



Krungthai  
กรุงไทย

## พลิกชีวิตไทย สู่ความยั่งยืน

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2566



# สารบัญ

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| สารจากประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่                  | 4   |
| รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ                               | 6   |
| วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก                           | 8   |
| <hr/>                                                       |     |
| ความยั่งยืนที่ธนาคารกรุงไทย                                 |     |
| จุดเด่นการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทย          | 9   |
| ภาพรวมด้านความยั่งยืนของธนาคาร                              | 10  |
| ธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร                             | 11  |
| โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน                     | 15  |
| เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้                                      | 16  |
| การประเมินประเด็นสาระสำคัญ                                  | 17  |
| การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                        | 20  |
| <hr/>                                                       |     |
| พลิกสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ ก้าวเข้าสู่ NET ZERO                | 24  |
| การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์       | 26  |
| การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน     | 30  |
| การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                            | 34  |
| <hr/>                                                       |     |
| พลิกฟื้นเศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิต                           | 44  |
| การเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน                    | 46  |
| การส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน           | 56  |
| การบริหารทรัพยากรบุคคล                                      | 68  |
| อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                         | 80  |
| การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                       | 86  |
| การมีส่วนร่วมกับชุมชน                                       | 92  |
| การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า                              | 110 |
| <hr/>                                                       |     |
| พลิกบริการใหม่ ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์                         | 115 |
| การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                     | 117 |
| การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ                            | 126 |
| การพัฒนาและใช้นวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี                   | 136 |
| ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล | 141 |
| การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน                          | 148 |
| <hr/>                                                       |     |
| ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน                               | 151 |
| ดัชนีตัวชี้วัดตามมาตรฐาน GRI                                | 165 |
| ดัชนีการรายงานความก้าวหน้าของ UNGC                          | 170 |
| รายงานการรับรองความถูกต้องของข้อมูล                         | 173 |







# สารจากประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่

ในปี 2566 ถือว่าเป็นปีที่ประเทศไทยกำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ รวมถึงการฟื้นฟูผลกระทบและรับมือความท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งการฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ควบคุมปริมาณหนี้ครัวเรือน ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ผลกระทบจากประเด็นความขัดแย้ง ทางภูมิรัฐศาสตร์ที่เกิดขึ้นในหลากหลายภูมิภาค รวมถึงวิกฤตด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และภัยธรรมชาติที่ต้องการความร่วมมือจากผู้นำประเทศทั่วโลกในการควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ประเด็นความท้าทายเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินของรัฐ ได้วางแผนยุทธศาสตร์ครอบคลุมกรอบระยะเวลาทั้งระยะสั้น กลาง และยาว เพื่อให้การดำเนินการทางยุทธศาสตร์เป็นไปอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และฉันทศน์ เพื่อร่วมเป็นฟันเฟือง ในการขับเคลื่อนและเชื่อมต่อโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ผ่านการผสมผสานการใช้นวัตกรรมทางดิจิทัลและการเงิน เชื่อมสังคมเข้าด้วยกัน เพื่อพลิกสังคมไทยให้ยั่งยืน เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมและเป็นส่วนช่วยลดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม โดยคณะกรรมการและคณะผู้บริหารได้ติดตามและให้ความเห็นต่อการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมอบหมาย ขยายขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมประเด็นความท้าทายใหม่ อย่างเหมาะสม ซึ่งธนาคารได้นำข้อมูลความท้าทายปัจจุบัน ความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งรวมถึง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) หลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) พร้อมทั้งข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำมาประกอบการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยขยายขอบเขตไปยังการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร กลุ่มองค์กร เพื่อขยายขีดความสามารถในการสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบ ตลอดจนความสามารถในการบริหารความเสี่ยงตลอดห่วงโซ่อุปทาน

การร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถือเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง ในการขยายผลการดำเนินการทางด้านความยั่งยืนของธนาคารและของประเทศ ธนาคารร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิก ในการขับเคลื่อนการดำเนินการตามเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) โดยกำหนดเป้าหมายแห่งพันธกิจการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขยายผลไปยังกลุ่มลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ให้สามารถเดินตามเส้นทางแห่งความยั่งยืน สอดรับกับนโยบายรัฐบาลที่ประกาศเป้าหมายของประเทศไทย ในการสนับสนุนประเทศไทยในการขับเคลื่อนไปสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และบรรลุการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)

ภายในปี 2608 โดยธนาคารได้วางแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1, 2 และ 3 ครอบคลุมทั้งพื้นที่ดำเนินการ และห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร ผ่านการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน และการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวางแผนเปลี่ยนผ่านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Transition Plans) สอดรับกลุ่มอุตสาหกรรม การเงินและการธนาคารในการดำเนินการตามแผนระดับประเทศ ควบคู่ไปกับการเสริมศักยภาพการดำเนินการของธนาคารผ่านการศึกษาหาความรู้และพัฒนาคน เพื่อยกระดับขีดความสามารถของธนาคารในด้าน Net Zero ตั้งแต่คณะกรรมการของธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง ไปจนถึงทีมบริหารความเสี่ยง ทีมบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและผู้เชี่ยวชาญกลุ่มอุตสาหกรรม ที่ทำงานสอดคล้องกับคณะกรรมการขับเคลื่อนความยั่งยืน นอกเหนือจากมิติด้านสิ่งแวดล้อมแล้วนั้น ธนาคารยังได้ขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนครอบคลุมมิติสังคม ผ่านการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน ได้ดำเนินการตามแนวทางการตรวจสอบสถานะสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) และการส่งเสริมการเพิ่มโอกาสทางการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ผ่านการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ครอบคลุมคนทุกกลุ่ม และการดำเนินกิจการเพื่อสังคม ในการให้ความรู้ทางการเงินและดิจิทัล (Digital Financial Literacy) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเท่าเทียมในสังคมโดยผลการดำเนินการ เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้และเป็นปีแห่งการริเริ่มวางรากฐานให้แก่ธนาคารและสังคม ก้าวสู่ความยั่งยืนต่อไป



