรู้ การตรวจสอบ	API Security
Lesson Learn for กรุงเทพฯคุณธรรม	โครงการสัมมนาชี้แจงแนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานของรัฐ

การดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมในปี 2563

ธนาคารดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมเพื่อยกระดับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนามาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม สร้างค่านิยม และจิตสำนึกที่ดี ยึดมั่นตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ตลอดจนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร ในการเป็นสถาบันการเงินที่ลูกค้าประชาชนให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ เพื่อขับเคลื่อนให้ธนาคารเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบที่มีมาตรฐานสากล และมุ่งพัฒนาสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี (ESG) ผ่านยุทธศาสตร์ 3 ป. ปฏิบัติสำนึก ป้องกัน ปรับเปลี่ยน โดยใช้กระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วม ในการระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงในการยกระดับมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม ด้าน Efficiency & Productivity (คุณภาพคู่กับคุณธรรม) ตามเป้าหมาย 4 ด้าน ได้แก่ 1) Financial Growth 2) Stakeholders/Regulators Confidence 3) Transparent Process 4) Employees Satisfaction โดยในปี 2563 ได้มีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้



การยกระดับให้โครงการกรุงไทยคุณธรรมเป็นโครงการที่มุ่งสู่ Sustainable Krungthai โดยพนักงานต้องมีทั้งคุณภาพควบคู่กับคุณธรรม และให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจมุ่งสู่ความโปร่งใสและความยั่งยืน ภายใต้กรอบการดำเนินงาน ESG ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) เพื่อขับเคลื่อนธนาคารให้เป็นสถาบันการเงินที่อยู่เคียงข้างคนไทยที่พร้อมให้บริการทางการเงินกับประชาชนในทุกระดับ และส่งเสริมเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง รวมทั้งเป็นเสาหลักของเศรษฐกิจชาติ



การกำหนดคุณธรรมอัตลักษณ์ “สร้างสรรค์ สำเร็จ สัตย์ซื่อ สามัคคี สังคม” และกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้บริหารและพนักงานให้สอดคล้องตามคุณธรรมอัตลักษณ์ มีการรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนร่วมกันประกาศเจตนารมณ์ และยึดมั่นที่จะประพฤติปฏิบัติตามคุณธรรมอัตลักษณ์ รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในทุกมิติ และจัดทำแผนงานความยั่งยืนเพื่อปิด Gap Pain Point ของหน่วยงานให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยตระหนักถึงการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย กฎเกณฑ์ทางการ นำทักษะความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การแพร่กระจายความรู้และเทคโนโลยีมาปรับปรุงพัฒนางาน ตลอดจนผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม สิ่งแวดล้อม และปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน



ธนาคารยกระดับการต่อยอดและพัฒนาแผนงานเพื่อให้เกิดความคิด ค้นหาไอเดีย สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ผ่านโครงการ Krungthai Hackathon #1 รวมตัวคนหัวกระทิ ริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมซ่อม สร้าง พัฒนา คิดค้น และเสริมสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมและคุณธรรมที่ยั่งยืน เป็นสนามให้พนักงานได้ทดลองไอเดียใหม่ ๆ และคิดนอกกรอบ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานแบบ Agile ได้ 2 ช่องทาง ได้แก่ โครงการ QA “หนึ่งหน่วยงาน หนึ่งแผนความยั่งยืน” ซึ่งจะคัดเลือกจากแผนงานที่โดดเด่นของแต่ละสายงาน และกลุ่มเครือข่ายจำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ทีม และช่องทาง Open Application ภายใต้โจทย์ 3 หัวข้อ คือ ปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อ (Loan Process) ออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เพื่อต่อยอดยุทธศาสตร์ X2G2X และออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ที่เหมาะสมกับยุค New Normal



ธนาคารได้ยกระดับแผนงานความยั่งยืน โดยดำเนินโครงการยกระดับกระบวนการสินเชื่อ เพื่อเพิ่ม Productivity & Efficiency ผ่านกระบวนการ Design Thinking เพื่อสนับสนุนการปรับ Mindset ของพนักงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงการสร้าง Collaboration ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



การจัดทำ E-Learning หลักสูตร “Lesson Learn for กรุงไทยคุณธรรม” เพื่อสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารและพนักงานจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงตามกรณีศึกษา และตัวอย่างต่าง ๆ ที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน



ธนาคารได้ร่วมกับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยบรรยายในหลักสูตร “บทบาทของผู้บริหารในการรักษาวินัยพนักงาน” และหลักสูตร “วินัย ลดเสี่ยง เลี่ยงการทำผิด” ให้กับผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร



การดำเนินงานด้านดิจิทัล

การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการด้วยเทคโนโลยี (Digitization and Eco-efficient Operation)

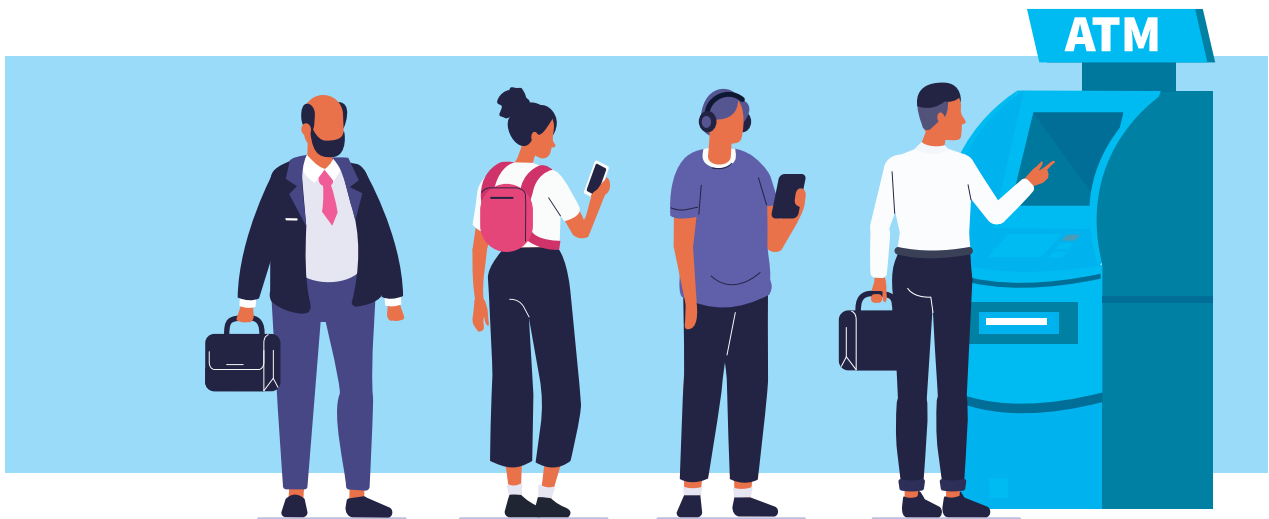
ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้คนยุคดิจิทัล ธนาคารกรุงไทยได้พัฒนาระบบผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อก้าวไปสู่ระบบ Digital Banking เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับวิถีชีวิตและเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุม

1. เครื่อง ATM/ATM+ รุ่นใหม่

ธนาคารกรุงไทย ได้พัฒนาเทคโนโลยีบนเครื่อง ATM / ATM+ รุ่นใหม่เพื่อให้สามารถรองรับฟังก์ชันการใช้งานใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการก้าวไปสู่ธนาคารรูปแบบ Digital Banking เพื่อตอบสนองกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

ในปี 2563 ที่ผ่านมา เครื่อง ATM และ ATM+ รุ่นใหม่ของธนาคารกรุงไทย ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการแบบใหม่ เพื่อให้ตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

- Contactless ATM (แตะบัตรเพื่อทำธุรกรรม) โดยธนาคารกรุงไทย ถือเป็นธนาคารแรกที่นำระบบการถอนเงินและสอบถามยอดบัญชี โดยใช้วิธีการนำบัตรไปแตะที่เครื่อง แทนการสอดบัตร เพื่อป้องกันปัญหาการลื่นหิบบัตรออกจากเครื่องของลูกค้า ป้องกันการถูกคัดลอกข้อมูลจากบัตร ATM ทั้งยังช่วยลดการสัมผัสเครื่อง และเพิ่มความสะอาดสบายให้แก่ลูกค้า
- E-KYC (ยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชนที่เครื่อง ATM/ATM+) โดยลูกค้าสามารถทำรายการผ่านระบบออนไลน์ บน Application เป้าตั้ง และมายืนยันตัวตนที่เครื่อง ATM/ATM+ แทนการยืนยันตัวตนที่สาขา เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและประชาชนให้สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองที่เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์
- เปลี่ยนประสบการณ์การใช้งานเครื่อง ATM สำหรับผู้พิการทางสายตา ให้สามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ธนาคารกรุงไทย จึงได้ออกแบบและพัฒนา “โหมดผู้พิการทางสายตา” โดยใช้เสียง (Voice Guidance) เพื่อเป็นสัญญาณในการสื่อสารให้ลูกค้า ซึ่งเป็นผู้พิการทางสายตา สามารถทำรายการถอนเงินที่เครื่อง ATM ได้ด้วยตนเอง



2. Smart University Application

ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันมือถือให้กับ 4 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยบูรพา และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่เซ็น MOU ร่วมกับธนาคารในโครงการ Smart University Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยในการใช้ชีวิตประจำวันภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีฟังก์ชันเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปฏิทินการเรียนการสอน, ข่าวสารต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย, การโอนเงินเดือน, การชำระเงินผ่านร้านค้า, Virtual Card, แผนที่มหาวิทยาลัย และ Unofficial Transcript ฯลฯ

3. โครงการ e-Solutions

ธนาคารได้พิจารณาแนวทางการให้บริการลูกค้าประกันชีวิตในปัจจุบัน โดยได้ปรับปรุงกระบวนการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่สาขาของธนาคารให้เป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ด้วยการใช้ระบบงาน e-Solutions ให้รองรับการดำเนินงานและการให้บริการของสาขาครอบคลุมทั้งกระบวนการขาย ไม่ใช้กระดาษ เพื่อลดการใช้เอกสารประกอบการทำธุรกรรมทางการเงิน และใช้ระบบงานทดแทนกระบวนการเดิมในกิจกรรม ดังนี้

การวิเคราะห์ความต้องการ
ของผู้ขอเอาประกันภัย



การจัดทำใบข้อเสนอแบบประกันภัย



การจัดทำใบคำขอเอาประกันภัย
และนำส่งใบคำขอฯ ไปยังบริษัทฯ



การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ขอเอาประกันภัย

ช่วยให้ผู้ขอเอาประกัน วางแผนความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนเป้าหมายทางการเงินให้สอดคล้องกับรายได้ ค่าใช้จ่าย ความจำเป็น และสิ่งสำคัญของผู้ขอเอาประกันและครอบครัว

การจัดทำใบข้อเสนอแบบประกันภัย

เพื่อให้ลูกค้าได้พิจารณาในรายละเอียดของความคุ้มครอง เงื่อนไขผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย ข้อยกเว้นความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย โดยเสนอข้อมูลกรมธรรม์ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทผู้รับประกันภัย

การจัดทำใบคำขอเอาประกันภัยและนำส่งใบคำขอฯ ไปยังบริษัทฯ

เพื่อให้ลูกค้าสามารถซื้อประกันภัยผ่านการแนะนำของนายหน้า และทำธุรกรรมการชำระค่าบริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัยผ่านการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของสาขา

เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการสาขารูปแบบใหม่ Digital Branch & Semi-Digital Branch ธนาคารจึงได้ทำการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ของสาขาเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของลูกค้า รวมทั้งเพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม จึงได้พัฒนาและนำเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ มาใช้งาน เพื่อมุ่งสู่การลดการใช้กระดาษ (Paperless Initiative) ในหลายโครงการ อาทิเช่น

- **Queue Online** เป็นการพัฒนาระบบงานเพื่อให้ลูกค้าสามารถจองคิวใช้บริการที่สาขาล่วงหน้า เพื่อการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝาก หรือ นัดหมายพนักงานเพื่อให้ติดต่อกลับ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า รวมถึงหน่วยงานผู้ให้บริการลูกค้า สามารถบริหารจัดการคิวในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องมารับคิวที่สาขา และช่วยลดความแออัดภายในสาขา

โดยได้เริ่มให้บริการ Queue Online ทุกสาขาทั่วประเทศแล้ว ผ่านแอปพลิเคชัน Line Krungthai Connex

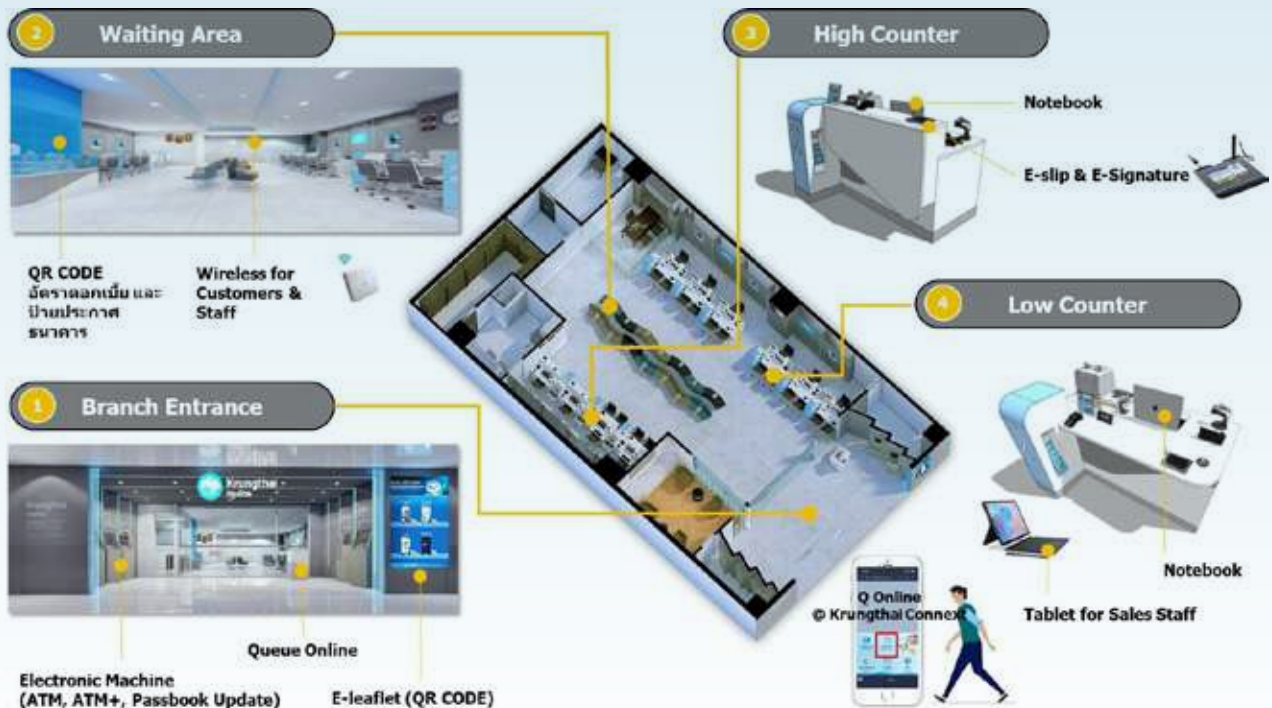
- **E-Slip & E-Signature** ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในการรักษาสิ่งแวดล้อม จากการให้บริการผ่าน e-Slip & e-Signature ในการทำธุรกรรมทางการเงิน สำหรับสาขาในกรุงเทพมหานคร และบางสาขาในต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่องในปี 2563 โดยลูกค้าสามารถเลือกรับหลักฐานการทำรายการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง SMS หรือ Email ที่สามารถจัดเก็บได้นานและหมดกังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัวที่อยู่ในสลิปรับไว้ โดยระบบงานธนาคารที่ถูกพัฒนาให้สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถช่วยลดปริมาณสลิปกระดาษได้มากกว่า 30% ต่อปี ทั้งนี้ ธนาคารยังได้พิจารณาแผนเพื่อขยายขอบเขตการให้บริการไปยังสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ ในปี 2564

- **Tablet for Sales Staff** Tablet เป็นเครื่องมือที่ธนาคารนำมาใช้เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก, การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกัน, สมัครง Travel Card, สมัครง Krungthai NEXT Application เป็นต้น ซึ่งส่งผลดีทั้งต่อลูกค้าและพนักงาน สามารถเรียกดูข้อมูลผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ได้บนหน้าจอ Tablet ซึ่งลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลหรือลงนามเอกสารบน Tablet โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสารใด ๆ รวมทั้งยังได้รับเอกสารผ่านช่องทางอีเมลเพื่อใช้เป็นหลักฐาน โดยลูกค้าได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญตามหลักการ Market Conduct ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ และเพื่อความคล่องตัว Tablet ยังสามารถช่วยให้พนักงานให้บริการนอกพื้นที่ของสาขาได้อย่างสะดวกและรวดเร็วอีกด้วย
- **Notebook** จากแนวคิดสาขาแบบ Modular ซึ่งต้องการความยืดหยุ่นในการให้บริการลูกค้า ธนาคารจึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สาขาจากเครื่อง Desktop PC เป็น Notebook รวมทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการออนไลน์ผ่านสัญญาณ Wireless แทนการเชื่อมต่อสาย LAN เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ เช่น การเคลื่อนย้ายจากเคาน์เตอร์ไปยังห้องประชุม หรือใช้เพื่อการนัดหมายลูกค้า เพื่อให้บริการนอกสถานที่ เป็นต้น



- **Wireless LAN for Customers & Staff** ธนาคารได้ดำเนินการติดตั้ง Wireless LAN ภายในสาขาธนาคารสำหรับรองรับการใช้งาน จากลูกค้าและพนักงาน และติดตั้งอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ตามมาตรฐาน PCI-DSS เพื่อเปลี่ยนรูปแบบสาขาและการให้บริการ ไปสู่การเป็น Digital Banking

- **QR Code สำหรับ E-leaflet, ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และประกาศอื่น ๆ ของธนาคาร** เพื่อตอบโจทย์สาขาของธนาคาร ที่มุ่งสู่การลดการใช้กระดาษ และเป็นประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อม ธนาคารจึงได้พัฒนารูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ในรูปแบบ QR Code เพื่อให้ลูกค้าสัมผัสประสบการณ์ที่สะดวก รวดเร็วและยังสามารถ จัดเก็บข้อมูลและเรียกดูรายละเอียดได้ตลอดเวลา



5. Joint-Exchange Development Initiation (JEDI)

ธนาคารได้พัฒนาระบบ Joint-Exchange Development Initiation (JEDI) ขึ้นมาเพื่อเป็น Ecosystem ที่จะเชื่อมโยงการซื้อขายหุ้น และตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือ TFX เข้ากับบริการของธนาคาร โดยผู้ที่ซื้อสัญญา USD/THB Futures สามารถนำดอลลาร์มาส่งมอบกับธนาคารกรุงไทยได้

6. Biz Now

ธนาคารมุ่งยกระดับการให้บริการผ่านผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ภายใต้แนวคิด Digital-based Transaction Banking ที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้าในภาคธุรกิจทุกขนาด โดยได้มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเปิดบัญชี รวมถึงการสมัครใช้บริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้านิติบุคคล ผ่านแพลตฟอร์ม "Biznow" ซึ่งมีการเชื่อมต่อข้อมูลตรงกับฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติของลูกค้านิติบุคคล รวมทั้งมีการนำนวัตกรรมการรู้จักลูกค้า และการยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC & e-Signature) และเทคโนโลยี

การจดจำใบหน้า (Facial Recognition) เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกช่วยลดจำนวนเอกสารที่ต้องใช้ในการเปิดบัญชี และการสมัครใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งสามารถทำให้เปิดบัญชีนิติบุคคลพร้อมสมัครบริการธนาคารได้แล้วเสร็จภายใน 30 นาที โดยปัจจุบันอยู่ในช่วงการเปิด pilot ที่ 20 สาขา และเตรียมพร้อมเปิดให้บริการทั่วประเทศต่อไป

7. Digital Supply Chain Financing

สืบเนื่องจากโครงการภาครัฐที่ธนาคารกรุงไทยมีส่วนร่วมดำเนินการมาตรการช่วยเหลือกลุ่มร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมโครงการ อาทิ ร้านค้าประชารัฐ ชิมช้อปใช้ คนละครึ่ง เป็นต้น เพื่อต่อยอดกลุ่มร้านค้าเหล่านี้ให้มีความแข็งแกร่งขึ้น สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องใช้หลักประกันหรือเอกสารทางการเงินในการขอสินเชื่อธนาคารในรูปแบบเดิม ทำให้ร้านค้ามีโอกาสเติบโต ขยายธุรกิจของตนเองได้ โดยการพิจารณาสินเชื่อ Digital Supply Chain Financing (DSCF) จะพิจารณาสินเชื่อ ด้วยข้อมูลการซื้อขายระหว่างร้านค้ากับ Distributor โดยเน้นกลุ่มลูกค้าสินค้าสินเชื่อรายเล็ก (SSME) และร้านค้ารายย่อย (Micro)

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น จึงได้กำหนดแนวทางดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติร่วมกันเพื่อร่วมกันส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าตาม Vision Mission ของธนาคาร โดยธนาคารดำเนินการจัดหาพัสดุโดยยึดหลักความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มีนโยบาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการดำเนินการจัดหาพัสดุ มี “จรรยาบรรณลูกค้า” และ “แนวทางปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกับธนาคารอย่างยั่งยืน” เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ธนาคารมุ่งเน้นการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ

ซึ่งธนาคารได้ประกาศกับคู่ค้าอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ และติดตามประเมินผลคู่ค้าเพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าทุกรายดำเนินการตามแนวทางได้อย่างเคร่งครัด และนำผลการประเมินที่ได้รับมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ในปี 2563 ธนาคารมีรายชื่อคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคาร จำนวนรวมทั้งสิ้น 658 ราย ในปี 2563 จำนวนคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนใหม่ 26 ราย จำนวนคู่สัญญารายใหม่ที่มีมูลค่าการจัดหาเกินกว่า 2 ล้านบาท จำนวน 99 ราย จำนวนสัญญาที่ได้รับการประเมินผลจากผู้ตรวจรับพัสดुरวม 132 ราย ทั้งนี้ คู่สัญญาของธนาคารได้รับทราบแนวทางการดำเนินงานภายใต้จรรยาบรรณธุรกิจธนาคารและจรรยาบรรณลูกค้า อันประกอบไปด้วยการต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการทุจริต ความรับผิดชอบต่อสังคม การดูแลสิ่งแวดล้อม ชีวอนามัย และการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยสื่อสารผ่านเว็บไซต์ธนาคารระบบงานทะเบียนคู่ค้า

ในปี 2563

รายชื่อคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคาร



658 ราย

จำนวนคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนใหม่



26 ราย

จำนวนคู่สัญญารายใหม่ที่มีมูลค่าการจัดหาเกินกว่า 2 ล้านบาท



99 ราย

จำนวนสัญญาที่ได้รับการประเมินผลจากผู้ตรวจรับพัสดुरวม



132 ราย

ธนาคารมีกระบวนการในการประเมินผลและรับฟังความคิดเห็นทั้งในส่วนของลูกค้า/คู่สัญญา และธนาคาร ดังนี้

01

ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่ค้า เพื่อทบทวนและประเมินผลงานของคู่ค้าและส่งเสริมให้มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคู่ค้าตามแนวทางปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกับธนาคารอย่างยั่งยืน

02

รับฟังความคิดเห็นจากคู่ค้า เพื่อเปิดโอกาสให้คู่ค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการร่วมกัน

03

การจัดกลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการลูกค้าและความยั่งยืน (Critical Supplier) เพื่อบริหารความเสี่ยงและบริหารความสัมพันธ์อย่างเหมาะสม

04

ประเมินศักยภาพของคู่ค้า ว่ายังมีความสอดคล้องกับเกณฑ์ของธนาคาร



การบริหารทรัพยากรบุคคล

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนพันธกิจและวิสัยทัศน์ของธนาคาร ในการสร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน “Growing Together for Sustainability” ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พนักงาน ลูกค้า ภาครัฐ และผู้ถือหุ้น รวมถึงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็น Future Banking ธนาคารได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแนวนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างความรู้ทักษะ Future Skills ให้แก่พนักงาน การปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็น Agile Organization การส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่องานและสังคมและมุ่งสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามคุณธรรมอัตลักษณ์ของธนาคาร และการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ (Change Management)

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

โดยในปี 2563 ธนาคารผลักดันการดำเนินงานสำคัญ 6 ด้าน คือ

1. Workforce Rationalization ทบทวนแผนบริหารจัดการอัตรา กำลังให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ รวมถึง Job & Organization Redesign และ Process Digitization โดยการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการทำงานมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน

2. Employee Development ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ทักษะของ พนักงาน (Up-skill & Re-skill) ให้สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ ธนาคารได้ โดยการทบทวน Competency ที่สอดคล้องกับ Future Skills การปรับรูปแบบการพัฒนาความรู้ทักษะของพนักงานโดยเน้นรูปแบบ Non-classroom เช่น On-the-job Training, Special Project Assignment, Rotation เป็นต้น และ Online Training เช่น E-learning, KM Website เป็นต้น มากขึ้น การพัฒนาความรู้ด้าน Digital Trends, Cyber Security Awareness & Data Privacy Protection แก่พนักงาน รวมถึงการพัฒนาความรู้ทักษะของหัวหน้างาน โดยเฉพาะด้าน Leadership และ Engagement (Leadership Development)

3. Talent Management ธนาคารให้ความสำคัญกับการดึงดูด บริหารจัดการ และรักษาบุคลากรกลุ่ม Talent โดยการจัดทำโครงการพิเศษ เพื่อสรรหาบุคลากรภายนอกที่มีศักยภาพ การเปิดโอกาสให้พนักงาน Talent เข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการสำคัญของธนาคาร รวมถึงบทบาทในการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันองค์ความรู้และประสบการณ์ แก่พนักงานภายในองค์กร (Knowledge Management)

4. Performance Driven Organization (PDO) สร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เพื่อยกระดับ Performance ของธนาคาร และการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่พนักงาน รวมทั้งส่งเสริม ในเรื่องของการ Coaching & Feedback ของหัวหน้างานแก่พนักงาน อย่างต่อเนื่อง และการนำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ในการผลักดัน Performance ของธนาคาร เช่น การนำเครื่องมือ OKR (Objective and Key Results) มาใช้ในการขับเคลื่อนโครงการสำคัญของธนาคาร (Initiative Project)

5. กรุงไทยคุณธรรม ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทน ต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และการขับเคลื่อนธนาคารสู่การเป็นธนาคาร คุณธรรมต้นแบบ ผ่านยุทธศาสตร์ 3 ป. ได้แก่ ปลูจิต ป้องกัน ปรับเปลี่ยน โดยมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการระดมไอเดียผ่านแนวคิด “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อคิดค้นแผนงาน/นวัตกรรมการทำงานใหม่ ๆ จาก “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” และ Implement ผ่านเครื่องมือ Design Thinking & Hackathon เพื่อส่งเสริมคุณธรรมอัตลักษณ์ คือ สร้างสรรค์ สำเร็จ สัตย์ซื่อ สามัคคี และสังคม และการสร้างพฤติกรรม ที่พึงประสงค์ของพนักงานตามคุณธรรมอัตลักษณ์ นอกจากนี้ธนาคาร ยังส่งเสริมบทบาทของหัวหน้างานในการเป็น First Line of Defense ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงจากการกระทำความผิดและการทุจริตของพนักงาน ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

6. One Krungthai สำหรับบริษัทย่อยส่งเสริมให้บริษัทในเครือ ที่ธนาคารถือหุ้น 100% มีทิศทางการทำงานด้านทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับทิศทางของธนาคาร



เป้าหมาย (ตัวชี้วัด) และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

กลยุทธ์	เป้าหมาย	การดำเนินการ
1. Workforce Management	การบริหารจัดการอัตรากำลังที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ	ทบทวนแผนอัตรากำลังและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ และการขับเคลื่อนธนาคารสู่ Future Banking โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของธุรกิจและหลักสิทธิมนุษยชน
2. Employee Development	พนักงานมีทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการขับเคลื่อนธุรกิจ และยุทธศาสตร์ Future Banking ของธนาคาร	- กำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากปัจจัยทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอก ทำการประเมินสมรรถนะอย่างเป็นระบบ เพื่อดันหาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานทั้งในด้าน Hard Skill และ Soft Skill โดยเฉพาะการเสริมสร้างสมรรถนะด้าน Digital สำหรับเตรียมความพร้อมพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ Future Banking รวมถึงพัฒนาผู้บริหารให้มีภาวะผู้นำ - ในการผลักดัน Performance และสร้าง Engagement ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรให้ความสำคัญกับการ Up-skill & Re-skill พนักงานที่ได้รับผลกระทบจาก Digital Banking โดยเน้นการพัฒนาทั้งด้าน Performance และ Potential เพื่อให้สามารถเติบโตตามเส้นทางความก้าวหน้าได้ - ให้ความสำคัญกับการพัฒนา Leadership แก่หัวหน้าหน่วยงานทุกระดับ เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความผูกพันของพนักงาน (Engagement) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่วัฒนธรรม Performance Driven Organization (PDO) ที่ช่วยรักษาคณบดีคนเก่ง และสร้างการเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนของธนาคารต่อไป - ส่งเสริมการเรียนรู้แบบ Life-long Learning ให้แก่พนักงานในธนาคาร โดยเน้นการสร้างรูปแบบและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น E-learning, Knowledge Management (KM) เป็นต้น
3. Talent Management	ธนาคารสามารถดึงดูด บริหารจัดการ และรักษานักลกรกลุ่ม Talent ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	- ปรับปรุงช่องทางการสรรหานักลกรที่มีศักยภาพภายนอก โดยมุ่งเน้นการใช้ช่องทาง Online การจัดทำโครงการพิเศษต่าง ๆ รวมถึงการสร้างเครือข่ายพันธมิตร - เน้นการมอบหมาย Project พิเศษเพื่อให้พนักงาน Talent ได้แสดงศักยภาพตามความถนัดและความสนใจ ส่งเสริมการจัดทำ IDP เพื่อพัฒนาสู่การเป็น Successor ของธนาคาร และเพื่อการเติบโตตามเส้นทางความก้าวหน้าต่อไป - 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 ทั้งนี้เพื่อเป็นกำลังใจให้กับพนักงานที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ - ส่งเสริม Coaching & Feedback Culture



กลยุทธ์	เป้าหมาย	การดำเนินการ
5. กรุงไทยคุณธรรม	สร้างองค์กรคุณธรรมต้นแบบและการผลักดันให้เกิดวัฒนธรรม Zero Tolerance ในองค์กร	ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำเร็จหนึ่งในการสร้างพนักงานให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง โดยโครงการดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” ผ่านกระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลคุณธรรมต้นแบบต่อไป
6. One Krungthai	ผลักดันนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกันระหว่างธนาคารกับบริษัทในเครือที่ธนาคารถือหุ้น 100%	ผลักดันการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกัน ได้แก่ Human Resource Management, Performance Driven Organization (PDO), Best Place To Work และกรุงไทยคุณธรรม

การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

ธนาคารกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาถึงแผนยุทธศาสตร์และปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ยุทธศาสตร์ธนาคาร, กลยุทธ์สายงาน, Competency, Job Description, Career Path, Training Need, Training Road Map และ Future Trend โดยแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยธนาคารมีการพัฒนาทักษะพนักงานใน 3 ด้าน คือ Core Competency, Management Competency และ Technical Competency อาทิ ความรู้ผลิตภัณฑ์ การขาย และการบริการ, สินเชื่อ, การพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership) ฯลฯ ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารมีนโยบายที่จะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องตามแนวทางยุทธศาสตร์ 2-Banking Model ที่แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ด้าน คือ เรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานหลัก และเรือเร็ว (Speed Boat) ที่มุ่งทำธุรกิจในรูปแบบ Agile มีความคล่องตัวและรวดเร็ว รวมถึงมุ่งเข้าสู่ Digital Banking ภายใต้แนวคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งเทคโนโลยี” ดังนั้น ธนาคารจึงมีการวิเคราะห์บทบาทและประเมินสมรรถนะบุคลากร (Competency) ใน 3 ด้านอย่างเป็นระบบ ได้แก่ Core Competency, Leadership Competency และ Technical Competency โดยเฉพาะในเรื่องของ Technical Competency ที่เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้มีการเพิ่ม Competency ด้าน Digital ให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานของธนาคารมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมีการจัดแบ่งหมวดหมู่ของ Technical Competency ตาม Job Family เพื่อให้สมรรถนะมีความสอดคล้องตามกลุ่มลักษณะงานภายในองค์กร ทำให้สามารถนำไปใช้ประเมินและพัฒนาบุคลากรทั้งในส่วนของ Carrier และ Speed Boat ที่มีความต้องการทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

ธนาคารพัฒนาพนักงานผ่านหลากหลายช่องทาง ทั้งการฝึกอบรมแบบ Classroom Training ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมถึง Online Training ผ่านระบบ Video Conference, หลักสูตร E-learning และการเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ Email และ Digital Signage ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากรูปแบบการอบรมที่กล่าวไปข้างต้น ธนาคารยังได้ออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาที่เน้นการเรียนรู้อย่างมีปฏิสัมพันธ์ โดยสอดแทรกเนื้อหาการอบรมเข้ากับกิจกรรมสนทนา การหรือการจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และได้ทดลองฝึกฝนในสถานการณ์จริง อาทิ หลักสูตร Hackathon หลักสูตร Consultative Selling Skill ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้เสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในสถานการณ์จริง หลักสูตร Strategic Planning and Development และหลักสูตร Coaching เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นบทบาทของหัวหน้างานในการพัฒนาพนักงาน ผ่านการเรียนรู้แบบ Non-classroom Training อาทิ การโค้ชโดยหัวหน้างาน, การมอบหมายให้ทำงาน Project, การฝึกอบรมในงาน (OJT) และเริ่มติดตามผลของ Non-classroom Training นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบุคลากรผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรภายในธนาคาร (Experience based Training) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยทำหน้าที่วิทยากรภายใน (Internal Trainer) ถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานโดยตรงเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังมีการสร้างวัฒนธรรมการโค้ช (Coaching Culture) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการโค้ชระดับมืออาชีพตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ทักษะการโค้ชในการดึงศักยภาพและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์แห่งการเรียนรู้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้พนักงานจากบริษัทในเครือเข้ารับการอบรมไปพร้อมกับพนักงานภายในธนาคารอีกด้วย

มาตรการดำเนินงาน

ท่ามกลางความท้าทายทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่ง (Bank และ Non-Bank) ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงผลกระทบจากการ Disruption ในธุรกิจ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาตามความสามารถของพนักงาน (Core Competency, Technical Competency) และความสามารถของผู้บริหาร (Management Competency) โดยมีการวิเคราะห์และระบุส่วนที่ต้องพัฒนา (Development Areas) เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อปิด Competency Gap ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคาร

บรรลุเป้าหมายการเป็น Digital Banking ที่มีการดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์และกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับ ในปี 2563 ฝ่ายบริหารเส้นทางความก้าวหน้าและสรรหาบุคลากรได้ดำเนินการทบทวนและประเมิน Competency ดังนี้

Competency Review

การวิเคราะห์ทบทวน Competency Model ธนาคารได้พิจารณาปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่าง ๆ ประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ แผนระดับสายงาน กระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพการแข่งขัน ในธุรกิจการเงินการธนาคาร การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจาก Digital Disruption และวิกฤตทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงมีการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับ Competency Model กับองค์กรหรือสถาบันชั้นนำในธุรกิจการเงินการธนาคาร โดยในปี 2563 ธนาคารมีการปรับปรุงพัฒนา Competency Model ทั้งในส่วน Hard Skill และ Soft Skill



Hard Skill: มีการปรับปรุง Core Competency โดยเพิ่มสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ Data and Digital เพื่อให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติงานภายใต้บริบท Digital Organization ได้อย่างเหมาะสม และปรับปรุง Technical Competency โดยจัดแบ่งหมวดหมู่ให้สอดคล้องตาม Job Family โดยมีหมวด Digital and Data ที่มุ่งเน้นสมรรถนะด้านเทคโนโลยี และการจัดการข้อมูล เพื่อใช้ขับเคลื่อนหน่วยงาน Speed Boat โดยเฉพาะ



Soft Skill: มุ่งพัฒนา Leadership Competency ให้ผู้บริหารและหัวหน้างานมีทักษะการบริหารเพื่อผลักดัน Performance และสร้าง Engagement ให้กับพนักงานในองค์กร ในขณะเดียวกันยังคงให้ความสำคัญกับ Life Balance โดยพัฒนา Emotional Resilience ให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ดีภายใต้การเปลี่ยนแปลงและสภาวะวิกฤตทุกรูปแบบ

Competency Assessment

ธนาคารประเมินสมรรถนะในรูปแบบ 360 องศา เพื่อให้ได้มุมมองการประเมินในหลากหลายมิติ โดยผู้ประเมินสำหรับพนักงาน 1 ราย จะประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และพนักงานประเมินตนเอง ทำการประเมินผ่านระบบ HRMS โดยทำการประเมินและสรุปผลเป็นประจำปี นอกจากนี้ในขั้นตอนการประเมินสมรรถนะ ธนาคารได้เพิ่มเติมการกำหนดแนวทางพัฒนาแบบ Non-Classroom Training ให้ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดแนวทางพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับการประเมินสมรรถนะ เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดัน Leadership Role ให้ผู้บริหารได้มีบทบาทในการผลักดัน Performance และสร้าง Engagement ให้กับพนักงาน