นายวรรณ แสงสริ  
ประธานกรรมการธนาคาร



นายพวง ศรีวิช  
กรรมการผู้จัดการใหญ่





**นายลวรณ แสงสนิท**  
ประธานกรรมการธนาคาร



**นายพอง ศรีวัฒน์**  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

## รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ



### รางวัลที่ธนาคารได้รับจากองค์กรชั้นนำระดับประเทศและระดับนานาชาติ ตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม 2566 รวม 67 รางวัล

#### รางวัลระดับนานาชาติ

##### ประเภท Sustainability/CSR

1. รางวัล Best CSR Bank Thailand 2023: จากนิตยสาร Global Banking & Finance Review ประเทศสหราชอาณาจักร
2. รางวัล Best Sustainability - Linked Bond: จากนิตยสาร The Asset ส่องทง
3. รางวัล Most Sustainable Bank Thailand 2023: จากนิตยสาร World Business Star Magazine ประเทศสหราชอาณาจักร
4. รางวัล Best CSR Bank Thailand 2023: จากนิตยสาร Global Business Review Magazine ประเทศสหรัฐอเมริกา
5. รางวัล Best CSR Bank - Thailand 2023: จากนิตยสาร The Global Economics ประเทศสหราชอาณาจักร
6. รางวัล Best Social Impact Bank - Thailand 2023: จากนิตยสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศสหราชอาณาจักร
7. รางวัล Most Socially Responsible Bank - Thailand 2023: จากนิตยสาร Global Business Outlook ประเทศสหราชอาณาจักร
8. รางวัล Best CSR Practices Bank in Thailand 2023: จากนิตยสาร Global Brand Magazine ประเทศสหราชอาณาจักร
9. รางวัล ESG Bond of the Year: จากนิตยสาร IFR ASIA ส่องทง
10. รางวัล Best Bank for ESG Thailand 2023: จากนิตยสาร Brands and Business Magazine ประเทศสิงคโปร์

11. รางวัล 2023 Asia-Pacific Sustainability Action Awards สาขา Sustainability Action Awards: จากสถาบัน Taiwan Institute for Sustainable Energy (TAISE) ประเทศไต้หวัน
12. รางวัล 2023 Sustainability Awards ประเภท Sustainability Initiative of the Year: จาก The Business Intelligence Group ประเทศสหรัฐอเมริกา
13. รางวัล Global Corporate Sustainability Awards 2023 (GCSA) สาขา Best Practice ระดับ Great Practice: จากสถาบัน Taiwan Institute for Sustainable Energy ประเทศไต้หวัน
14. รางวัล ESG Business Awards 2023 - Waste Management Award: จากนิตยสาร ESG Business magazine ประเทศสิงคโปร์
15. รางวัล ESG Business Awards 2023 - Biodiversity Conservation Award: จากนิตยสาร ESG Business magazine ประเทศสิงคโปร์

##### ประเภท CEO

16. รางวัล Banking CEO of the Year Thailand 2023: จากนิตยสาร Global Banking & Finance Review ประเทศสหราชอาณาจักร
17. รางวัล Banking CEO of the Year Thailand 2023: จากนิตยสาร World Business Star Magazine ประเทศสหราชอาณาจักร
18. รางวัล Banking CEO of the Year Thailand 2023: จากนิตยสาร Global Business & Finance Magazine ประเทศสหรัฐอเมริกา

19. รางวัล Best Banking CEO - Mr.Payong Srivanich - Thailand: จากนิตยสาร International Finance ประเทศสหราชอาณาจักร
20. รางวัล Best Banking CEO of the Year Thailand 2023: จากนิตยสาร International Business Magazine ประเทศสหรัฐอเมริกา
21. รางวัล Best Banking CEO Thailand 2023 - Mr. Payong Srivanich: จากนิตยสาร World Economic Magazine ประเทศสหรัฐอเมริกา

##### ประเภท Digital Banking

22. รางวัล Top Publisher Awards 2023 - สาขา Top 20 Thailand Headquartered Finance Publisher: จาก บริษัท Data.ai ประเทศสหรัฐอเมริกา

##### ประเภท Human Resource

23. รางวัล Best HR Banking Application Thailand 2023 (ONE Krungthai Application - Work Place on Your Hand): นิตยสาร World Business Outlook ประเทศสิงคโปร์
24. รางวัล Best Banking HR Management App Thailand 2023: จากนิตยสาร World Economic Magazine ประเทศสหรัฐอเมริกา
25. รางวัล Investment in People: จาก Asia Responsible Enterprise Awards 2023 (AREA) ประเทศมาเลเซีย

26. รางวัล Human Resources Excellence Awards 2023 - Excellence in the Use of HR Tech: จาก สถาบัน Human Resources Online ประเทศสิงคโปร์

##### ประเภท Marketing & Branding

27. รางวัล International Innovation Awards (IIA) 2023 สาขา Service & Solution Category: จากสถาบัน Enterprise Asia ประเทศสิงคโปร์

##### ประเภท Product & Service

28. รางวัล Excellence in Customer Service (Banking) - Thailand 2003: จากนิตยสาร The Global Economics ประเทศสหราชอาณาจักร
29. รางวัล Best Customer Service Initiative - Thailand: จากนิตยสาร International Finance ประเทศสหราชอาณาจักร
30. รางวัล Thailand Service Experience of the Year - Banking: จากนิตยสาร Asian Business Review ประเทศสิงคโปร์





## รางวัลระดับประเทศ

### ประเภท Sustainability/CSR

- รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน ประจำปี 2565 (Sustainability Disclosure Community :SDC): จากสถาบันไทยพัฒน์
- รางวัล Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2022 : CGR ระดับดีเลิศ จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- รางวัลธรรมาภิบาล ด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภคดีเด่น แห่งปี 2566 - บริษัท ชวนพัฒนา พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด: จากธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับสถาบันวิจัย อิงการกรณ์ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสมาคมธนาคารไทย
- รางวัล Real Impact Award 2565 สาขาด้านการส่งเสริมสังคม (Social): จากโครงการกรุงไทยรักชุมชน จากบริษัท เรียวล สมารท์ จำกัด
- รางวัล Real Impact Award 2565 สาขาด้านธรรมาภิบาล (Governance): จากบริษัท เรียวล สมารท์ จำกัด
- รางวัลการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2566 ในระดับ "AAA": จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)
- รางวัลองค์กรที่ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ ประจำปี 2023 ระดับดี: จากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

### ประเภท CEO

- รางวัล People Management Award 2022 สาขา The Best of CEO People Leader: จากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT)
- รางวัล THAILAND TOP CEO OF THE YEAR 2023 สาขาลุดสาหกรรม การธนาคาร: จากนิตยสาร Business+

- รางวัล IAA Awards for Listed Companies 2022 - Outstanding CEO: จากสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน (IAA)
- รางวัล IAA Awards for Listed Companies 2022 - Outstanding CFO: จากสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน (IAA)
- รางวัลบุคคลคุณภาพแห่งปี 2023 - นายพยง ศรีวณิช บุคคลตัวอย่างภาคธุรกิจการเงินและธนาคารแห่งปี: จากมูลนิธิสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

### ประเภท Corporate

- รางวัลองค์กรต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชน ปี 2566 ประเภทองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ระดับดี: จากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
- รางวัล Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2023: CGR ระดับดีเลิศ: จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- รางวัล Bank of the Year 2023 : ธนาคารดีเด่นแห่งปี 2566: จากนิตยสารและหนังสือพิมพ์ออกเบียร์ธุรกิจ

### ประเภท Digital Banking

- รางวัล Prime Minister's Digital Award 2022 ภายใต้โครงการ DIGITAL INFINITY รับรางวัล "องค์กรนวัตกรรมแห่งปี" หรือ "Digital Organization of The Year": จากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA)
- รางวัล CHIEF INNOVATION OFFICER (CIO): สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ
- รางวัล Compliance Award: จากสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.)

- รางวัล Excellence in Data-Driven Marketing ระดับ Gold: จาก Marketing-Interactive

### ประเภท Human Resource

- รางวัล People Management Award 2022 สาขา The Best Learning and Development: จากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT)
- รางวัล People Management Award 2022 สาขา The Best Performance Management: จากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT)
- รางวัล People Management Award 2022 สาขา The Best Talent Management: จากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT)

### ประเภท Marketing & Branding

- รางวัล Finalist Best Brand Performance on Social Media - Bank: จาก Social Award - โดยบริษัท ไวซ์ไซท์ (ประเทศไทย) จำกัด
- รางวัล LINE Thailand Awards 2022 - "BEST OFFICIAL ACCOUNT IN FINANCE & INSURANCE": จาก LINE Thailand
- รางวัลบูรุษสยามยอดเยี่ยม: จากวารสารการเงินการธนาคาร
- รางวัล Marketing Team of the Year: ระดับ Gold: จาก Marketing-Interactive
- รางวัล Excellence in Marketing to a Specific Audience: ระดับ Silver: จาก Marketing-Interactive
- รางวัล Excellence in Performance Marketing: ระดับ Silver: จาก Marketing-Interactive

- รางวัล Excellence in Consumer Insights/Market Research: ระดับ Bronze: จาก Marketing-Interactive
- รางวัล Excellence in COVID-19 Related Campaigns: ระดับ Bronze: จาก Marketing-Interactive
- รางวัล Excellence in Search Marketing: ระดับ Bronze: จาก Marketing-Interactive
- รางวัล Marketing Award of Thailand 2023 ระดับ Bronze - Category: Sustainable Marketing: จากสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย

### ประเภท Product & Service

- รางวัล TAB Digital Inclusive Awards 2023: จากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย
- รางวัล ISMED Top MSMEs Achievement Awards 2023 ประเภทรางวัล SMES ที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน: จากสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- รางวัล Excellence in Customer Engagement: ระดับ Silver: จาก Marketing-Interactive
- รางวัลพระราชทาน SMEs Excellence Awards 2023 ระดับ Gold: จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)
- รางวัลพระราชทาน SMEs Excellence Awards 2023 ระดับ Silver: จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)



# วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก

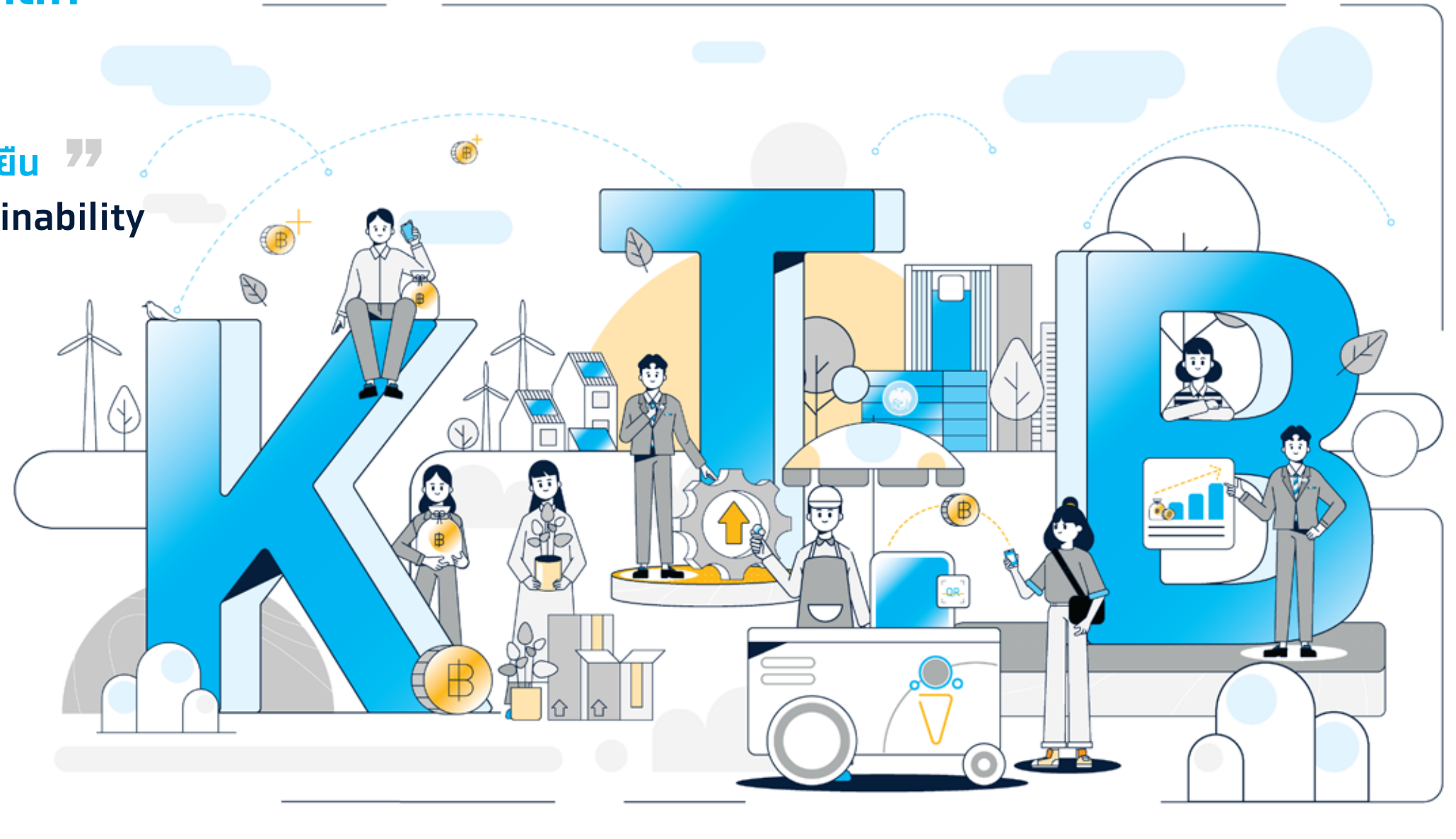
## วิสัยทัศน์ (Vision)

“ **กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน** ”  
**Growing Together for Sustainability**

## พันธกิจ (Mission)

“ **Empower BETTER LIFE for all Thais** ”

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินผ่าน Thailand Open Digital Platform เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและลูกค้าทุกกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น



## ค่านิยมหลัก (Core Values)



### สร้างสรรค์

การมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาต่อยอดสู่นวัตกรรม กล้าแสดงออก คิดนอกกรอบ มุ่งเน้นพัฒนางานพัฒนาตนเอง รวมทั้งสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และเปลี่ยนประสบการณ์ และบริหารจัดการความรู้



### สำเร็จ

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นเต็มความสามารถ เต็มเวลาด้วยความละเอียดรอบคอบ การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมทั้งคำนึงถึงลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



### สัตย์ซื่อ

การปฏิบัติตน ปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ภายใต้หลักธรรมาภิบาลจรรยาบรรณ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ สามารถตรวจสอบได้ และไม่ยอม ไม่ทนให้ผู้อื่นทุจริต



### สามัคคี

การร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานร่วมกัน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีการสอดประสานการทำงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นเป้าหมายองค์กรเป็นหลัก รวมทั้งร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดี สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร



### สังคม

การเข้าร่วมกิจกรรม การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบด้านสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