Competency Gap Analysis

ภายหลังทำการประเมินสมรรถนะประจำปี ธนาคารจะทำการประมวลผลการประเมินเพื่อวิเคราะห์ Competency Gap ของพนักงานรายบุคคล และนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) และแผนพัฒนาศักยภาพในระยะสั้นและระยะยาว (Training Plan) ต่อไป

Training and Development

ฝ่ายสถาบันพัฒนาศักยภาพบุคลากรในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาบุคลากรและผู้นำได้พิจารณาปัจจัยต่าง ๆ โดยเริ่มจากรวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานในระดับองค์กร ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร นโยบายของผู้บริหาร นโยบายของสายงาน รวมถึงความต้องการระดับบุคลากรเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ อาทิ กรอบสมรรถนะ, ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรแผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ฯลฯ

เพื่อนำมากำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรของธนาคารอย่างครอบคลุมครบทุกมิติอันจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้รองรับกับการดำเนินธุรกิจท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรง และการให้ความรู้ใหม่กับพนักงานที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Up-skill & Re-skill) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน โดยในปี 2563 ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนาใน 4 ด้าน ดังนี้



1. Strengthen Foundation

จากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่มุ่งไปสู่การยกระดับธนาคารเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คู่คุณธรรม พร้อมสนับสนุนธนาคารสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) ธนาคารจึงได้ดำเนินการสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามคุณธรรมอัตลักษณ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานผ่านการจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน อาทิ หลักสูตร “Lesson Learn for กรุงเทพฯคุณธรรม” ซึ่งเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์แก่พนักงานธนาคารทุกระดับ, หลักสูตร “Market Conduct” ที่มุ่งเน้นให้ความรู้พนักงานในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้า และผู้มาใช้บริการทางการเงิน และหลักสูตร “Design Thinking กระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อ Productivity - Efficiency” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานระดมความคิดเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง เพื่อปิด Gap ข้อตรวจพบที่สำคัญ ปรับปรุงกระบวนการคิดให้เกิด Productivity - Efficiency เป็นการป้องกันการทุจริตและความเสียหายแก่ธนาคาร ยกกระดานการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีบรรษัทภิบาลที่ดี ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน (Zero Tolerance) และสร้าง Public Trust ให้แก่ธนาคาร



นอกเหนือจากความรู้ ความเข้าใจด้านคุณธรรมและจริยธรรม ธนาคารได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อาทิ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Thai Financial Reporting Standards: TFRS) ฉบับที่ 9 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา และส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร ผ่านการจัดอบรมหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (TFRS9)” และหลักสูตร “TFRS9 เครื่องมือทางการเงิน- การบัญชีป้องกันความเสี่ยง” โดยมุ่งเน้นให้ทราบถึงหลักการและแนวทางการกำกับดูแล ตลอดจนการวิเคราะห์ธุรกิจการเงินการธนาคารผ่านงบการเงิน การบัญชีป้องกันความเสี่ยง และการระบยอดทางบัญชีเพื่อการตรวจสอบความถูกต้อง สำหรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 (Personal Data Protection Act, B.E. 2562 (2019) ซึ่งมีผลใช้บังคับอย่างเต็มรูปแบบในวันที่ 27 พฤษภาคม 2563 ที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการจัดอบรมหลักสูตร “พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 : PDPA” ซึ่งเป็นการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ให้กับพนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งยังดำเนินการให้ความรู้ผู้บริหารด้านบทบาทในการรักษานโยบายพนักงานผ่านการจัดอบรมหลักสูตร “รู้วินัย ลดเสี่ยง เลี่ยงกระทำผิด” เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของ Three Lines of Defense



2. Leadership

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาทักษะของผู้บริหารในด้านการสร้าง Inspiration และส่งเสริมให้เกิด Coaching Culture ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความผูกพัน (Engagement) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance) ผ่านการจัดหลักสูตรภายในและภายนอกองค์กรให้กับผู้บริหารของธนาคาร อาทิ หลักสูตร “Storytelling”, หลักสูตร “Essential Coaching Tools for Leader” และหลักสูตร “Effective Coaching for Leader”

นอกจากนี้ เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของพนักงานทั่วทั้งธนาคาร ให้เป็นการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexi-Working) โดยพนักงานบางส่วนทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ผู้บริหารจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการ และติดตามผลการปฏิบัติงานของทีม เพื่อให้ยังคงสามารถบริหารสร้าง Engagement ให้กับทีมงาน รวมถึงผลักดันให้ทีมงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ไม่ได้ปฏิบัติงานในสถานที่เดียวกัน ธนาคารจึงได้จัดทำคู่มือบริหารผลการปฏิบัติงานภายใต้การทำงานแบบ Flexible Working รวมถึงจัดหลักสูตร “Effective Team Management for Flexi-Working Environment” สำหรับผู้บริหารและพนักงาน



3. Up-skill & Re-skill

เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไปสู่การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นขององค์กร ตามบริบทของธนาคารที่มุ่งก้าวไปสู่การเป็น Digital Banking ธนาคารจึงได้กำหนดทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนานวัตกรรมให้สอดคล้องตามนโยบายของธนาคาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้



- **Future Banking** เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อรองรับการเป็น Digital Banking อาทิ หลักสูตร National Digital ID และยังได้มีการจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ Digital ให้กับพนักงานทั่วทั้งธนาคาร อาทิ ความรู้เกี่ยวกับ Blockchain, AI, Digital Supply Chain Financing และ Human-centered Design เป็นต้น

สำหรับการเพิ่มพูนความรู้และอัปเดต Digital Trend ให้กับพนักงานกลุ่มศักยภาพและ Speed Boat ธนาคารได้จัดให้มีหลักสูตร Digital Short Course ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มีระยะเวลาการอบรมสั้นสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้ทันที ทั้งในรูปแบบ Classroom และ E-learning อาทิ หลักสูตร “Digital Enablement Program”, “Artificial Intelligence: Strategies for Leading Business Transformation” รวมถึงมีการนำ E-learning Platform SkillLane (TUXSA) ซึ่งเป็นหลักสูตรออนไลน์ที่ได้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ร่วมพัฒนาเนื้อหาหลักสูตร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งในเรื่อง Data analytics, Digital Business Transformation, Digital Technology Management, การวางแผนกลยุทธ์, การบริหารจัดการ, ทักษะเฉพาะทางในการดำเนินการทางธุรกิจ และการสร้างภาวะผู้นำ และ Platform Your Next U ซึ่งเสริมสร้างทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานให้พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล



- **Retail** เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ การตลาด และการขายที่สอดคล้องกับการเป็น Digital Banking อาทิ หลักสูตรการขายกองทุนรวมอย่างมืออาชีพ : Superstar Module, KTB Financial Planner, Customer Relationship Management for HUB, ICR5Plus PRO และหลักสูตร Digital Marketing



- **Credit & Core Business** เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานในการบริหารประสบการณ์ลูกค้า เพื่อให้ได้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย และสร้างความผูกพันให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล อาทิ หลักสูตร “Pre & Post Sale Knowledge (Credit Analysis)”, หลักสูตร “Financial Accounting for Lenders (FAL)”, หลักสูตร “Unreliable Financial Statement Issues in Thailand & Financial Data Validation”, หลักสูตร “Risk based Lending Workshop” และหลักสูตร “RM X2G2X Foundation Program”



- **Cyber Security & Privacy** เพื่อรองรับการเป็น Digital Banking, อัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล และปริมาณของข้อมูล ธนาคารจึงได้จัดหลักสูตรด้าน Cyber Security และ Data Privacy ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ หลักสูตร “ความรู้เรื่องระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS) ตาม ISO/IEC 27001:2013”, หลักสูตร “Information Security Awareness”, หลักสูตร “CompTIA Security+ Online”, หลักสูตร “กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับบริหารทรัพยากรบุคคล (PDPA for HR)” และหลักสูตร “กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับงานตรวจสอบภายใน (PDPA for Internal Audit)”



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



4. Digital Banking

ธนาคารมุ่งสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการเป็น Digital Banking โดยพัฒนาทั้งในด้าน Digital Mindset & Digital Literacy Skill และ Digital Skill ที่จำเป็น

ต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับองค์กรได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่มในยุคดิจิทัลได้มากขึ้น ซึ่งรวมถึงกลุ่ม 5 Ecosystems และเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามกระแสการเปลี่ยนแปลง ธนาคารได้ให้ความรู้พนักงานในเรื่อง Agile Way of Working ควบคู่ไปกับเรื่อง Design Thinking เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน โดยธนาคารได้จัดโครงการ Krungthai Hackathon เปิดโอกาสให้พนักงานที่สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการแบบ Open Application และระหว่างการทำโครงการจะมีการให้คำปรึกษาโดย Mentor ระดับประเทศ โดย Prototype ที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับการพิจารณาเพื่อพัฒนาให้เป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารต่อไป โครงการดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นและเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการสร้าง Innovation ในองค์กร

ในส่วนของความรู้ด้าน Digital ธนาคารได้จัดหลักสูตรและจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับพนักงานทุกระดับทั้งในหน่วยงาน Carrier และ Speed Boat เสริมสร้างความรู้พื้นฐานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารที่มุ่งสู่ Digital Banking ได้ (สร้าง Basic Foundation) อาทิ หลักสูตร National Digital ID, การเผยแพร่ความรู้พื้นฐานด้าน Digital ผ่านโครงการ Digital Sharing รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ทางด้าน Cyber Security ให้กับพนักงานซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงาน/การใช้เทคโนโลยีมีความปลอดภัย รวมถึงป้องกันความเสี่ยง (Risk) ที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บ รวบรวม ใช้ และเผยแพร่ข้อมูล อาทิ หลักสูตรขั้นตอนการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ที่มาในรูปแบบอีเมลหลอกลวง (Phishing Mail), Ransomware : มัลแวร์เรียกค่าไถ่ 2020, หลักสูตร พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 : PDPA (Update) ผ่าน Google Form นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรเพื่อพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน Carrier เพื่อให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ หรือมองหาโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจ อาทิ หลักสูตรเตรียมความพร้อมตำแหน่ง CRM (ต่อยอด Value Chain) อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมและหลักสูตรที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน (Synergy) ระหว่าง Carrier และ Speed Boat อาทิ หลักสูตร RM X2G2X Foundation Program





ตัวอย่างหลักสูตรการอบรมผ่านระบบ E-Learning หรือระบบ Online ที่ได้ดำเนินการในปี 2563 เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

โดยยกตัวอย่างหลักสูตร แยกตามระบบ หรือ Platform ของธนาคาร ดังนี้

ลำดับ	ชื่อหลักสูตร	เครื่องมือ	จำนวนผู้อบรม (คน)
1.	ความรู้เบื้องต้นมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (TFRS 9)	Google Form	20,345
2.	Workshop Risk Identification for Audit Plan 2021	Google Meet	283
3.	ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1	E-Training	11,109
4.	New Krungthai NEXT application	Youtube live	2,686
5.	Leadership Performance Development Online	Zoom	136
6.	Communicating with Infographics	Microsoft Team	34
7.	Skill Lane Online Platform	Platform	2,019

โดยผลจากการ Migrate หลักสูตรเป็น E-Learning ตั้งแต่เดือน ม.ค. - ธ.ค. ของปี 2563 ที่ผ่านมานั้น ผลของการอบรมผ่าน E-learning ต่อหลักสูตรทั้งหมดคิดเป็น 59.97% ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายจำนวนหลักสูตรที่วางแผนไว้ที่ 50% ของจำนวนหลักสูตรทั้งหมด

ลำดับ	รูปแบบการอบรม	จำนวนหลักสูตร	% เทียบการจัดหลักสูตร
1.	E-Learning	466	59.97%
2.	Classroom	311	40.03%
Grand Total		777	100.00%

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีนโยบายพัฒนาพนักงานให้เป็น Content Creator เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์และพัฒนาสื่อการเรียนรู้เพื่อนำไปใช้เป็นหลักสูตร E-learning ของธนาคารและเผยแพร่ให้พนักงานเรียนรู้ได้ อาทิ หลักสูตร G Suite เข้าใจง่าย ภายใน 3 นาที, หลักสูตร Micro Learning ทิศทางเศรษฐกิจ ทิศทางธนาคาร และการทำงานในยุค New Normal เป็นต้น

เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดฝึกอบรม ธนาคารได้มีการประเมินผล และติดตามประสิทธิผลของการพัฒนา และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและผู้นำให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และนำผลการประเมินและติดตามผลมาใช้ในการประกอบการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาต่อไปอีกด้วย

ในปี 2563 พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้รับการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ และตามระดับพนักงาน ดังนี้

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	2561	2562	2563
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	72.15	73.30	109.81
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	1,591,923	1,507,459	2,322,766
จำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
เพศชาย	56.18	77.41	94.38
เพศหญิง	63.69	71.55	116.49
จำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)			
กลุ่มพนักงาน	56.18	97.38	104.76
กลุ่มผู้บริหาร	63.69	65.36	136.69

รูปแบบการจัดอบรม	จำนวนหลักสูตร (หลักสูตร)			จำนวนรุ่น (รุ่น)			จำนวนพนักงาน ที่เข้ารับการอบรม (คน)		
	2561	2562	2563	2561	2562	2563	2561	2562	2563
การเรียนรู้ภายในอาคาร	395	399	213	1,331	1,097	485	99,674	74,479	30,635
การเรียนรู้ภายนอกอาคาร	207	235	98	239	246	106	1,692	738	473
การเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning	40	40	466	370	213	588	33,448	342,624	304,136

นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจในการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีการดำเนินโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ โดยในปี 2562 ธนาคารเริ่มโครงการโดยมีการให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมผ่านหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรกรุงไทยรักษ์สิ่งแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้เข้ารับฟังการบรรยายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมแบบต่าง ๆ อาทิ ป่าชายเลน ปะการัง พร้อมลงมือปฏิบัติปลูกป่าชายเลน และปลูกปะการัง ณ ป่าชายเลนอำเภอลองโค่น และชายหาดตลิ่งตาล อำเภอสัตหีบ มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 2,256 คน และในปี 2563 เนื่องจาก

เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตร “DIY หน้ากากผ้าฝ้ายมีสลิ้น” ขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และลงมือปฏิบัติการเย็บหน้ากากชนิดผ้าได้สำเร็จ โดยพนักงานจะได้รับหน้ากากที่ตัดเย็บด้วยผ้าฝ้ายมีสลิ้นจากการลงมือปฏิบัติของพนักงานไปใช้จริง และส่งมอบหน้ากากผ้าแก่พื้นที่ชุมชน ถือเป็นทางเลือกสำคัญที่ใช้ป้องกันความเสี่ยงให้แก่พนักงานธนาคารและชุมชนได้ เพื่อลดปัญหาการขาดแคลน หน้ากากอนามัย และยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดขยะ ในประเด็นของการใช้หน้ากากอนามัยแบบกระดาษที่ต้องใช้แล้วทิ้ง โดยมีการจัดอบรมจำนวนทั้งสิ้น 5 รุ่น ซึ่งมีผู้เข้าอบรมรวมทั้งสิ้น 90 คน พร้อมจัดทำสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่วิธีปฏิบัติแก่พนักงานธนาคาร

ในปี 2562 หลักสูตรกรุงไทย รักษ์สิ่งแวดล้อม



ผู้เข้าร่วมโครงการ
2,256 คน

ในปี 2563 DIY หน้ากากผ้าฝ้ายมีสลิ้น จำนวน 5 รุ่น



ผู้เข้าอบรมรวม
90 คน

การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน นโยบายการบริหารค่าตอบแทนของผู้บริหาร

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เป็นผู้พิจารณา และนำเสนอค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูงรวมถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณานุมัติค่าตอบแทน ตามนโยบาย Performance Driven Organization (PDO)

PDO เน้นให้องค์กรขับเคลื่อนด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นธรรม โดยค่าตอบแทนของผู้บริหาร รวมถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่จะเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละคน โดยผู้บริหารได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม สะท้อนการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนผ่านการเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่กำหนดใน Balanced Scorecard รวมถึงผลการดำเนินงานของธนาคารเมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานของบริษัท

ที่อยู่ในระดับเดียวกันในทุกมิติ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้หลักเกณฑ์ที่โปร่งใส และตามขอบเขตความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ซึ่งสะท้อนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินชั้นนำในประเทศไทย โดยค่าตอบแทนของผู้บริหาร ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและค่าตอบแทนอื่น ๆ ได้แก่ เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในส่วนของธนาคาร รวมถึงผลประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ ตามระเบียบของธนาคาร เช่นเดียวกันกับพนักงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีการปรับปรุงให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารตามนิยามของ ก.ล.ต. ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโสรวม 27 คน เป็นจำนวนเงินรวม 331,335,128 บาท



การจ่ายค่าตอบแทนของพนักงาน

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

ธนาคารมีการจ่ายเงินตอบแทนพิเศษตามผลงาน (โบนัส) เป็นเงินที่จ่ายเพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และรักษามูลค่าที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานกับธนาคาร

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

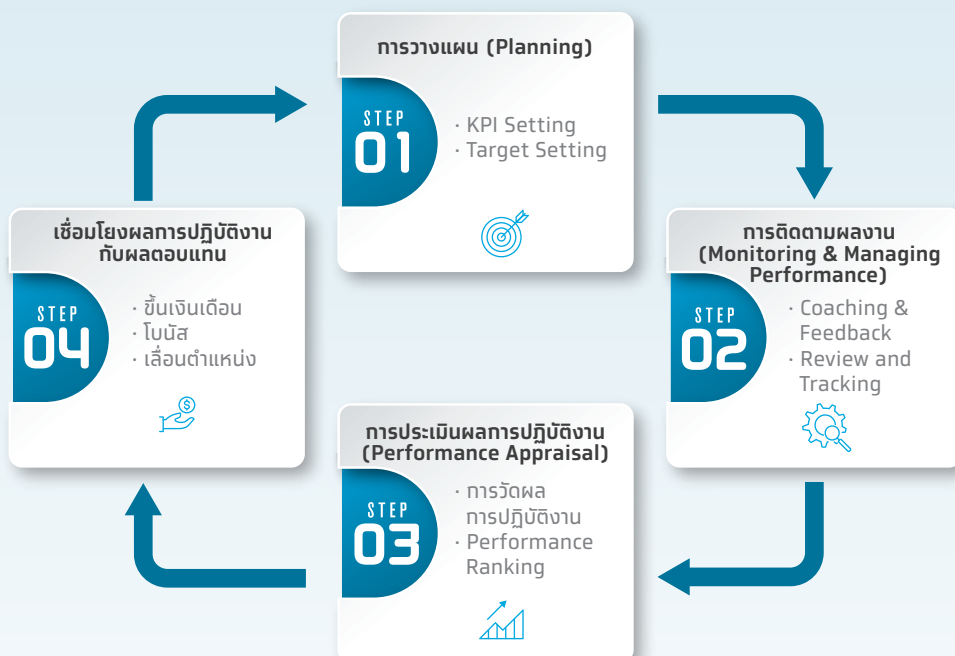
ธนาคารมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้ผลงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคาร หน่วยงาน และบุคคลได้กำหนดไว้ ได้แก่

1. การวางแผนกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลจะต้องมีความชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมีการนำตัวชี้วัดผลงาน (KPI) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงาน โดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันให้พนักงานมีผลงานสูงขึ้น

2. การติดตามผลงาน การให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน และการสอนงาน (Coaching & Feedback) ผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีผลงานคืบหน้าและใกล้บรรลุเป้าหมายตาม KPI เพียงใด นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาก็ต้องหาแนวทางในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีการสอนงานและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยวัดจากความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การเชื่อมโยงผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงินให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมุ่งมั่นในการทำงานตามหลัก Pay for Performance เพื่อมุ่งสู่การเป็น Performance Driven Organization



ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด *		
	2561	2562	2563
การประเมินผลการปฏิบัติงาน			
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100 %	100 %	100 %
จำแนกตามเพศ			
เพศชาย	100 %	100 %	100 %
เพศหญิง	100 %	100 %	100 %
จำแนกตามระดับพนักงาน			
กลุ่มพนักงาน	100 %	100 %	100 %
กลุ่มผู้บริหาร	100 %	100 %	100 %

ในปี 2563 ธนาคารกรุงไทยมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 20,262 คน สามารถจำแนกตามเพศ ประเภทการจ้าง พื้นที่ และระดับพนักงาน ดังนี้

ข้อมูลจำนวนของพนักงาน			ปี 2561			ปี 2562			ปี 2563		
จำแนกตามประเภทการจ้าง		จำแนกตามระดับพนักงาน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม
พนักงานจ้าง เต็มเวลา (Full-time)	พนักงานประจำ	ผู้บริหารระดับสูง	50	29	79	56	27	83	59	33	92
		ผู้บริหารระดับต้น-กลาง	1,498	1,694	3,192	1,446	1,643	3,089	1,427	1,657	3,084
		พนักงาน	4,938	13,397	8,335	4,774	13,025	17,799	4,439	12,495	16,934
	รวม		6,486	15,120	21,606	6,276	14,695	20,971	5,925	14,185	20,110
	พนักงานชั่วคราว	ลูกจ้างบริการ*	103	36	139	77	33	110	75	30	105
		Outbound**	2	17	19	26	26	52	24	23	47
		รวม	105	53	158	103	59	162	99	53	152
รวมทั้งหมด			6,591	15,173	21,764	6,379	14,754	21,133	6,024	14,238	20,262

*ลูกจ้างบริการ : ลูกจ้างทั้งหมด ยกเว้นลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์

**ลูกจ้างอื่น ๆ : ลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์ ลูกจ้างทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการและที่พักอาศัยลูกค้า และลูกจ้างทำหน้าที่ติดตามหนี้รายย่อยภาคสนาม





การดำเนินงานด้าน Employee Engagement ของธนาคาร

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างความมุ่งมั่นผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคารอย่างจริงจัง จึงได้ทำการสำรวจความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารปีละ 2 ครั้งอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทาง Google Form พร้อมกันทั่วทั้งธนาคาร ซึ่งพนักงานสามารถเข้าตอบแบบสำรวจฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา แม้ไม่ได้อยู่ในที่ทำงานผ่าน Smart Device ของตนเอง เพื่อให้ธนาคารทราบถึงความคิดเห็นในการทำงานของพนักงานและระดับความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคาร โดยหน่วยงานกลางด้านงานวิจัยของธนาคารเป็นผู้กำหนดกระบวนการวัดผลและตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้มั่นใจว่าผลสำรวจที่ได้สะท้อนสภาพการณ์ที่แท้จริง

ในปี 2563 เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินงานด้านเสริมสร้างความมุ่งมั่นผูกพัน (Employee Engagement) ธนาคารจัดให้มี Employee Engagement Agent จากทุกสายงานของธนาคาร เพื่อร่วมนำผลลัพธ์จากการสำรวจฯ ไปใช้ในการเสริมสร้างยกระดับความมุ่งมั่นผูกพันของสายงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงจัดโครงการสร้างจิตสำนึกและความภาคภูมิใจที่มีต่อธนาคาร สร้างวัฒนธรรมการยกย่องชมเชยผ่านกิจกรรมและสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น กิจกรรมบอกรักกรุงไทย หัวใจสีฟ้า กิจกรรมส่งกำลังใจฝ่าวิกฤต COVID-19 กิจกรรม "จากน้องกรุงไทย ส่งให้พี่เกษียณ" สื่อ VDO ชูต เพราะพวกเราทุกคนไม่ยอมแพ้... "ขอบคุณนะ" คู่มือเสริมสร้างความมุ่งมั่นผูกพัน เป็นต้น

พร้อมทั้งธนาคารได้สร้างช่องทางการสื่อสารในหลายรูปแบบเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์อันดีทั้งในระดับพนักงานและระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศ

โดยในปี 2563 มีพนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจมากถึง 97.73%* มีผลสำรวจความมุ่งมั่นผูกพันในภาพรวมธนาคารเท่ากับ 91.26% ซึ่งคะแนนระหว่างเพศหญิงและเพศชายในปี 2563 และย้อนหลังไปอีก 4 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

สื่อ VDO ชูต เพราะพวกเราทุกคนไม่ยอมแพ้... "ขอบคุณนะ"



กิจกรรมส่งกำลังใจฝ่าวิกฤต COVID-19



ในปี 2563

มีพนักงานให้ความร่วมมือ
ตอบแบบสำรวจ

มากถึง **97.73%***

มีผลสำรวจความมุ่งมั่นผูกพัน
ในภาพรวมธนาคารเท่ากับ

เท่ากับ

91.26%



การจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ครอบคลุมพื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญของธนาคาร ทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขตสาขา รวมถึงพื้นที่ทำการของธนาคาร ทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยมีรายละเอียดสวัสดิการตามข้อที่เกี่ยวข้อง

ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
ด้านเศรษฐกิจ				
เงินเดือน	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ	✓	✓	✓	✓
เงินค่าล่วงเวลา	✓	✓	-	-
เงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	✓	✓	✓	-
เงินสมทบเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์	✓	✓	-	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์	✓	✓	✓	-
เงินกู้เพื่อสวัสดิการพิเศษ	✓	✓	✓	-
เงินช่วยเหลือพิเศษแก่นักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตั้งอยู่บนเกาะ	✓	✓	-	-
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	✓	✓	-	-
ด้านสุขภาพ อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
สวัสดิการรักษายาบาลและทันตกรรม	✓	✓	-	✓
การตรวจร่างกายประจำปี	✓	✓	-	✓
Fitness Center	✓	✓	✓	✓



คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
ด้านนันทนาการ สันทนาการ				
บ้านพักสวัสดิการพนักงาน	✓	✓	✓	✓
วิปัสสนากรรมฐาน	✓	✓	✓	✓
กีฬาและนันทนาการ	✓	✓	✓	✓
ด้านการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ				
ร้านสหกรณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด	✓	✓	✓	✓
บริการพนักงานต่าง ๆ อาทิ บริการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์, การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การอำนวยความสะดวกด้านการพนักงาน	✓	✓	✓	✓
ร้านอาหารสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ :

- พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุตำแหน่งเป็นพนักงานธนาคาร
- พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่ธนาคารทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดเวลาจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
- ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือมีกำหนดเวลาจ้าง และจะได้รับสวัสดิการตามตาราง
- Outbound คือ พนักงานสำหรับให้บริการทางโทรศัพท์/Telesales

ด้วยระบบการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน โดยในปี 2563 ธนาคารมีอัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาพักเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ) ดังนี้

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	6,024	14,238	20,262
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	68	23	91
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	67	21	88
อัตรากลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	98.53%	91.30%	96.70%
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี (เปรียบเทียบปี 2562 กับ 2563)	74*	27**	83

* ปี 2562 มีพนักงานชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน จำนวน 77 ราย และทำงานถึง 31/12/2563 จำนวน 74 ราย (ออก 3 ราย)

**ปี 2562 มีพนักงานเพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตร แล้วกลับมาทำงาน 31 ราย และทำงานถึง 31/12/2563 จำนวน 27 ราย (ออก 4 ราย)

หมายเหตุ:

- ลาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตรต่อ หลังจากลาคลอดแล้ว
- ลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร

การดำเนินงานด้าน Talent attraction and retention

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

ภายใต้นโยบายการมุ่งเน้นการพัฒนาธนาคารให้เป็น Digital Banking จากแผนยุทธศาสตร์ธนาคารที่ให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ Digitalization โดยเฉพาะสายงานเทคโนโลยี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อน Project ที่ธนาคารมุ่งไปสู่ Future Banking

โดยธนาคารได้สรรหาพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT โดยเฉพาะด้าน Application Programming Mobile Application, Big Data, Blockchain เป็นต้น รวมถึงเฉพาะตำแหน่งด้าน Business Analyst/Developer/System Analyst/Programmer/Tester/Security เพื่อสนับสนุนงานด้านการออกแบบและพัฒนาระบบงาน

สำหรับการดึงดูดบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถโดดเด่น มาปฏิบัติงานกับธนาคารนั้น ปัจจุบันธนาคารยังเพิ่มช่องทางการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องกับ Digital Banking เช่น Data Scientist/Data Analytics โดยสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงที่ได้รับทุน

จากหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคาร โดยเข้าร่วมโครงการ Tech Career Coaching 2020, Job Expo Thailand 2020 เป็นโครงการที่สมาคมธนาคารไทย และกระทรวงแรงงาน จัดขึ้นเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ ตำแหน่งงาน (โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี) หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ของธนาคาร เพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาร่วมพัฒนานวัตกรรมสำหรับการดำเนินธุรกิจและบริการด้านการเงินที่มุ่งสู่การเป็น Digital Banking โดยเมื่อเข้ามาร่วมปฏิบัติงานกับธนาคาร ธนาคารจะมอบหมายงานที่เป็น Project-Based และมีการนำลักษณะการทำงานแบบ Agile มาปรับใช้ นอกจากนี้ธนาคารจะมีการพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ โดยเทียบเคียงกับ Market Rate และธนาคารยังได้มีการปรับรูปแบบองค์กรให้มีความคล่องตัว เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน

แนวทางในการดูแลและรักษานักงานกลุ่มศักยภาพสูงของธนาคาร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน 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 นอกจากนั้นยังมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้มีความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งที่สูงขึ้น (Successor) ต่อไป

ธนาคารกรุงไทยมีแนวทางในการดึงดูดบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพสูงเป็นกลุ่ม Top Notch มาปฏิบัติงานกับธนาคาร ผ่านโครงการต่าง ๆ ประกอบด้วย

01



ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน Digital โดยจัดโครงการ Krungthai IT Next Gen ให้กับหน่วยงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

02



เพิ่มช่องทางในการสรรหาบุคลากรภายนอกเป็นช่องทางชั้นนำที่รวบรวมผู้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ เน้นการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร และการจัดทำโครงการพิเศษ อาทิ Krungthai CITU Digital Co-Creation Initiative และเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาและการสร้าง Branding ผ่าน Digital Channel

03



มีการปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ COVID-19 โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์การรับสมัคร ผ่านโปรแกรม Zoom และการสัมภาษณ์ผ่านระบบ Google Meet

04



การรับนักเรียนทุนโครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พสวท.) และโครงการทุนสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เข้ามาชดใช้ทุนต่อเนื่องกับธนาคาร โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 โดยบุคลากรเหล่านี้จะมีทักษะทางด้าน Data Science & Data Analytics ซึ่งเป็นทักษะที่ธนาคารต้องการสำหรับรองรับสู่การเป็น Digital Banking



นอกจากนั้นในปี 2563 ธนาคารยังได้มองหาช่องทางใหม่ ๆ ในการดึงดูดบุคลากรศักยภาพสูง โดยการให้ทุนสำหรับพนักงานภายใน สำหรับการศึกษาต่อ ซึ่งจะเน้นในสาขาวิชาทางด้าน Digital Banking ได้แก่ โครงการทุน Harbour Space@UTCC ซึ่งเป็นการพัฒนา Skill ทางด้าน Digital Banking เพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กรควบคู่ไปกับการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพความสามารถ และเสริมสร้างทุนทางปัญญาให้กับพนักงาน

นอกเหนือจากการดึงดูดบุคลากรศักยภาพสูงผ่านโครงการต่าง ๆ ธนาคารจะพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยเทียบเคียงกับ Market Rate และภายหลังจากที่พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานธนาคาร ธนาคารจะดูแลและพัฒนาพนักงานกลุ่มศักยภาพดังกล่าวผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) และ Retention Program ต่อไป

Talent Retention

ด้านการ Retention พนักงานกลุ่มศักยภาพสูง ธนาคารได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จาก Best Practice ในองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งยังได้นำข้อมูลต่าง ๆ ภายในธนาคารมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นการวางแผนในการดูแลพนักงานกลุ่มดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ในปี 2562 ต่อเนื่องถึงปัจจุบันในปี 2563 ธนาคารได้จัดทำ Monitoring Form เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลปัจจัยต่าง ๆ ที่จะ Retain พนักงานทั้งทางด้าน Career Path และผลตอบแทน โดยผลจาก Monitoring Form ดังกล่าวยังจะนำผลไปสื่อสารและหารือกับ BU ต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการ Retain พนักงานในแต่ละรายต่อไป

โดยปัจจุบันแนวทางในการ Retain พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงของธนาคารมีทั้งด้าน Financial และด้าน Non-Financial ซึ่งประกอบด้วย

1. Quality of work ธนาคารมีการมอบหมายงาน หรือโครงการที่ทำหายและเป็นโครงการที่สำคัญของธนาคารให้กับพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานอยู่เสมอ ยกตัวอย่างโครงการสำคัญ เช่น โครงการ Krungthai Next, บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, โครงการชิมช้อปใช้, โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น

2. Future Growth ธนาคารมีการดูแลเส้นทางความก้าวหน้าของกลุ่มศักยภาพสูงผ่าน Monitoring Form เพื่อช่วยในการ Monitor Career Path ของพนักงานแต่ละรายว่าอยู่ในจุดที่เหมาะสมกับ Performance และ Potential หรือไม่ หากอยู่ในจุดที่ต้องดูแล สายงาน HR จะร่วมหารือกับ BU ต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

3. Reward ธนาคารมีการดูแลเงินเดือน และกระบอกเงินเดือนของกลุ่มศักยภาพสูงแต่ละรายให้มีความเหมาะสมโดยเทียบเคียงกับ Market Rate

4. Work-life Balance ธนาคารดูแลด้านสวัสดิการต่าง ๆ ทั้งของพนักงานและครอบครัว (คู่สมรส บุตร) นอกจากนั้นธนาคารยังได้มีการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะหน่วยงานทางด้าน Innovation ให้มีความทันสมัย และกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่จะคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้กับธนาคารต่อไป

5. Inspiration ธนาคารเน้นจัดกิจกรรมที่สร้าง Inspiration ให้กับพนักงานในหลาย ๆ โอกาส ทั้งการให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงาน/กิจกรรมสำคัญ ๆ ของธนาคาร การจัดกิจกรรมให้นักเรียนทุนของธนาคารได้มีโอกาสรับประทานอาหารกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ นักเรียนทุนได้รับนโยบายโดยตรงจากผู้บริหาร ซึ่งธนาคารได้มีการปรับรูปแบบของกิจกรรมทานข้าวกับผู้บริหารระดับสูงให้มีความ Informal และผ่อนคลายมากขึ้น รวมทั้งสร้างบรรยากาศของกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารแบบ 2-way communication เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนทุนได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคารมากขึ้น

จากแนวทางในการ Attract และ Retain พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงของธนาคารข้างต้น ก็เพื่อเป็นการเตรียมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้มีความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งที่สูงขึ้น (Successor) รวมทั้งเพื่อเป็นการดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเป็นกำลังสำคัญของธนาคารในการที่จะขับเคลื่อนไปสู่การเป็นธนาคารแห่งอนาคตที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

01

QUALITY OF WORK



02

FUTURE GROWTH



03

REWARD



04

WORK-LIFE BALANCE



05

INSPIRATION



จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค

ข้อมูลพนักงาน	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)
จำนวนของพนักงานจำแนกตามเพศ						
- ชาย	287	594	386	417	128	296
ร้อยละ	4.35	9.01	6.05	6.54	2.12	4.91
- หญิง	367	854	456	678	115	421
ร้อยละ	2.42	5.63	3.09	4.60	0.81	2.96
รวม	654	1,448	842	1,095	243	717
จำนวนของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ						
- อายุ < 30	233	303	294	162	45	70
ร้อยละ	5.35	6.95	12.17	6.71	3.25	5.05
- อายุ 30 - 50	415	521	532	516	191	335
ร้อยละ	3.41	4.29	3.98	3.86	1.39	2.44
- อายุ > 50	6	624	16	417	7	312
ร้อยละ	0.11	11.89	0.30	7.81	0.14	6.03
รวม	654	1,448	842	1,095	243	717
จำนวนของพนักงานจำแนกตามพื้นที่						
- กลาง (กทม. และปริมณฑล)	606	850	802	629	241	365
ร้อยละ	5.47	7.67	7.28	5.71	2.26	3.43
- ภูมิภาค	48	598	40	464	2	350
ร้อยละ	0.45	5.60	0.40	4.59	0.02	3.64
- ต่างประเทศ	0	0	0	2	0	2
ร้อยละ	0	0	0	13.33	0	14.26
รวม	654	1,448	842	1,095	243	717
อัตราส่วนพนักงานใหม่ : พนักงานพ้นสภาพ	0.45	1.00	0.77	1.00	0.34	1.00

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร

1. ตามระเบียบการพนักงานเรื่องการแต่งตั้งและว่าจ้างพนักงานของธนาคาร ไม่มีระบุหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเป็นการกีดกันการจ้างงานหรือเลือกปฏิบัติ เช่น เพศ อายุ ศาสนา เชื้อชาติ แต่เปิดโอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียมโดยดูจากความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เป็นไปตามคุณสมบัติของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีกระบวนการคัดเลือกอย่างโปร่งใส โดยมีการประกาศรับสมัคร และพิจารณาคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่นและทัศนคติที่ดี โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่พิจารณาสรรหาและคัดเลือก

2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ให้สิทธิและสวัสดิการแก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ เคารพในสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในการรวมกลุ่มกันเพื่อการเจรจาต่อรอง จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและคำแนะนำที่เป็นระบบสำหรับพนักงาน โดยมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้การเยียวยาในกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียม



สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง

เป้าหมาย
ระยะยาวปี
2565

ข้อพิพาทแรงงานเป็นศูนย์

เป้าหมาย
การดำเนินงานปี
2563

ข้อพิพาทแรงงานเป็นศูนย์

ผลการ
ดำเนินงานปี
2563

ข้อพิพาทแรงงานเป็นศูนย์

ธนาคารให้สิทธิ เสรีภาพ และการร่วมเจรจาต่อรอง ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานเพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน เพื่อปราศจากข้อพิพาทแรงงาน โดยมีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งกำหนดให้มีการประชุม เป็นประจำทุกเดือน ในปัจจุบันมีสมาชิกจากทั่วประเทศ รวม 17,158 คน คิดเป็นร้อยละ 84.68 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

ในปี 2563 มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้างทั้งสิ้น 12 ครั้ง รวม 45 เรื่อง โดยได้จัดให้มีรูปแบบการเจรจาปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับสูง และผู้แทนพนักงาน (สหภาพแรงงาน) เป็นไปในลักษณะร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation meeting) เพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์กร อุปสรรคหรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และการแสดงความคิดเห็นของพนักงานเป็นสำคัญ นอกเหนือจากการประชุมร่วมกันระหว่างผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง ยังมีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานที่กำหนดให้มีการประชุมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำมาโดยตลอด

เพื่อปรึกษาหารือข้อเสนอด่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคารและพนักงานควบคู่กันไป เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่นธนาคารในการพิจารณาดำเนินการต่อตามมติการประชุมระหว่างผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง อีกทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน เพื่อรับทราบ ระดับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ทั้งหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ทั้งนี้ธนาคารมีความเชื่อมั่นว่า การสื่อสารที่ดีและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างธนาคารและพนักงานจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีและทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

กรณีที่ธนาคารมีกำไรสุทธิ การจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ จะเป็นไปตามความเหมาะสม โดยเทียบเคียงกับ Industry Norms และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีเหตุผลเหมาะสม ซึ่งตัวแทนฝ่ายนายจ้างและตัวแทนฝ่ายลูกจ้างได้ร่วมกันหารือตามกรอบของกฎหมายที่ใช้บังคับกับธนาคาร ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางด้านเชื้อชาติ การนับถือศาสนา เพศ และพวกพ้อง ส่งผลให้ธนาคารมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มิได้เกิดการยื่นข้อเรียกร้องจากพนักงาน โดยสามารถแสดงข้อมูลระหว่างปี 2561-2563 ได้ดังนี้

การเจรจาต่อรองกับสหภาพแรงงาน	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
จำนวนข้อการเจรจาต่อรอง	0	0	0
จำนวนข้อการเจรจาต่อรองที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	0	0	0
จำนวนข้อการเจรจาต่อรองกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานหลากหลายช่องทาง ดังนี้

- E-mail: Whistle@krungthai.com/HR.care@krungthai.com
- Hotline: 0-2208-8887/E-Mail: hr_hotline@krungthai.com/App krungthai >> Tools >> Hotline โดยฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์เป็นผู้รับข้อเสนอนี้ ข้อร้องเรียน ให้คำปรึกษา แนะนำ และพร้อมที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธอันดีระหว่างธนาคารกับพนักงานเพิ่มมากขึ้นต่อไป

นอกจากนี้ อนาคตยังจัดทำแนวปฏิบัติให้ทุกคนปฏิบัติตามเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานะใด ได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และปราศจากการถูกล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โดยอนาคตจัดสภาพแวดล้อม เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศขึ้น พร้อมทั้งสร้างความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจประเด็นดังกล่าว กำหนดมาตรการ ป้องกันและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และดำเนินการเมื่อเกิดกรณีการร้องเรียน เรื่องการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันที่

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ คือ การกระทำใด ๆ หรือพฤติกรรม ที่ล่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ การใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนาด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือกระทำการอื่นในทำนองเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน รำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกว่า ถูกเหยียดหยาม และให้หมายรวมถึงการติดตาม รั้งควานหรือการกระทำใด ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ โดยเฉพาะจากการสร้างเงื่อนไข ซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใด ต่อผู้เสียหายทั้งในหน่วยงานของรัฐ และเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา

การส่งเสริมความหลากหลาย และความเสมอภาคต่อการจ้างงาน

อนาคตมีนโยบายเรื่องการแต่งตั้ง การว่าจ้างที่เป็นธรรม และมีความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้โอกาสผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เท่าเทียมกัน และโปร่งใส โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

1. ตามระเบียบการพนักงานเรื่องการแต่งตั้งและว่าจ้างพนักงาน ของอนาคต เปิดโอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียมจากความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เป็นไปตามคุณสมบัติของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ มีกระบวนการคัดเลือกอย่างโปร่งใส โดยมีการประกาศรับสมัครและพิจารณา คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่น และทัศนคติที่ดี โดยมีการ แต่งตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่พิจารณาสรรหาและคัดเลือก

2. การประกาศรับสมัครงานของอนาคตในตำแหน่งต่าง ๆ เคารพ สิทธิมนุษยชน ให้โอกาสที่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในการสมัครงาน รวมถึงมีการประกาศรับสมัครตำแหน่งพิเศษสำหรับผู้พิการ เพื่อเป็นการ เปิดโอกาสในการทำงานให้กับผู้พิการ และอนาคตให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมีการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการจ้างงาน การให้การสนับสนุนด้านทุนทรัพย์ เพื่อพัฒนาอาชีพ และการให้ความช่วยเหลืออื่นใด รวมถึงการสนับสนุนเงิน ตามที่กฎหมายกำหนด





การดำเนินงานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

เป้าหมาย ระยะยาวปี 2565

- สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร (Safety Culture)
- อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero Accident)
- อนาคต คือ บ้านหลังที่สอง

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2563

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

ผลการ ดำเนินงานปี 2563

- เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- จำนวน Case ด้านความปลอดภัยที่ถูกลงโทษ หรือถูกปรับจากหน่วยงานราชการ = 0
 - อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) = 0.02
 - อัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) = 0.02
 - อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน = 0

บมจ. ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง ธนาคารจึงได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ นโยบายความปลอดภัยฯ วิสัยทัศน์ ความปลอดภัยฯ พันธกิจความปลอดภัยฯ เป็นกรอบและแนวทางของกระบวนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยฯ โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐานด้านความปลอดภัย จนนำไปสู่การสร้าง “วัฒนธรรมความปลอดภัยฯ ขององค์กร” และทำให้พนักงานรู้สึก “ธนาคาร คือ บ้านหลังที่สอง”

Safety Summit

เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัย
ของธนาคาร (Safety Summit) แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้



ขั้นที่หนึ่ง
วางรากฐาน
ด้านความ
ปลอดภัย
อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน
ให้แข็งแรง
(2557-2558)

ขั้นที่สอง
Gap คู่เทียบเพื่อให้
ธนาคารกรุงไทย
เป็นธนาคาร
ชั้นนำในเรื่อง
ความปลอดภัย
อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน
(2559-2563)

ขั้นที่สาม
สร้างวัฒนธรรม
ความปลอดภัย
ขององค์กร
และพนักงานรู้สึก
ว่า “ธนาคาร คือ
บ้านหลังที่สอง”
(2560-2564)

Safety Culture



- ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านความปลอดภัยฯ/ไม่ได้รับการลงโทษ หรือถูกปรับจากหน่วยงานราชการ
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร แสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย

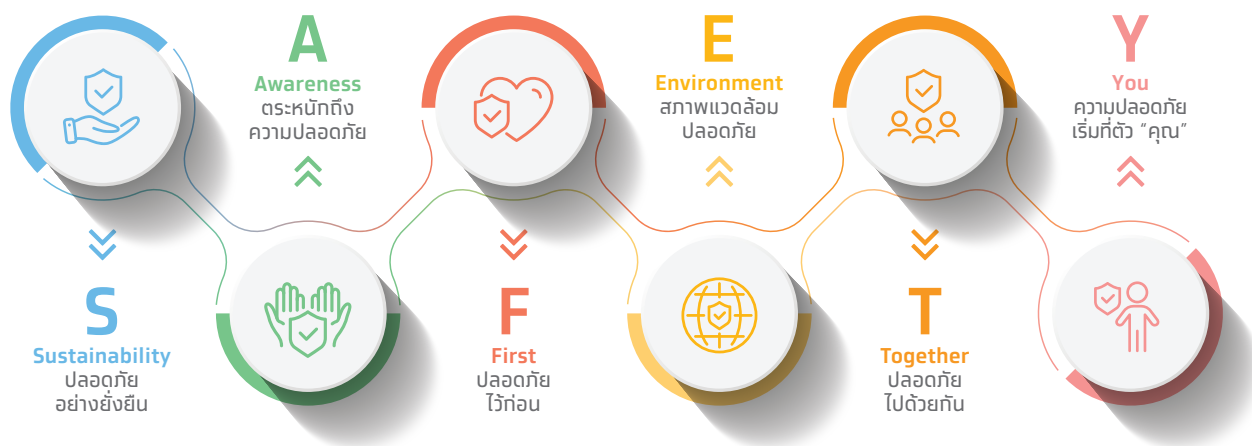


- ผู้บริหาร พนักงาน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย
- ผู้บริหาร พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย/ไม่เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน (Zero Accident)

สอดคล้องกับนโยบาย Safety Thailand

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

1. ให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
2. ประเมินและควบคุมอันตรายต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้มาติดต่อกับธนาคาร
3. ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย
4. สร้างเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และดำเนินการภายใต้ Safety Value 6 ประการ ได้แก่



โครงสร้างดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และคณะกรรมการด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

บุคคล/คณะทำงาน	ความรับผิดชอบ
กรรมการผู้จัดการใหญ่	เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายความปลอดภัยฯ (Safety Policy) สู่พนักงานทุกคน ให้ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และเพื่อแสดงให้เห็นหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รับทราบว่าผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยมีความมุ่งมั่นในการดูแลและยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะการดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเป็นผู้นำในเรื่องความปลอดภัยฯ ให้กับธนาคารอีกด้วย
คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน 21 คน (0.1%)	เป็นคณะที่มาจากการแต่งตั้งตัวแทนในระดับผู้บริหารจากทุกสายงานของธนาคาร มีหน้าที่ทบทวนกระบวนการบริหารจัดการและแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ไปสู่การปฏิบัติของพนักงานทุกคนในสายงาน
SSHE (Safety, Security, Health and Environment)	คือ คณะทำงานเพื่อดูแลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของทั้งธนาคาร ซึ่งมีฝ่ายงานต่าง ๆ รับผิดชอบ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานวินัยฯ ฝ่ายอาคารฯ ฝ่ายบริการฯ และฝ่ายสถานพยาบาลฯ โดยการดำเนินการจะอยู่บนพื้นฐานของการดูแลความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)	ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยฯ แต่ละอาคาร ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนฝ่ายนายจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาและตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการตามสัดส่วนและจำนวนที่กฎหมายกำหนด เพื่อการควบคุมและดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานแต่ละอาคารทั่วประเทศอย่างเป็นระบบ (มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง)
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน (จป.)	ในปี 2559-2563 ธนาคารได้ดำเนินการจัดอบรม และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร/หัวหน้างาน เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัยฯ ให้เป็นไปตามแผนงานของ SSHE และทำหน้าที่กำกับดูแลให้พนักงานในการดูแลปฏิบัติตามข้อบังคับและคู่มือความปลอดภัยฯ อีกทั้งคอยช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความปลอดภัยฯ ต่าง ๆ ของธนาคาร



บุคคล/คณะทำงาน	ความรับผิดชอบ
พนักงาน	พนักงานมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมด้านความปลอดภัยฯ พร้อมทั้งมีส่วนช่วยในการดูแล ตรวจสอบสภาพแวดล้อม และร่วมเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

*พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 เท่ากับ 20,262 คน

เพื่อความปลอดภัยในสุขภาพของพนักงานและอาสาสมัครส่วนรวม สำหรับการให้ความรู้ด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ธนาคารมีการจัดอบรมผ่านหลักสูตร “คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน”, หลักสูตร “เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างานและระดับบริหาร” และหลักสูตร “การดับเพลิงขั้นต้น” ในปี 2563 จำนวนทั้งสิ้น 6 รุ่น ซึ่งมีผู้เข้าอบรมรวมทั้งสิ้น 220 คน

การนำแนวทางการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ไปปฏิบัติทั่วทั้งธนาคาร



ข้อตกลงด้านสุขภาพและความปลอดภัยซึ่งครอบคลุมข้อตกลงของสหภาพแรงงาน

การดำเนินการด้านสุขภาพและความปลอดภัยของธนาคารจะถือการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ซึ่งธนาคารได้กำหนดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย เช่น การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจ่ายเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ/เสียชีวิต อันเนื่องมาจากการทำงาน การดูแลสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย เป็นต้น

ในปี 2563 ธนาคารได้ส่งเสริมผลักดันการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติของฝ่ายต่างๆ โดยมีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรทั้งสำนักงานใหญ่ ส่วนภูมิภาคและสาขาผ่าน SSHE (Safety, Security, Health and Environment) และมีการดำเนินการที่แตกต่างกันไปตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละสถานที่ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง

SSHE



ทั่วทั้งองค์กร

- ดำเนินการตามกฎหมายความปลอดภัย
- Fire Prevention and Control Equipment Audit
- Electrical Safety Audit
- ให้ความรู้ด้านความปลอดภัย ผ่านการอบรม/Online
- แผนฉุกเฉิน และการซ้อมแผนฉุกเฉิน
- คปอ./อป.บริหาร/อป.หัวหน้างาน



สำนักงานใหญ่

- Fire Prevention and Control Equipment สำหรับอาคารขนาดใหญ่
- Building Safety Audit



สาขา

- Branch Standard
- แผนรองรับการจ้ ปล้น (BCP)



3 จังหวัดชายแดนใต้

- แผนรองรับการก่อความไม่สงบ (BCP)



Safety



ทั่วทั้งองค์กร

- ระบบ CCTV
- จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลอาคาร



สำนักงานใหญ่

- ระบบ Access Control & Control Room
- ระบบ Visitor Management
- เครื่องตรวจจับโลหะแบบ Walkthrough และแบบ Hand Held



สาขา

- ระบบสัญญาณเตือนภัย Link ไปยังสถานีตำรวจ
- จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลอาคารตลอด 24 ชม./เจ้าหน้าที่ตำรวจ



3 จังหวัดชายแดนใต้

- ประตูเป็นระบบที่เปิดปิดด้วย Remote Control
- อุปกรณ์นิรภัยสำหรับติดรถยนต์ เช่น แผ่นฟิล์มกันกระสุน แผ่นนิรภัย กระเป๋านิรภัย แผ่นพนักพิงหลังนิรภัย



Security



ทั่วทั้งองค์กร

- Annual Health Checking Program
- ตรวจรักษาในโรงพยาบาลรัฐ/เอกชน (ตามระเบียบ)
- วัคซีนไข้หวัดใหญ่
- ให้ความรู้ด้านสุขภาพ Online
- แผนรองรับกรณีเกิดโรคระบาด (BCP)
- อุปกรณ์/เวชภัณฑ์ ป้องกัน COVID-19



สำนักงานใหญ่

- สถานพยาบาลธนาคาร
- Fitness Center
- Thermo Scan



สาขา

- มาตรการตรวจวัดอุณหภูมิป้องกัน COVID-19
- สวมใส่หน้ากากอนามัย/Faceshield ให้บริการลูกค้า
- จัดให้มี Alcohol Gel สำหรับพนักงาน และบริการลูกค้า



Health



ทั่วทั้งองค์กร

- Environment Monitoring
- 5 ส./QA
- Flexible Hours
- Working Space Management/Physical Distancing Office/Hot Seat/Common Space/Co-working Space สอดรับ New Normal



สำนักงานใหญ่

- WFH/Flexible Working/จัดทำจุดคัดกรองบุคคลภายนอก



สาขา

- การให้บริการลูกค้าแบบ New Normal เช่น การเว้นระยะห่าง/การจำกัดกั้น/การจำกัดคนเพื่อใช้บริการ/Application ไทยชนะ
- จัดฟันฆ่าเชื้อป้องกัน COVID-19
- จัดซื้อเครื่องอบฆ่าเชื้อโรคในการรับซื้อธนบัตรต่างประเทศสำหรับสาขาที่ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ



ศูนย์บริหารจัดการธนบัตร

- จัดฟันฆ่าเชื้อป้องกัน COVID-19



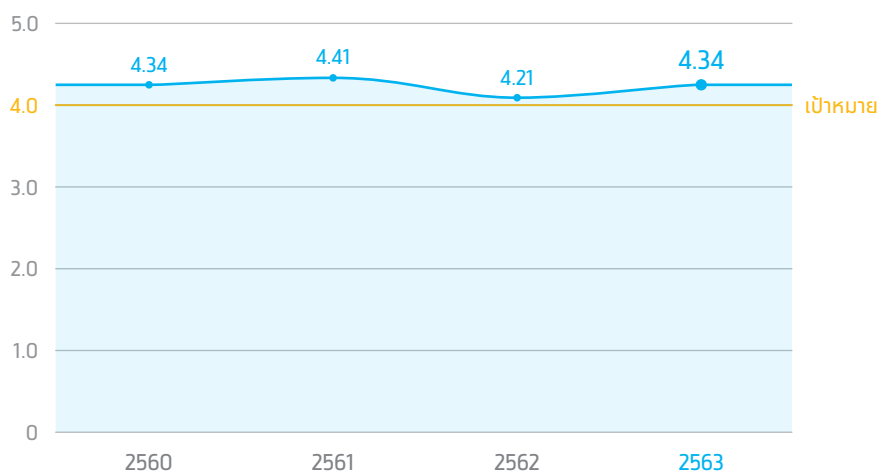
Environment



กราฟคะแนนความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ปี 2563



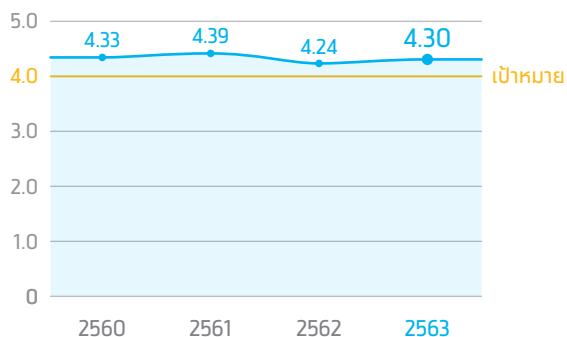
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการ
ทำงานของธนาคาร