## จุดเด่นการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทย



### สิ่งแวดล้อม



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
(ขอบเขตที่ 1 และ 2)

**1,737**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า  
เทียบกับปีก่อนหน้า  
(ร้อยละ 3)



ยอดสินเชื่อ ESG รวม  
**21,060** ล้านบาท



ลดการใช้น้ำ  
**20,900**  
ลูกบาศก์เมตร  
เทียบกับปีก่อนหน้า  
(ร้อยละ 21)



ลดการใช้พลังงาน  
**9,292**  
เมกะวัตต์ชั่วโมง  
เทียบกับปีก่อนหน้า  
(ร้อยละ 7)



ลดขยะและของเสีย  
**483**  
เมตริกตัน  
เทียบกับปีก่อนหน้า  
(ร้อยละ 38)



ขยะที่ถูกนำไป  
Recycle เพิ่มขึ้น  
**1.92**  
เมตริกตัน  
เทียบกับปีก่อนหน้า  
(ร้อยละ 0.1)



### สังคม



เป่าดังช่วยให้คนไทยกว่า **40** ล้านคน  
สามารถเข้าถึงความรู้ด้านดิจิทัลและการเงิน  
รวมถึงการลงทุนและบริการด้านสุขภาพของรัฐบาล



พนักงานได้รับการ  
ฝึกอบรม  
Future Skills  
**ร้อยละ 100**



ความผูกพันของพนักงาน  
**ร้อยละ 93**



ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม  
**ร้อยละ 93.1**



### ธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ



พนักงานลงนามรับทราบ  
จรรยาบรรณธุรกิจ  
**ร้อยละ 100**



พนักงานได้รับการอบรม  
เรื่องการต่อต้าน  
การทุจริตขององค์กร  
**ร้อยละ 99.86**



ได้รับการรับรองการต่อต้าน  
เป็นองค์กรสมาชิกของแนวร่วม  
ต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)  
**ต่อเนื่องเป็นสมัยที่ 3**



พนักงานเข้ารับการอบรม  
และประกาศเจตนารมณ์ในการ  
ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ PDPA  
**ร้อยละ 96.06**

# ภาพรวมด้านความยั่งยืนของธนาคาร

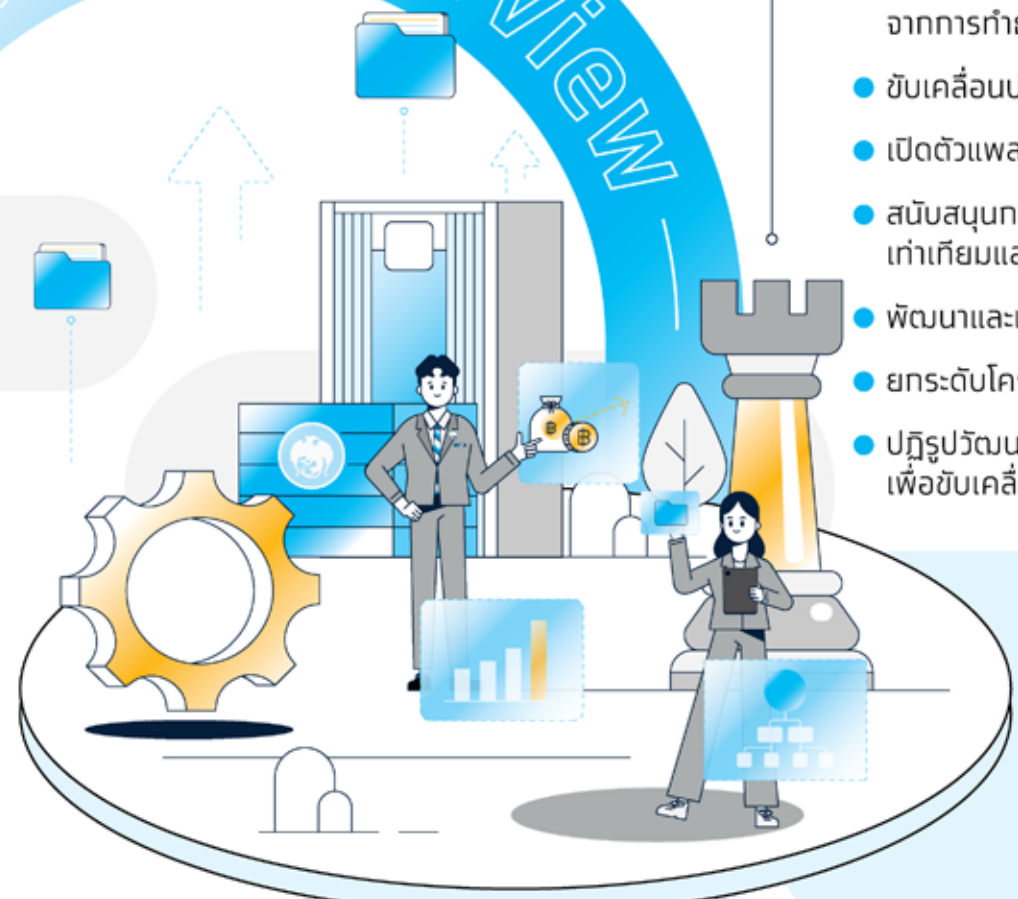
ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจภายใต้แนวคิด “มุ่งสร้างคุณค่า สู่ความยั่งยืน” โดยมุ่งเน้นวางรากฐานและโครงสร้างธุรกิจให้แข็งแกร่งและทันสมัย พร้อมขยายการเติบโต ต่อยอด และเร่งสร้างธุรกิจใหม่เพื่อก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยบูรณาการความเสี่ยงและโอกาสด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน เพื่อสร้างเสถียรภาพที่มั่นคงให้กับเศรษฐกิจไทย ธนาคารเชื่อว่าความยั่งยืนไม่เพียงช่วยสนับสนุนการทำธุรกิจทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับความเจริญของสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักการความยั่งยืน ไม่เพียงแต่ให้การบริการทางการเงิน แต่ยังส่งผ่านนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม ทกรอบความยั่งยืนจึงช่วยให้ธนาคารมีเสถียรภาพในทางธุรกิจ และสามารถเติบโตได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธนาคารมีความพร้อมในการรับมือกับความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการก้าวไปสู่อนาคตที่ยั่งยืน

## Sustainability Overview



### ความมุ่งมั่น

- Creating a Foundation of Resilience
- เติบโตเคียงข้างสังคมไทย
- ขับเคลื่อนไปสู่ยุคคาร์บอนต่ำ
- ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียม



### กลยุทธ์

ธนาคารขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจผ่าน 7 แกนยุทธศาสตร์ คือ

- ปลดล็อกศักยภาพในการสร้างมูลค่าจากการทำธุรกิจกับคู่ค้าของลูกค้า (X2G2X)
- ขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์กรด้วยดิจิทัลและข้อมูล
- เปิดตัวแพลตฟอร์มเพื่อสร้างการเติบโตในมิติใหม่
- สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างครอบคลุม เท่าเทียมและยั่งยืน
- พัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถการทำงานแห่งอนาคต
- ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีหลักขององค์กร
- ปฏิรูปวัฒนธรรมและปลูกฝังวิธีทำงานแบบใหม่เพื่อขับเคลื่อนองค์กรด้วยความคล่องตัว



### ปัจจัยสนับสนุน

- จัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรมีความคล่องตัวพร้อมเปิดรับโอกาสในการเติบโต
- ส่งเสริมธรรมาภิบาลและการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงบ่มเพาะวัฒนธรรมและทัศนคติที่ดี



# ธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร

## ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารและการสร้างกำไรอย่างยั่งยืนในปี 2566

ปี 2566 เป็นปีที่มีความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบต่อธุรกิจธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องการปรับตัวของธุรกิจในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ ซึ่งเป็นประเด็นที่หลายประเทศให้ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มชะลอตัว โดยบางเขตเศรษฐกิจได้เข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยจากการขึ้นดอกเบี้ยของธนาคารทั่วโลกเพื่อต่อสู้กับสภาวะเงินเฟ้อ รวมไปถึงความท้าทายจากความขัดแย้งระหว่างรัสเซียและยูเครน ส่งผลให้ต้นทุนของสินค้าต่าง ๆ มีราคาสูงขึ้น ธนาคารจึงต้องมีการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์และความท้าทายเหล่านี้พร้อมทั้งการพัฒนาสู่ “ธนาคารเพื่อความยั่งยืน” ผ่านการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล และบริหารจัดการความเสี่ยงและสินทรัพย์อย่างรอบคอบและระมัดระวัง รวมถึงร่วมพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อเติบโตไปพร้อมกับเศรษฐกิจไทยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

สำหรับปี 2566 ธนาคารกรุงไทยยังคงให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนธุรกิจรูปแบบคู่ขนาน หรือ 2 Banking Models เพื่อต่อยอดการเติบโตของธนาคารผ่าน 2 รูปแบบธุรกิจสำคัญ คือ เรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) และ เรือเร็ว (Speed Boat) ผ่าน 7 แกนยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1 พลดล็อกศักยภาพในการสร้างมูลค่าจากการทำธุรกิจกับคู่ค้าของลูกค้า (X2G2X)** ให้ความสำคัญกับการมองภาพรวมตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพิ่มการเข้าถึงลูกค้าฐานราก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม
- 2 ขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์กรด้วยดิจิทัลและข้อมูล** ผ่านการนำข้อมูลและเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงการทำงานของธนาคารให้รวดเร็วขึ้น ผ่าน Process Digitization และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะ Digital Channel
- 3 เปิดตัวแพลตฟอร์มเพื่อสร้างการเติบโตในมิติใหม่** ส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน ครบคลุมทุกกิจกรรมในยุค New Normal และเป็นมากกว่าการให้บริการทางการเงิน เช่น Wealth-Tech, Virtual Banking และ Banking as a Service
- 4 สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และยั่งยืน** ตามแนวทาง ESG ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ลดช่องว่างการกระจายรายได้ เชื่อมโยงลูกค้า SMEs กับ Digital Economy และเร่งการปรับตัวเข้าสู่กลุ่มอุตสาหกรรม New S-Curve
- 5 พัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถการทำงานแห่งอนาคต** ผ่านการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร เสริมสร้างความแข็งแกร่งในด้าน Data Analytic และยกระดับศักยภาพการแข่งขันของบริษัทในเครือฯ
- 6 ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีหลักขององค์กร** สร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า ด้วยการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT และ Digitalization ให้มีความทันสมัย มั่นคง ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ
- 7 ปฏิรูปวัฒนธรรมและปลูกฝังวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรด้วยความคล่องตัว** ให้มีวิธีการทำงานที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และรวดเร็ว ด้วยหลักการ Fail Fast Learn Fast พร้อมยกระดับพนักงานให้มีทักษะใหม่ ๆ โดยเฉพาะทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และดึงดูดรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ