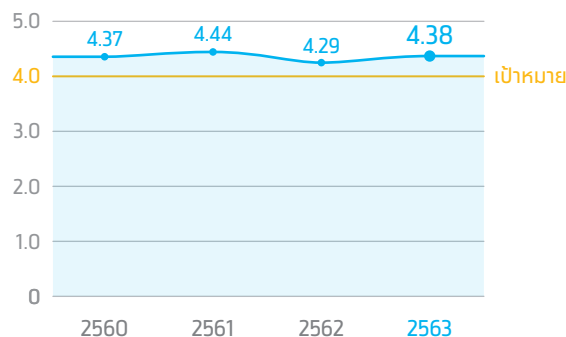
SAFETY



คะแนนความพึงพอใจ
ด้านความปลอดภัย



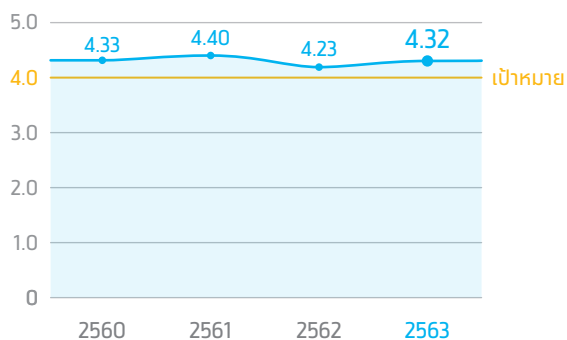
คะแนนความพึงพอใจ
ด้านมาตรฐานระบบเตือนและป้องกันอัคคีภัย



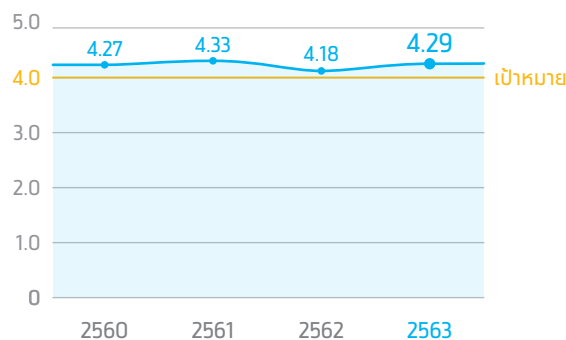
SECURITY



คะแนนความพึงพอใจ
ด้านมาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัย



คะแนนความพึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน



จำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน ปี 2563 จำแนกตามความแตกต่างของพื้นที่และเพศ

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม ครอบคลุมถึงอาการบาดเจ็บเบื้องต้น หรือ First-aid และอาการบาดเจ็บที่ถึงขั้นเสียชีวิต

ตัวชี้วัด	สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายงาน สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต)			สาขา ทั่วประเทศ			ศูนย์บริหารและ จัดการธนบัตร ศูนย์บริหารและ จัดการเหรียญ กษาปณ์			พื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนใต้ และพื้นที่ ต่อเนื่อง			รวมทั้ง ธนาคาร		
	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม
1. จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (คน)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
2. จำนวนการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (คน)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
3. อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) : 1,000,000 ชม. การทำงาน	0.02	0	0.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.02	0	0.02
4. อัตราความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) : 1,000,000 ชม. การทำงาน	0.02	0	0.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.02	0	0.02

ธนาคารได้ใช้กฎเกณฑ์ในการบันทึกข้อมูล รายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุ และแนวปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย

ขั้นตอนรายงานการเกิดอุบัติเหตุการณิ



ผลการดำเนินงานปี 2563

ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563
จำนวน case ด้านความปลอดภัยที่ถูกลงโทษ/ปรับ	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0.11	0.07	0.09	0.02
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0.02
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือโรคจากการทำงาน	0	0	0	0
จำนวนสื่อด้านความปลอดภัย (เรื่อง)	35	35	38	54
จำนวนสื่อสุขภาพ (เรื่อง)	44	44	44	42
จำนวนการอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยฯ (รุ่น)	37	22	25	6
ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศในอาคาร (IAQ)	ผ่านมาตรฐาน			

Absentee Rate	2560	2561	2562	2563
เป้าหมาย	2.00	2.00	2.00	2.00
ผลการดำเนินงาน	1.02	1.24	1.05	0.77



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ในทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากข้อมูลปฐมภูมิและทฤษฎีภูมิ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับ สังคมและคู่ค้า โดยได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ ของธนาคารและเผยแพร่ให้สังคมได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งนี้ การเติบโตอย่างยั่งยืนต้องการเกิดจากการสร้างผลประโยชน์ร่วมที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยที่ผ่านมามาธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

กระบวนการที่ใช้	ความถี่	ความต้องการ	แนวทางการปฏิบัติ
พนักงาน			
- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงานจำนวน 3 ช่องทาง เช่น E-mail โดยตรงต่อผู้บริหาร ผ่าน HR Care และโทรศัพท์สายด่วน HR - การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร - การจัดสัมมนาร่วมกับพนักงาน - แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่าน whistle blowing	- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - สำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี - การประเมินผลการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/ปี	- ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ - แรงบันดาลใจในการทำงาน - งานที่ท้าทายและมีคุณค่า - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า - การยอมรับหรือเห็นคุณค่า - สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน	- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่าง ๆ - มีแผนการจัดอบรมพนักงาน และพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและเอื้อต่อการทำงาน
ลูกค้า			
- การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้าเพื่อหา Pain Point หรือ Opportunity เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงกระบวนการ - สำรวจความผูกพันลูกค้า Customer Engagement - การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินและธุรกิจกับลูกค้า - เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร	- สำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร 2 ครั้ง - สำรวจความผูกพันลูกค้า Customer Engagement ตลอดทั้งปี ผ่านการพบปะลูกค้าตลอดทั้งปี - สำรวจการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าตลอดทั้งปี - การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้า ปีละ 1-2 ครั้ง - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์เมื่อมีผลิตภัณฑ์บริการใหม่	- การรักษาความลับของลูกค้า - ผลิตภัณฑ์และบริการการเงินที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ได้รับการบริการที่เหมาะสม และแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม/ข่าวสารต่าง ๆ ทั้งความรู้และผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ - สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ	- พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน - ปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า - แก้ไขเรื่องร้องเรียนตาม SLA ที่กำหนด - นำส่งข้อมูลข่าวสารตลอดจนผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่าน SMS/Email - ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินค้าผ่านโฆษณาออนไลน์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย - รับลงทะเบียนสำหรับผู้สนใจผลิตภัณฑ์ผ่านเว็บไซต์ sme.krungthai.com

กระบวนการที่ใช้	ความถี่	ความต้องการ	แนวทางการปฏิบัติ
 สังคม			
รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินการ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงาน	รับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชนทุกครั้งที่จัดกิจกรรมตลอดทั้งปี	สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม โดยชุมชนมีการบริหารจัดการ มีความรู้ทางด้านการเงิน และมีสินค้าและบริการได้คุณภาพตามมาตรฐาน	ธนาคารได้ลงพื้นที่ชุมชน เพื่อทราบถึงความต้องการ ดังนี้ 1.อบรมให้ความรู้ 2.ศึกษาดูงาน 3.ลงพื้นที่ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำแผนพัฒนา 4.จัดกิจกรรมเพื่อดำเนินการ พัฒนา และลงมือปฏิบัติจริง 5.ประเมินผลการดำเนินงาน
 ผู้ถือหุ้น			
- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร	- 1 ครั้ง/ปี - 1 ครั้ง/ปี โดยคำนึงถึงสถานการณ์และความเหมาะสม	- เพื่อให้ผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นเจ้าของธนาคารได้รับทราบรายงานของคณะกรรมการธนาคารและผลการดำเนินงานของธนาคารในรอบปีที่ผ่านมา - ได้มีโอกาสพบปะ รับทราบข้อมูลข่าวสาร คำชี้แจงตอบข้อสงสัย เพื่อให้ได้เข้าใจนโยบายด้านต่าง ๆ ของธนาคารจากคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารของธนาคารโดยตรง	ดำเนินการตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับอย่างเคร่งครัด และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
 ลูกค้า			
- การจัดประชุม อบรม สัมมนา และจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและข้อร้องเรียนตลอดทั้งปี	- เข้าร่วมเป็นวิทยากรในการอบรมของบริษัท KTBGS 1 ครั้ง	- นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร - การร่วมมือและประสานงานระหว่างกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	- มีการออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา - ไม่รับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญเป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย



กระบวนการที่ใช้	ความถี่	ความต้องการ	แนวทางการปฏิบัติ
 หน่วยงานกำกับ			
- ประชุม รับฟังนโยบาย และ แนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงาน กำกับต่าง ๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback	ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละ หน่วยงาน	- การประกอบธุรกิจเป็นไปตาม กฎหมาย กฎเกณฑ์ และบริหารงาน อย่างมีประสิทธิภาพ - ความมั่นคงของระบบงานธนาคาร - ความโปร่งใสขององค์กรและ ระบบงาน - ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม	- ยึดหลักการประเมินธนาคาร ทั้ง รูปแบบการประเมินตนเองและ เกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มี ประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนิน ธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่าง เคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกตและ Feedback จากหน่วยงานกำกับ มาแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการ ทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



แปรรูปเศษอาหารจาก
ห้องอาหารของธนาคาร
120 กิโลกรัมต่อวัน
หรือเทียบ

28 ตัน ต่อปี

ได้ดินคุณภาพ
วันละ 40 กิโลกรัม
หรือเทียบ

9 ตัน ต่อปี

ลดก๊าซเรือนกระจก

70,084

กิโลกรัมคาร์บอน

เทียบเท่าการปลูกต้นไม้
70 ไร่

กรุงเทพ
RELIFE
เปลี่ยนคืน พืชชีวิต



การสนับสนุนทางการเงินต่อธุรกิจที่เป็น ESG

ธนาคารให้ความสำคัญถึงประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการเคารพสิทธิมนุษยชนและการตอบสนองต่อความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยยกระดับแนวทางการจัดสรรเงินทุนเพื่อความยั่งยืน (Sustainable finance) ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) และการให้สินเชื่อสีเขียว (Green lending) เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร โดยกำหนดกรอบการดำเนินงานการให้สินเชื่อโดยพิจารณาปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้



01
ประเมินผลกระทบของ
อุตสาหกรรม กิจการ และ/หรือ
โครงการที่ขอสนับสนุน
ทางการเงิน



02
ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
ด้านสินเชื่อโดยคำนึงถึง
ปัจจัยความเสี่ยงด้าน ESG



03
ติดตามตรวจสอบด้าน ESG
ในกระบวนการติดตามสินเชื่อ
หลังได้รับการอนุมัติ (POST
ESG MONITORING)

การบริหารความเสี่ยงด้าน ESG (ENVIRONMENT SOCIAL & GOVERNANCE) มีอยู่ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบาย Responsible Lending Strategy กำหนดแนวทางการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่มีความเสี่ยงด้าน ESG โดยยึดหลักการที่จะต้องวิเคราะห์ผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบ หรือผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคารหรือจากลูกค้าของธนาคาร และจะต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นด้าน ESG นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้วย เนื่องจากในบางเรื่องกฎหมายไม่รองรับ รวมทั้งอาจมีการกำหนดอุตสาหกรรมที่ธนาคารจะมุ่งเน้นหรือส่งเสริมด้วย เพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้าน ESG

2. ด้านการปฏิบัติ ธนาคารปฏิบัติตาม Responsible Lending Strategy นโยบายสินเชื่อและกระบวนการให้สินเชื่ออย่างเคร่งครัด

3. ด้านการเปิดเผยข้อมูล ธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะไว้ในรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืนหรือเว็บไซต์ของธนาคาร ได้แก่ Commitment ของคณะกรรมการธนาคาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่จะสนับสนุนการดำเนินการตาม Sustainable Banking Guidelines รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและขั้นตอนการให้สินเชื่อที่คำนึงถึง ESG นอกจากนั้นจะสื่อสาร Responsible Strategy ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกได้รับทราบ สำหรับการสื่อสารภายในจะเน้นเรื่อง การให้ความรู้ทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานในวงกว้างเกี่ยวกับแนวคิดด้าน ESG และพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

แนวทางการให้สินเชื่อที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และส่งเสริมธรรมาภิบาล

การให้สินเชื่อโครงการหรือกิจการที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ธุรกิจผลิตสารเคมีเพื่อจำหน่าย ธุรกิจบำบัดของเสีย เป็นต้น ธนาคารกำหนดให้มีระบบการคัดกรองวัตถุอันตรายและของเสียที่เกินมาตรฐานตามกฎหมายของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ มีเอกสารผ่านการตรวจสอบมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมโดยผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีประสบการณ์ในโครงการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับโครงการที่รับเป็นที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
2. มีฐานะการเงินมั่นคง มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. ไม่ควรเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอสินเชื่อหรือเจ้าของโครงการ เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ทางวิชาชีพ (Professional interests)

Exclusion List กับธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม หรือมีประเด็นในเรื่องของการขาดธรรมาภิบาลที่ธนาคารจะไม่ปล่อยสินเชื่อ หรือให้การสนับสนุนทางการเงิน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยระมัดระวังการสนับสนุนทางการเงินให้แก่ธุรกิจที่มีความเสี่ยง ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ โดยจะไม่ให้บริการทางการเงินกับธุรกิจดังต่อไปนี้ (Exclusion list)

1. ธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่อการทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งโครงการที่บุกรุกทำลายพื้นที่ในเขตป่าชายเลน หรือโครงการที่จะเปลี่ยนสภาพป่าชายเลน
2. ธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม ได้แก่
 - ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือธุรกิจที่ขัดต่อศีลธรรมหรือขัดต่อจารีตประเพณีอันดีงาม เช่น ธุรกิจการพนัน/คาสิโน ธุรกิจเกี่ยวกับสื่อลามกอนาจาร เป็นต้น

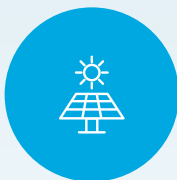
- ธุรกิจกักตุนสินค้าหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางการกักตุนสินค้าเพื่อเก็งกำไร (Corner Market)
- ธุรกิจค้าอาวุธและยุทธโศปกรณ์ และที่เกี่ยวข้องกับอาวุธสงคราม (ยกเว้นหน่วยงานราชการไทยหรือเพื่อจำหน่ายให้หน่วยงานราชการไทย)

สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารกรุงไทยตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ผ่านการไม่สนับสนุนทางการเงินแก่ภาคธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงลบทางสิ่งแวดล้อม (Negative Environmental Impact) ในขณะเดียวกันก็สนับสนุนทางการเงินต่อธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2563 ธนาคารได้ให้เงินสนับสนุนแก่ธุรกิจที่ช่วยลดการปล่อยคาร์บอนทั้งหมดกว่า 1.8 หมื่นล้านบาท โดยสามารถแบ่งประเภทการดำเนินงานได้ ดังนี้

การสนับสนุนทางการเงินต่อธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

พลังงานแสงอาทิตย์



วงเงินอนุมัติ
1.96%

พลังงานชีวมวล



วงเงินอนุมัติ
4.07%

พลังงานขยะ



วงเงินอนุมัติ
0.32%

พลังงานก๊าซชีวภาพ



วงเงินอนุมัติ
0.04%

ธุรกิจ Upcycle and recycle



วงเงินอนุมัติ
21.71%

สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน



วงเงินอนุมัติ
71.90%



พลังงานแสงอาทิตย์

ธนาคารได้ให้การสนับสนุนทางการเงินกับผู้ประกอบการที่ผลิตและใช้ประโยชน์จากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ถือเป็นพลังงานสะอาดและหมุนเวียน เช่น โรงงานพลังงานแสงอาทิตย์ที่มีกำลังผลิต 5 เมกะวัตต์ รวมถึงการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อผลิตไฟฟ้าและลดต้นทุนต่อการทำธุรกิจ

พลังงานชีวมวล

ธนาคารได้ให้การสนับสนุนธุรกิจพลังงานชีวมวล เช่น โรงงานเอทานอลที่ผลิตจากกากน้ำตาลที่มีกำลังผลิต 270,000 ลิตร/วัน โรงงานผลิตไฟฟ้าจากขาน้อยซึ่งเป็นของเสียจากการผลิตน้ำตาลที่มีกำลังผลิต 55 เมกะวัตต์ รวมถึงธุรกิจที่ผลิตพลังงานจากพืชชนิดต่าง ๆ เช่น แป้งมันสำปะหลัง ปาล์ม

ธุรกิจ Upcycle and Recycle

ธนาคารให้การสนับสนุนธุรกิจที่ดำเนินการผลิตสินค้าและบริการจากของสิ่งของหรือวัสดุเหลือใช้ หรือการนำกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนเศรษฐกิจหมุนเวียน หรือ Circular Economy เช่น การบำบัดน้ำเสีย โรงงานผลิตเม็ดพลาสติกกรีซไคเคิล โรงงานผลิตภัณฑ์โพลีเอไมด์ที่ผลิตจากวัตถุดิบจากธรรมชาติ

รวมถึงธนาคารยังให้การสนับสนุนทางการเงินเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เพื่อลดการใช้เชื้อเพลิง เช่น รถไฟฟ้ารางไฟฟ้าความเร็วสูง และโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือ และสถานีรับ-จ่ายก๊าซธรรมชาติเหลว LNG เป็นต้น

ทั้งนี้ การสนับสนุนธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมมีทั้งลูกค้าที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจ SME และลูกค้ารายย่อย โดยมีทั้งที่เป็นสินเชื่อของธนาคารโดยตรงและที่เป็นโครงการพิเศษที่ทำร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น

01

โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมสำหรับภาคเอกชน ธนาคารในฐานะผู้จัดการกองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินโครงการสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมสำหรับภาคเอกชน ร่วมกับกองทุนสิ่งแวดล้อมของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีกรอบให้การสนับสนุนเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 2-3 ต่อปี เพื่ออุ้มชูให้กับผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนต่าง ๆ ที่มีของเสียเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการ ได้มีการจัดให้มีหรือปรับปรุงระบบบำบัดของเสียให้ได้มาตรฐาน โดยในปี 2563 ได้อนุมัติวงเงิน 19 ล้านบาท



02

โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงิน สำหรับผู้ประกอบการเอกชนที่ธนาคารดำเนินโครงการฯ ร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริม ผลักดันให้เกิดการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยให้การสนับสนุนเงินกู้ยืมแก่ผู้ประกอบการที่สามารถสร้างการอนุรักษ์พลังงานอย่างยั่งยืนในองค์กร