ธนาคารมุ่งเน้นการทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำ และช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคม รวมถึงการเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ควบคู่กับการรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาและรักษาองค์กรให้เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยให้ความสำคัญกับ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคาร ได้แก่



กลุ่มหน่วยงานของภาครัฐ



กลุ่มการชำระเงิน



กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ

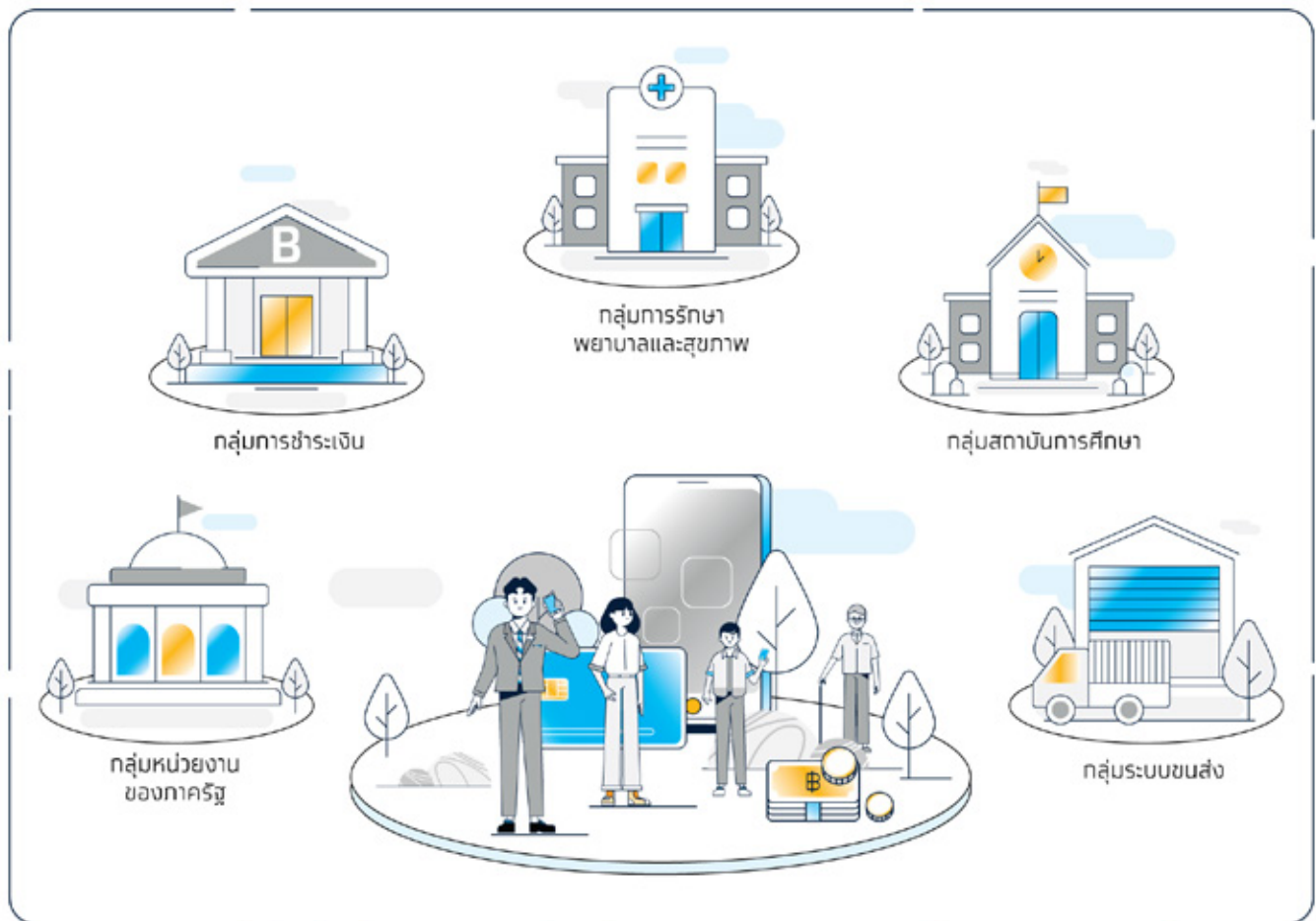


กลุ่มสถาบันการศึกษา



กลุ่มระบบขนส่ง

ลูกค้าทั้ง 5 กลุ่มนี้ถือเป็นจุดแข็งที่ธนาคารให้ความสำคัญและสามารถใช้เชื่อมโยงการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถพัฒนาธุรกิจผ่านการนำเสนอบริการทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างแท้จริง



ปัจจุบัน ธนาคารเป็นผู้พัฒนาและให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มหลัก ได้แก่ แอปพลิเคชัน “เปาตั้ง” ซึ่งเป็น Thailand Open Digital Platform ด้วยจำนวนผู้ใช้งานกว่า 40 ล้านราย แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร “Krungthai Next” ซึ่งมีผู้ให้บริการมากกว่า 18 ล้านราย และแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” สำหรับร้านค้ารายย่อยในการรับชำระค่าบริการและสินค้า ที่มีผู้ใช้งานกว่า 1.7 ล้านร้านค้า