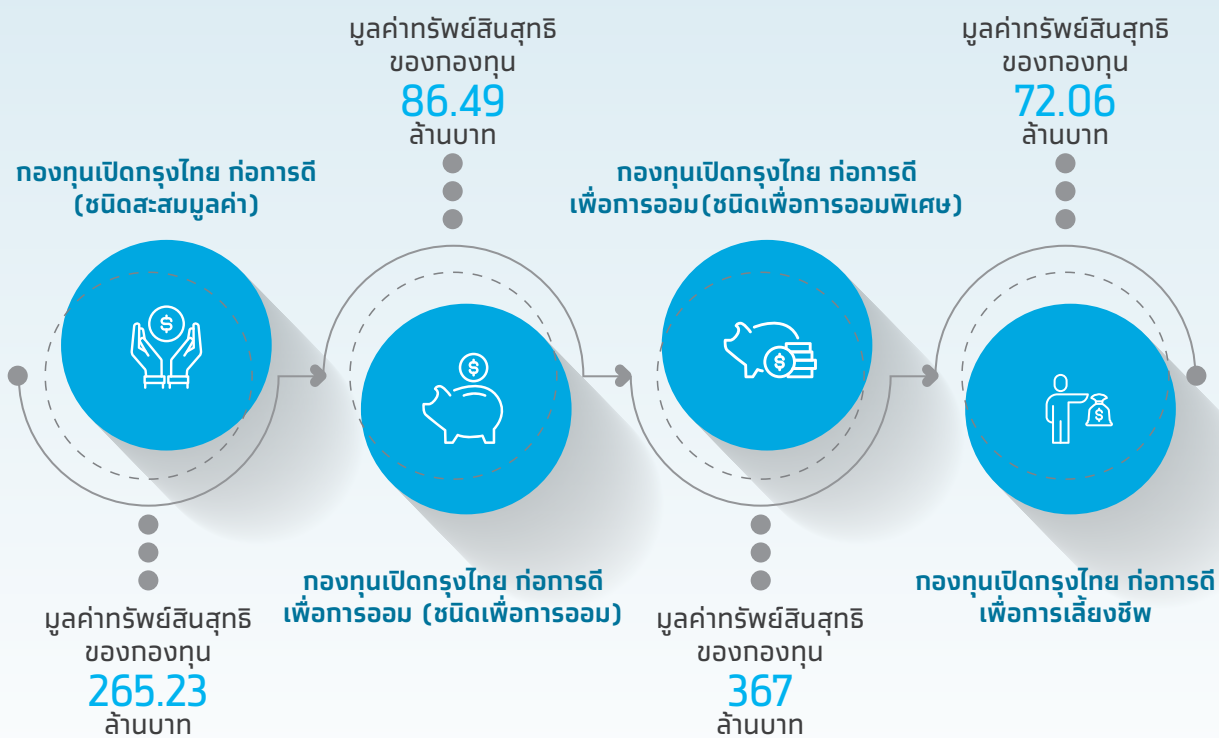
ผลิตภัณฑ์ ESG อื่น ๆ

ในปี 2563 ธนาคารกรุงไทยได้ให้บริการทางการเงิน ที่ส่งเสริมการดำเนินงานด้าน ESG เช่น บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แต่งตั้งให้ธนาคารกรุงไทยเป็น 1 ใน 4 ผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond)

รวมถึงธนาคารได้ร่วมกับบริษัท ปตท. และบริษัท ปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียม (สผ.) ลงนามในข้อตกลงการเข้าทำสัญญาอนุพันธ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน (Derivatives) ที่อ้างอิงกับผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ซึ่งเป็นครั้งแรกของการทำสัญญาอนุพันธ์ทางการเงินเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ส่งเสริม ESG ทั้งนี้ ESG-linked Derivatives เป็นนวัตกรรมด้านตลาดเงินตลาดทุนที่ธนาคารได้ออกแบบและพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการด้านการบริหารความเสี่ยง

ทางการเงินของ กลุ่ม ปตท. โดยลูกค้าจะได้ต้นทุนการบริหารความเสี่ยงที่ถูกลงหากสามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานด้าน ESG

นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ออกกองทุนที่มีนโยบายลงทุนในตราสารทุนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ/หรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และ/หรือตลาดรองอื่น ๆ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่นใดที่เป็นส่วนประกอบของดัชนีผลตอบแทนรวม อีเอสจีไทยพัฒนา (Thaipat ESG Index: TR) โดยกองทุนจะเน้นลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) โดยมีทั้งหมด 4 กองทุน (มูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน 790.78 ล้านบาท) ได้แก่





โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

โครงการกรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม

ธนาคารกรุงไทยตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบที่เกิดกับสิ่งแวดล้อม จึงได้ดำเนินโครงการกรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม ภายใต้แคมเปญ “กรุงไทย RELIFE เปลี่ยนคืน พื้นที่ชีวิต” โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานให้รู้คุณค่าของสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับธรรมชาติ ช่วยฟื้นฟูพื้นที่สีเขียวให้กับโลก เพิ่มออกซิเจนในอากาศให้กับทุกชีวิตบนโลกใบนี้

ทั้งนี้ได้นำนวัตกรรมเครื่อง Inno Waste และตู้ Relife Machine มาใช้เพื่อแปรรูปขยะให้เป็นประโยชน์ ซึ่งเป็นการช่วยลดปริมาณขยะภายในองค์กร รวมทั้งรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร



เป้าหมายการดำเนินงาน

แนวทางการพัฒนา	การดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
			ปี 63 ปี 66
1. กำจัดขยะเศษอาหารภายในห้องอาหารของธนาคาร	เครื่อง Inno Waste นำนวัตกรรม “Social Start-up” ที่ชนะเลิศการประกวดโครงการ Krungthai Young Enterprise Awards 2017 “เครื่องแปรรูปเศษอาหารเป็นดิน” จากบริษัท อินโนเวสต์ (ไทยแลนด์) จำกัด มาใช้แปรรูปเศษอาหารที่เหลือภายในธนาคารด้วยกรรมวิธีทางวิทยาศาสตร์ จนให้กลายเป็นดินคุณภาพ นำมาปลูกต้นไม้ได้ทั้งไม้ดอก ไม้ประดับ ไม้ผล หรือพืชผักสวนครัว	ปริมาณเศษอาหารห้องอาหารกรุงฯ ที่แปรรูปเป็นดิน	กำจัดเศษอาหารในอาคารได้ 100%
2. สร้างจิตสำนึก การใส่ใจสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน	1. ตู้ Relife Machine นำตู้รีไซเคิลอัตโนมัติมาใช้ในธนาคาร เพื่อรณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญของการแยกขยะก่อนทิ้ง อีกทั้งสามารถนำขวด PET พลาสติกใส หรือกระป๋องมาหยอดที่ตู้ไปแปรรูปเป็นจิวelry เสื้อ หรือกระเป๋าผ้า	ติดตั้งตู้ Refund Machine	ดำเนินการติดตั้งตู้ 2 อาคาร
	2. รณรงค์ให้พนักงานภายในองค์กรตระหนักในด้านการรักษาสภาพแวดล้อม	จำนวนของกิจกรรมที่ในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร	

ผลการดำเนินงานในปี 2563

สามารถลดปริมาณขยะได้



3,690

กิโลกรัม

ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก



9,335.7

kgCO₂e

(กิโลกรัมคาร์บอนเทียบเท่า)

ได้ดิน-ปุ๋ยไปปลูกต้นไม้



1,107

กิโลกรัม

ลดค่าใช้จ่ายการจัดการขยะ



10,850

บาท

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีโครงการ Shred 2 Share ซึ่งธนาคารร่วมกับพันธมิตรกว่า 64 หน่วยงาน ในการรณรงค์ให้พนักงานนำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วมาย่อยทำลายอย่างปลอดภัย และนำไปรีไซเคิลตามกระบวนการมาตรฐานสากล เพื่อลดปริมาณกระดาษและลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂)

โครงการการกรุงไทยรักการศึกษา : สนับสนุนทุนการศึกษากรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต

ธนาคารให้ทุนการศึกษากับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน ที่มีความประพฤติเรียบร้อย ที่มีคะแนนสะสมระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นอันดับสูงสุดของโรงเรียน และสามารถสอบเข้าเรียนต่อในระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐตามที่ธนาคารกำหนดให้จนจบปริญญาตรี (หลักสูตรปกติ) โรงเรียนละ 1 ทุน ทุนละ 50,000.- บาทต่อปี จนจบปริญญาตรี โดยในปี 2563 ธนาคารได้ให้ทุนการศึกษาทั้งหมด 157 ทุน เป็นเงิน 7,850,000 บาท

การสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย

ธนาคารได้สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ในหลากหลายด้าน อาทิ จิตอาสาการบรรจุถุงยังชีพ การร่วมเป็นจิตอาสาในการ Big cleaning ที่จังหวัดนครราชสีมา และกิจกรรมอื่น ๆ ของมูลนิธิฯ โดยในปีนี้นักธนาคารส่งพนักงานร่วมเป็นจิตอาสาจำนวนประมาณ 100 คน รวมถึงเรื่องการรับบริจาคและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมูลนิธิฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร





การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม (FINANCIAL LITERACY)

เป้าหมาย การดำเนินงานปี 2563

ให้ความรู้ด้านการเงินให้กับนิสิตและนักศึกษา จำนวน 6 มหาวิทยาลัย

ผลการ ดำเนินงานปี 2563

เป็นไปตามเป้าหมาย

ตามที่ธนาคารมองเห็นความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินที่ประชาชนยังประสบอย่างต่อเนื่อง การมีทักษะความรู้ทางการเงินจะช่วยให้ประชาชนมีความสามารถในการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายได้ดีขึ้น ลดปัญหานี้ครัวเรือนของประเทศ และยังสามารถป้องกันปัญหาภัยคุกคามทางการเงินที่จะเกิดขึ้น ธนาคารจึงได้ดำเนินโครงการกรุงไทยรัก Smart University เพื่อให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่บุคคลทั่วไปและพนักงานธนาคาร ตลอดจนมุ่งเน้นส่งเสริมให้เยาวชนซึ่งเป็นอนาคตของชาติเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการออม มีวินัยทางการเงิน ซึ่งจะส่งผลที่ดีในภาพรวมต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ธนาคารกรุงไทย ดำเนินโครงการกรุงไทยรัก Smart University ตั้งแต่ปี 2561 ตามแผนงาน Financial Literacy ซึ่งเป็น 1 ในแผนงานยุทธศาสตร์ 5 ปีของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินให้กับคนรุ่นใหม่ผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตระหนักรู้ เข้าใจ และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงิน เพื่อให้สังคมไทยมีการบริหารจัดการการเงินที่ดีและมีความมั่นคงทางการเงิน

ปี 2563 ธนาคารส่งต่อความรู้ทางการเงินสู่คนรุ่นใหม่เพื่อสังคมที่มั่นคงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินไปสู่ นิสิต นักศึกษา ในรั้วมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อปลูกฝังและวางรากฐานความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินสำหรับเตรียมความพร้อมในการวางแผนทางการเงินในอนาคตของวัยเริ่มต้นทำงานลงพื้นที่ให้ความรู้ด้านการเงินให้กับนิสิตและนักศึกษา จำนวน 6 ครั้ง จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งหมด 1,718 คน โดยครั้งที่ 1-3 ธนาคารลงพื้นที่ให้ความรู้ทางการเงิน ณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ครั้งที่ 4-6 ธนาคารร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยถ่ายทอดความรู้ผ่านกิจกรรม Learning By Gaming ผ่านระบบ Virtual Training เพื่อให้สอดคล้องกับยุค New Normal

เตรียมความพร้อมในการวางแผนทางการเงินในอนาคตของวัยเริ่มต้นทำงาน



ให้ความรู้ด้านการเงิน
ให้กับนิสิตและนักศึกษา

จำนวน **6** ครั้ง



จำนวน
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ทั้งหมด

1,718 คน

ครั้งที่ 1-3



ธนาคารลงพื้นที่ให้ความรู้ทางการเงิน
ณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ครั้งที่ 4-6



ธนาคารร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย
ถ่ายทอดความรู้ผ่านกิจกรรม
Learning By Gaming
ผ่านระบบ Virtual Training
เพื่อให้สอดคล้องกับยุค New Normal

การอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มลูกค้า

ในปี 2563 ธนาคารจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งในรูปแบบห้องสัมมนา การออกบูธ และรูปแบบออนไลน์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 ครั้ง มีเข้าร่วมสัมมนามากกว่า 80,000 คน

ตัวอย่างกิจกรรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน

กิจกรรม/งานสัมมนา	วัตถุประสงค์	จำนวนผู้เข้าร่วมงาน
1. ธนาคารเข้าร่วมออกบูธงานเทศกาลลดหย่อนภาษี ประจำปี 2563 "iTax2020" จัดโดย บริษัท ไอแท็กซี่ อินคอปอเรชั่น จำกัด (TBS1, TBS3)	นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ สำหรับการลดหย่อนภาษี เครื่องมือช่วยจัดการภาษี และ/หรือผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคารที่ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตอกย้ำความเป็นผู้นำของธนาคารในด้าน e-Tax Solutions	200 ราย
2. ธนาคารร่วมออกบูธกับกรมสรรพากรงาน Symposium 2020 เรื่อง "Easy Tax Transforms Your Life วิถีใหม่...ให้ภาษีเป็นเรื่องง่าย" (TBS1, TBS2, TBS3)	นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางภาษี เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจด้านภาษีอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ 2 กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ด้วยผลิตภัณฑ์ Krungthai e-Tax Solution เช่น VRT, e-Tax Invoice, e-Withholding Tax Plus, Vat Payment, การชำระภาษีต่าง ๆ ผ่านช่องทางธนาคาร และ Cash Package 888	400 ราย
3. KTB Economic Outlook 2020 ณ โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่	เพื่อให้ข้อมูลเตรียมความพร้อมแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลกระทบ, ข้อเสนอแนะด้านเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19	150 ราย
4. Virtual Wealth Forum Chapter 1: Next is Now ฟลิทวิฤต ปรับกลยุทธ์ในยุคเศรษฐกิจใหม่	1. เพื่อจัดกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ครั้งแรกของธนาคารกรุงไทยให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในยุคเศรษฐกิจวิถีใหม่ 2. จัดกิจกรรมสัมมนาออนไลน์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุนกับธนาคารฯ ในยุค COVID-19 3. เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มลูกค้า Krungthai Precious Plus และ Krungthai Precious ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อธนาคาร เป็นการรักษารฐานลูกค้ากลุ่มสินทรัพย์สูง เพื่อขยายการลงทุนในด้านต่าง ๆ กับธนาคารในโอกาสต่อไป	Zoom 400 ราย Krungthai Care Youtube 5,000 ราย Krungthai Care Facebook 45,000 ราย

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการให้ความรู้ทางการเงินผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (www.krungthai.com) ในหัวข้อคู่มือการเงิน ซึ่งให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบ Info Graphics เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย โดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ได้แก่ ไลฟ์สไตล์ การออม เรื่องบ้าน ประกัน สินเชื่อ วางแผนการเงิน วางแผนเกษียณ ครอบครัวยุคใหม่ และการให้ความรู้ทางการเงินผ่านแฟนเพจ Krungthai CARE อย่างต่อเนื่อง





การจัดการด้านพลังงาน

ธนาคารมีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยป้องกันและควบคุมกิจกรรมของธนาคารไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานทุกระดับในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม รวมทั้งธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้การดำเนินงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ด้วยการแต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยี เพื่อมาเป็นคณะทำงานในการส่งเสริมควบคุมและดูแลการดำเนินการอนุรักษ์พลังงาน และนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ รวมทั้งมีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

ธนาคารมีการกำหนดใช้มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมให้ทุกอาคารเป็นอาคารควบคุมตามพระราชบัญญัติกำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 ซึ่งต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ การส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 ว่าด้วยการนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในอาคารต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งได้แก่

- อาคารนานาชาติ
- อาคารสุขุมวิท
- อาคารถนนศรีอยุธยา
- อาคารสวนมะลิ
- ศูนย์คอมพิวเตอร์พิษณุโลก
- ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่

นอกจากนี้ ธนาคารมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ โดยในปี 2563 ธนาคารมีการจัดการอนุรักษ์พลังงาน อาทิ

1. โครงการร่วมรณรงค์ประหยัดพลังงาน "Krungthai Think Green+"

เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานแบบมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ช่วยในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. โครงการ Booth ATM Energy Saving

ธนาคารทำการติดตั้งพัดลมระบายอากาศและพัฒนาโครงสร้างของ Booth ATM ให้สามารถระบายอากาศได้ดีขึ้น เพื่อใช้ทดแทนเครื่องปรับอากาศภายในเครื่อง และเปลี่ยนจากหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ไปเป็นหลอดไฟ LED เพื่อประหยัดพลังงาน

3. โครงการ "เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED และเครื่องปรับอากาศ"

เป็นโครงการที่ดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในธนาคาร

3.1 การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED เป็นการดำเนินงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ โดยมีแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าจาก T8 และ T5 เพื่อลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ หลอดไฟฟ้า T5 สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้มากกว่าหลอดไฟฟ้า T8 ได้ถึง 30% และมีประสิทธิภาพแสงสูงกว่าหลอด T8 ทำให้ประหยัดไฟได้มากกว่าเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพแสงที่เท่ากัน และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า เนื่องจากมีขนาดเล็กกว่าจึงใช้วัสดุและสารปรอทน้อยกว่าหลอดไฟฟ้า T8 อีกทั้งมีอัตราการคงแสงสว่างไว้ตลอดอายุการใช้งานของหลอดไฟ (Lumen maintenance) ประมาณ 95% เมื่อใช้งานไป 2,000 ชั่วโมง สูงกว่าหลอด T8

3.2 ธนาคารมีการเลือกใช้เครื่องปรับอากาศ เบอร์ 5 และเลือกใช้ฉนวนยาเครื่องปรับอากาศ R32 ซึ่งเป็นน้ำยาทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และลดการทำลายก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย

โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้ทำการเปลี่ยนหลอดไฟ LED T5 ทั้งหมด 561 สาขา และในปี 2563 ได้เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าเพิ่มเติมจำนวน 19 สาขา รวมทั้งสิ้น 580 สาขา และเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็น Inverter ไปทั้งหมด 112 สาขา เพื่อใช้ไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. โครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน (60+ Earth Hour 2020)

กรุงเทพมหานครร่วมกับมูลนิธิสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (FEED) และองค์กร WWF ประเทศไทย จะจัดกิจกรรม "ปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน" (60+ Earth Hour 2020) ร่วมกับ 188 ประเทศ และ 7,000 เมืองใหญ่ทั่วโลก โดยธนาคารได้ส่งตัวแทนเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายทำการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และขอความร่วมมือในการปิดไฟเป็นเวลา 1 ชั่วโมง ตามวันและเวลาที่กำหนดในปีนั้น ๆ โดยในปี 2563 ได้กำหนดเป็นวันเสาร์ที่ 28 มีนาคม 2563 ในช่วงเวลา 20.30-21.30 น.

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีมาตรการควบคุมการใช้พลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยจัดให้ผู้บริหารทุกระดับและเจ้าหน้าที่ของธนาคารดำเนินการอย่างต่อเนื่องในด้านพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กร โดยมีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศภายในอาคารสำนักงาน (เปิดในช่วงเวลา 7.30-12.00 น. และ 13.00-17.00 น. เท่านั้น)



ตารางปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ ในปี 2561-2563

หน่วย	2561		2562		2563	
	KWh	GJ	KWh	GJ	KWh	GJ
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	103,309,494.19	371,914.17	103,310,040	391,916.14	103,755,002.40	373,518.01
GHG Emissions : Total scope 2 Co ₂ emissions (TonCo ₂ eq)	60,136.45		60,136.77		60,395.79	

* Emission Factor (GtoG) 1 K = KWh = 0.5821 การคำนวณอ้างอิงจาก Thailand Grid Mix Electricity LCI Database 2567 (2014) การคำนวณอ้างอิงจาก Sustainability Reporting Guideline version Standards

ในปี 2563 ธนาคารได้ทำการปรับปรุงบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อน้ำทิ้งของสาขาสถาปัตยกรรมกลางจังหวัดนครพนม และได้ทำการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย (โครงสร้างมีเดีย) ศูนย์ฝึกอบรมเขาใหญ่ เพื่อป้องกันและลดมลพิษของเสียที่เกิดจากกระบวนการธุรกิจ นอกจากนี้ธนาคารได้รณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญในการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น

1. ปรับเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์เพื่อการประหยัดน้ำ เช่น การปรับเปลี่ยนก๊อกน้ำอ่างล้างมือเป็นระบบ Sensor เพื่อไม่ให้น้ำไหลทิ้งโดยไม่จำเป็น ปรับเปลี่ยนหัวก๊อกน้ำในบางพื้นที่ให้ไหลแบบฉีดฝอยเพื่อลดการใช้น้ำ และปรับแรงดันน้ำสายฉีดชำระให้พอดี โดยจะดำเนินการไปพร้อมกับการปรับปรุงสาขา
2. ติดป้ายรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัดบริเวณอ่างล้างมือ และบานประตูด้านในห้องน้ำและห้องครัวของอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 แห่ง คือ อาคารนานาเหนือและอาคารสุขุมวิท และอาคารสาขา
3. การบำบัดน้ำเสียจากอาคารตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้ดำเนินการใน 3 อาคาร คือ อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท และอาคารถนนศรีอยุธยา เนื่องจากมีกิจกรรมต่าง ๆ ภายในอาคาร ทำให้มีน้ำเสียเกิดขึ้นจากการใช้ห้องน้ำ ห้องส้วม การทำความสะอาด และอื่น ๆ ในแต่ละวันมากถึง 200 ลบ.ม. จำเป็นจะต้องรับการบำบัดก่อนระบายลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เพื่อให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้งของทางราชการต่อไป

ตารางปริมาณการใช้น้ำประปา ในปี 2561-2563

หน่วย	2561	2562	2563
ปริมาณการใช้น้ำ m ³	113,029	116,394	487,029

จากตารางปริมาณการใช้น้ำประปา ในปี 2561-2563 จะเห็นได้ว่าปี 2563 มีปริมาณการใช้น้ำ (m³) สูงกว่าทุกปีเนื่องจากเป็นตัวเลขปริมาณการใช้น้ำประปาของทั่วประเทศ แต่ปริมาณการใช้น้ำ ปี 2561 และปี 2562 เป็นข้อมูลการใช้น้ำประปาของอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร (อาคารนานาเหนือและอาคารสุขุมวิท) เท่านั้น

การบริหารผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานลดการใช้ไฟฟ้า ลดการใช้กระดาษ และส่งเสริมการแยกขยะเพื่อส่งเสริม Recycle economy อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารได้คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากภาวะโลกร้อน จึงได้จัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) โดยใช้น้ำยาเครื่องปรับอากาศ R32 ซึ่งเป็นน้ำยาทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งธนาคารได้ปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยการมุ่งเน้นสู่การเป็นธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเพื่อดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งธนาคาร ดังนี้



ระบบไฟฟ้า

- ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้อยู่ที่ 25-26°C
- ปรับลดเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง หรือเท่าที่จำเป็นในการบริการลูกค้า และการปฏิบัติงาน
- นำอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดความร้อน เช่น เครื่องต้มน้ำร้อน ตู้เย็น ฯลฯ ติดตั้งการใช้งานนอกห้องที่ใช้เครื่องปรับอากาศ
- ตรวจสอบตารางการดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศประจำปี ให้ครบถ้วน
- เปิดไฟฟ้าส่องสว่างเฉพาะบริเวณที่มีการปฏิบัติงาน และปิดไฟฟ้าส่องสว่างทันทีเมื่อเลิกใช้งาน
- ปิดอุปกรณ์เครื่องไฟฟ้าพร้อมทั้งถอดปลั๊กออกเวลาที่ไม่ได้ใช้งาน เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร
- ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ได้ใช้งาน ตั้งค่าพักหน้าจออัตโนมัติ เมื่อไม่มีการใช้งาน 15 นาที
- มีการจัดตั้งทีมอนุรักษ์พลังงานในแต่ละหน่วยงาน ทำหน้าที่ดูแลการใช้พลังงานภายในหน่วยงาน

ระบบลิฟต์

- หากต้องการขึ้นลิฟต์ให้กดขึ้น ต้องการลงให้กดลง ไม่ควรกดทั้ง 2 ปุ่มพร้อมกัน
- ใช้บันไดขึ้น-ลง กรณีขึ้นลงชั้นเดียว และส่งเสริมการใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์
- พิจารณาการปิดใช้ลิฟต์หลังเลิกงานหรือในช่วงวันหยุด

น้ำมันเชื้อเพลิง

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

ระบบน้ำประปา

- เปิดใช้น้ำให้เหมาะสมกับการใช้ และปิดก๊อกน้ำให้สนิททุกครั้งเมื่อเลิกใช้น้ำ
- ตรวจสอบการรั่วไหลของระบบน้ำประปา

อื่น ๆ

- ใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า โดยใช้ทั้งสองหน้า
- ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีบรรจุภัณฑ์ที่ยากต่อการทำลาย เช่น โฟม หรือพลาสติก
- แยกประเภทขยะเพื่อช่วยลดขั้นตอนและลดพลังงานในการทำลาย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมโครงการ “Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยร่วมกับพันธมิตรกว่า 64 หน่วยงาน เป็นปีที่ 12 ติดต่อกัน ในการรณรงค์ให้พนักงานนำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วมาย่อยทำลายอย่างปลอดภัย และนำไปรีไซเคิลตามกระบวนการมาตรฐานสากล

โดยในปี 2563 สามารถลดปริมาณกระดาษ 76.11 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 19.78 ตัน ลดการใช้น้ำมัน 8.37 ตัน และลดการใช้น้ำ 3,805.64 ลบ.ม.

รวมการดำเนินการใน 12 ปี ธนาคารสามารถลดปริมาณกระดาษ 773.64 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 202.17 ตัน ลดการใช้น้ำมัน 85.11 ตัน และลดการใช้น้ำ 36,771.64 ลบ.ม.

ทั้งนี้ ธนาคารจะยังคงสานต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับโครงการ Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม ในปีต่อ ๆ ไป และนำเสนอผลการมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบ ปีละ 1 ครั้ง

โครงการ “Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม”

ในปี 2563



รวมการดำเนินการใน 12 ปี



ตารางข้อมูลการส่งทำลายเอกสารด้วยวิธีการรักษาสิ่งแวดล้อมในโครงการ Shred 2 Share ของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ปี พ.ศ.	ปริมาณเอกสาร (ตัน)	ลด CO ₂ (ตัน)	ลดการใช้ถ่านหิน (ตัน)	ลดการใช้น้ำ (ลบ.ม.)
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
2563	76.11	19.78	8.37	3,805.64
รวม	773.64	202.17	85.11	36,771.64



จากการที่ธนาคารร่วมดำเนินโครงการ Shred 2 Share มาอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับการทำประโยชน์เพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยการรวบรวมเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาย่อยสลาย และนำกลับมารีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่ เมื่อพิจารณาข้อมูลการทำลายเอกสารของธนาคารกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้ถ่านหิน และการใช้ทรัพยากรน้ำไปพร้อมกัน พบว่าสามารถลดมลภาวะซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน และกระดาษบางส่วนยังสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้อีกด้วย

ธนาคารมีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- ทบทวนแผนความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Policy) เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหายุ้งภัยพิบัติทางธรรมชาติ (น้ำท่วม) โดยธนาคารได้แบ่งความรุนแรงของสถานการณ์และกำหนดแผนรองรับเหตุฉุกเฉินออกเป็น 3 เฟส ตามระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
- ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ TBCSD Green Meeting ตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งจัดโดยองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development) ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในการเป็นองค์กรที่นำแนวทางการจัดประชุมสีเขียวในองค์กร (Green Meetings) ไปประยุกต์ใช้



การบริหารจัดการวัสดุ

ธนาคารดำเนินนโยบายการลดปริมาณการใช้กระดาษผ่านโครงการ Internal Digitization-Paperless Branch เป็นหนึ่งใน Strategic Projects ที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 โดยธนาคารต้องการ digitize กระบวนการทำงานในสาขา

ตารางปริมาณใช้กระดาษ (สลิป) ระหว่างปี 2561-2563

ปริมาณใช้กระดาษ (สลิป)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
(กิโลกรัม)	461,302.19	300,471.57	231,374.04

จากตารางปริมาณใช้กระดาษ (สลิป) ระหว่างปี 2561-2563 จะเห็นว่าแนวโน้มปริมาณการใช้กระดาษ (สลิป) ลดลง หลังจากได้ดำเนินโครงการดังกล่าว

โดยในปี 2563 มีการใช้กระดาษ (สลิป) ดังนี้

ประเภท	รายละเอียด/หน่วย	น้ำหนัก (กิโลกรัม)	ปริมาณการใช้วัสดุ	
			จำนวน ทั้งหมด	รวมน้ำหนัก (กิโลกรัม)
ใบฝากเงิน	500 ชุด/ท่อ	1.44	58,746.00	84,594.24
ใบถอนเงิน	500 ใบ/ท่อ	0.64	49,432.00	31,636.48
ใบชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการ	100 ใบ/ท่อ	0.25	151,620.00	37,905.00
ใบรับฝากเงินสำหรับสมุดคู่ฝาก	500 ใบ/ท่อ	0.90	25,020.00	22,518.00
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากออมทรัพย์)	1 เล่ม	0.0134	4,033,000.00	54,042.20
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากประจำ)	1 เล่ม	0.0136	38,200.00	519.52
สมุดคู่ฝาก KTB ZEROTAX	1 เล่ม	0.0122	13,000.00	158.60
รวม				231,374.04

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการพัฒนานวัตกรรมบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็น Digital Banking ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนากระบวนการทำงานของธนาคาร ดังนี้

Krungthai NEXT รองรับการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบไม่มีสมุดคู่ฝากที่จะช่วยลดการใช้กระดาษ ลดปัญหาในการจัดเก็บสลิปกระดาษประจำวัน อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการจัดเก็บข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การยืนยันตัวตนโดยเสียบัตรประชาชน (Dip Chip) โดยในปี 2563 มียอดการทำธุรกรรมจำนวน 16 ล้านครั้งเทียบเท่าการลดการใช้กระดาษได้สูงถึง 34,240 kg

การนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนากระบวนการทำงานของธนาคารสามารถลดปริมาณการกระดาษสลิป ดังนี้

ปริมาณการลดใช้สลิป	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
(ท่อ)	1,562,665	1,522,050	1,580,922	1,661,834	1,715,325	1,124,000	3,006,000
(กิโลกรัม)	1,672,050	1,628,593	1,691,586	1,778,162	1,835,398	1,202,680	3,250,660

หมายเหตุ สลิป 500 ชุด : 1 ท่อ = 1.07 กิโลกรัม

ทั้งนี้ นอกจากเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ยังสามารถช่วยลดปริมาณกระดาษสลิปที่เกิดจากการทำธุรกรรม โดยในปี 2563 สามารถลดปริมาณการกระดาษสลิปได้สูงถึง 3,250,660 กิโลกรัม



ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายของการรายงาน Aspect Boundary										หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน
	Within Organization (Krungthai)					Outside Organization					
	KTBLAW	KTBGS	KTAM	KTBCS	KTBL	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม	หน่วยงาน กำกับ	
Environmental and Social Sustainability											
External Environmental & Social Activities	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	- กรู๊งไทยเคียงข้างไทยสู่ความยั่งยืน - โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม
Sustainable Finance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	การสนับสนุนทางการเงินต่อธุรกิจที่เป็น ESG
Transparency and fairness	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	การดำเนินงานอย่างมีบรรษัทภิบาล
Business Ethics and customer trust	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	การดำเนินงานอย่างมีบรรษัทภิบาล

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน



อย่างไรก็ตาม หากท่านมีข้อสอบถามเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่ ทีม Marketing Activation (งานกิจการเพื่อสังคม) สายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อาคาร 1 ชั้น 14 เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2208-4461-2

การแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE NUMBER		EXTERNAL ASSURANCE	DIRECT ANSWER	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
STRATEGY AND ANALYSIS					
102-14		6-11			
102-15		6-11			
ORGANIZATIONAL PROFILE					
102-1		12			
102-2	49-51	26, 43-48, 61-63, 94-96			
102-3		12			
102-4		46			
102-5		12			
102-6	49-51	43-48, 61-63			
102-7		35-36, 43-48, 61-63, 74			
102-8		74			Goal 8 good job and economic growth - Employment
102-9		64			
102-10				No Significant Changes	
102-11		19-22, 93-96			
102-12		19-22			
102-13		22-23			
102-41		81-82			
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES					
102-45		106-107			
102-46		15-18, 106-107			
102-47		106-107			
102-48				No any restatement	
102-49				No significant change	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT					
102-40		89-91			
102-42		17, 89-91			
102-43		89-91			
102-44		89-91			



GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE NUMBER		EXTERNAL ASSURANCE	DIRECT ANSWER	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
REPORT PROFILE					
102-50		106			
102-51		106			
102-52		106			
102-53		107			
102-54		106			
102-55		108-111			
102-56				No Assurance Statement	
GOVERNANCE					
102-18		55-57			
ETHICS AND INTEGRITY					
102-16		13, 55-57			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			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH					
103-1		15-16, 106-107			
103-2		16-18, 20-22, 29-33, 37-42, 46-47, 52, 57, 60-63, 65-67, 75, 77-79, 82-85, 93-94, 99, 101-103			
103-3	196-197	29, 49, 53, 57, 64, 74-75, 81, 83, 87-88, 90, 99			
ECONOMIC					
ECONOMIC PERFORMANCE					
201-1		36			Goal 8 good job and economic growth - Economic Performance Goal 9 innovation and infrastructure - Infrastructure investment
201-3		76-77			
201-4		36			

DMA AND INDICATORS	PAGE NUMBER		OMISSIONS	EXTERNAL ASSURANCE	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
INDIRECT ECONOMIC IMPACT					
203-1		43-45			Goal 8 good jobs and economic growth - Indirect impact on job creation Goal 9 innovation and infrastructure - Infrastructure investment
203-2		27-33, 43-45, 47-48, 61-63,			Goal 8 good jobs and economic growth - Indirect impact on job creation - Jobs supported in the supply chain
ANTI-CORRUPTION					
205-1		57-58, 60			Goal 16 peace and justice - Ethic and lawful behave
205-2		59			
ENVIRONMENT					
MATERIALS					
301-1		105			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency/recycling
ENERGY					
302-1		102			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency
302-4		102			
WATER					
303-1		102			
EMISSIONS					
305-2		98, 102			Goal 13 climate action - Material efficiency
305-3		103-104			
305-5		102-104			Goal 13 climate action - Material efficiency
WASTE					
306-2		97-98			
SOCIAL					
LABOR PRACTICES AND DECENT WORK					
EMPLOYMENT					
401-1		80			Goal 5 gender equality - Gender equality Goal 8 good jobs and economic growth - Employment
401-2		76-77			Goal 8 good jobs and economic growth - Earning, wages and benefits
401-3		77			Goal 5 gender equality - Parental leave
OCCUPATION HEALTH AND SAFETY					
403-1		84-85			Goal 8 good jobs and economic growth - Occupational health and safety
403-2		87-88			Goal 3 good health - Occupational health and safety
403-3		88			
403-4		85-86			



DMA AND INDICATORS	PAGE NUMBER		OMISSIONS	EXTERNAL ASSURANCE	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
TRAINING AND EDUCATION					
404-1		71			Goal 4 quality education - Employee training and education Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-2		68-71			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-3		73-74			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY					
405-1		74			Goal 5 gender equality - Gender equality - Woman in leadership Goal 8 good jobs and economic growth - Diversity and equal opportunity
NON-DISCRIMINATION					
406-1		49-53			Goal 5 gender equality - Non-discrimination Goal 16 peace and justice - Non-discrimination
FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING					
407-1		81			
LOCAL COMMUNITIES					
413-1		29-33			
CUSTOMER PRIVACY					
SUPPLY SOCIAL ASSESSMENT					
414-1		64			
418-1		51-52			
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE FOR FINANCIAL SERVICE SECTOR					
PORTFOLIO					
FS7		43-44, 61, 63			
FS8		94,96			
LOCAL COMMUNITIES					
F13		27-28			
F14		27-28			
FINANCIAL LITERACY					
F16		29-30, 99			



Krungthai
กรุงไทย

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

1). ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

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

2). ในฐานะผู้อ่าน กรุณาระบุว่าท่านอ่านจากมุมมองไหน

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

3). ท่านเคยพบเห็นรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทย จากที่ใดบ้าง 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 |
| ระดับความสวยงามของการออกแบบรูปเล่ม | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| ระดับความน่าสนใจของเนื้อหารายงานและรูปแบบการนำเสนอ | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| ระดับความพึงพอใจของท่าน | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |

6). ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนเรื่องใด มีประโยชน์กับท่านมากที่สุด

- ☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย
- ☐ ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน
- ☐ ความยั่งยืนด้านผลประโยชน์
- ☐ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ สู่ความยั่งยืน
- ☐ ความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ☐ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

7). ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนเรื่องใด มีประโยชน์กับท่านน้อยที่สุด

- ☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย
- ☐ ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน
- ☐ ความยั่งยืนด้านผลประโยชน์
- ☐ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ สู่ความยั่งยืน
- ☐ ความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ☐ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

8). หลังจากอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร

9). ท่านคิดว่าธนาคารควรดำเนินงานด้านความยั่งยืนในเรื่องใดเพิ่มเติม

10). ท่านมีข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ อย่างไรบ้าง

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานฉบับต่อไป
ธนาคารขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

บริการธุรกิจตอบรับ

ทีม Marketing Activation (งานกิจการเพื่อสังคม)

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

ใบอนุญาตเลขที่ ปณ.ค) /3782 ศพ.หัวลำโพง
ถ้าฝากส่งในประเทศไม่ต้องแนบตราไปรษณียากร



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เลือกใช้กระดาษกรีนการ์ด (Green Card) และกรีนออฟเซต (Green Offset) นวัตกรรมกระดาษไม่เคลือบผิวเพื่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเยื่ออีโคไฟเบอร์มาเป็นส่วนผสมในการผลิตโดยไม่ใช้เยื่อจากไม้ใหม่แม้แต่ต้นเดียว ทำให้ได้กระดาษเพื่อสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพเทียบเท่ากระดาษที่ผลิตจากเยื่อใหม่ และใช้หมึกพิมพ์ Soy Ink ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม





เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน

35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์: 0-2255-2222 โทรสาร: 0-2255-9391-3

Krungthai Contact Center: 0-2111-1111 Corporate Call Center: 0-2111-9999

🌐 krungthai.com SWIFT: KRTHTHBK