ด้วยยุทธศาสตร์และการดำเนินงานด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล การเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ทำให้ธนาคารก้าวขึ้นเป็นผู้นำด้าน Digital Banking ของประเทศ และสามารถต่อยอดและพัฒนาฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการประเมินความต้องการของลูกค้าและโอกาสในการขยายธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนผ่าน Thailand Open Digital Platform ส่งเสริมให้มีการเข้าถึงการบริการผ่านเทคโนโลยีและช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพิ่มความเชื่อมโยงและประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชัน เพื่อให้เข้าถึงและครอบคลุมคนทุกกลุ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงเป็นผู้ขับเคลื่อนและตอบสนองโครงการและนโยบายภาครัฐ ไปพร้อมกับการพัฒนาการให้บริการของธนาคารกรุงไทยตามวิสัยทัศน์ “กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน”

## ตัวอย่างการให้บริการบน Thailand Open Digital Platform ของแต่ละกลุ่มเป้าหมายหลักธนาคาร

| กลุ่มการชำระเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | กลุ่มหน่วยงานของภาครัฐ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>โครงการ National e-Payment</p>  <p>พอยท์เพย์</p>  <p>Biznow</p>                                                                                                                                        |  <p>วอลเล็ต SAB</p>  <p>พันธมิตรรอมทรัพย์ผ่านวอลเล็ต SAB</p>  <p>ซัม ซอป ใช้</p>                 |
|   <p>Smart University Application</p>    |  <p>SMART Hospital</p>  <p>Krungthai Digital Health Platform</p>  <p>ไทยร่วมใจ กรุงเทพฯ ปลอดภัย</p> |
|  <p>Krungthai Payment Gateway</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  <p>เราเที่ยวด้วยกัน</p>  <p>คนละครึ่ง</p>  <p>เราไม่ทิ้งกัน</p>                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  <p>One Baht Bond</p>  <p>Vat Refund for Tourists</p>  <p>ไทยชนะ</p>                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  <p>ระบบศาลดิจิทัล E-Filing</p>  <p>Customs Trader Portal</p>  <p>E-Withholding Tax</p>          |

อ่านรายละเอียดของแต่ละบริการเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ธนาคาร >

ธนาคารมุ่งพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและครบถ้วน ควบคู่ไปกับการพัฒนาการดำเนินธุรกิจของธนาคารตาม 7 ยุทธศาสตร์ ไปสู่เป้าหมายในการเป็นธนาคารที่ยั่งยืนเคียงข้างประเทศไทยและขับเคลื่อนไปสู่ยุคคาร์บอนต่ำ โดยธนาคารทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการทางการเงินให้กับลูกค้าและประชาชน ครอบคลุมการรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ออมทรัพย์ กระแสรายวัน เงินฝากประจำ สำหรับบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน การลงทุน การให้กู้ยืม และการบริการธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) และแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT รวมถึงการกู้ยืมระหว่างธนาคาร ดอกเบี้ยจากการปล่อยสินเชื่อต่าง ๆ และแหล่งเงินทุนที่เกิดจากส่วนของทุนที่สำคัญอื่น ๆ ได้แก่ ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมของธนาคาร (Borrowing) ส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity) และค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการให้บริการของธนาคารทั้งที่เกิดจากนายหน้าหรือการเป็นตัวแทน



ธนาคารมีการบริหารจัดการเงินเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น ภายใต้กฎระเบียบและการควบคุมของหน่วยงานกำกับ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทยและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธนาคารใช้เงินทุน เช่น เงินรับฝาก (Deposit) ในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคาร ผ่านการปล่อยสินเชื่อประเภทต่าง ๆ โดยมีรายรับเข้ามาในรูปแบบของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการให้บริการ รวมถึงรายได้ที่เกิดจากการลงทุนในตราสารหนี้ และการลงทุนในรูปแบบอื่น ๆ

ธนาคารถือเป็นธุรกิจการให้บริการรูปแบบหนึ่ง ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับทุก ๆ ภาคส่วน และกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่มูลค่าของธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ไปพร้อมกับการพัฒนาความยั่งยืนให้เติบโตร่วมกันกับองค์กร

## กิจกรรมสนับสนุน

- โครงสร้างพื้นฐานของธนาคาร (กฎหมาย บัญชี Compliance)
- การบริหารความเสี่ยง (Audit, Risk)
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี (Product Team, IT)
- กรรพการมนุษย (HR, Training)
- การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)
- พนักงาน
- หน่วยงานกำกับ
- คู่ค้า
- พันธมิตรทางธุรกิจ

## กิจกรรมหลัก

### KTB

### Subsidiary



#### ผลิตภัณฑ์และบริการ

##### แหล่งที่มาของเงินทุน

- เงินฝาก
- เงินกู้ระหว่างธนาคาร
- เงินกู้อื่น ๆ
- ดอกเบี้ยจากการปล่อยสินเชื่อ
- ส่วนของทุน

##### การลงทุน

- การให้สินเชื่อ
- การลงทุนอื่น ๆ เช่น ตราสารหนี้

##### การบริการ

- บริการทางการเงิน
- บริการที่ปรึกษา
- การเงินดิจิทัล
- บริการจัดการกองทุน
- ธุรกิจพาณิชย์และธุรกิจตราสารหนี้

##### การลงทุน

- หลักทรัพย์/กองทุน

##### การบริการ

- บัตรเครดิต
- ประกันชีวิต ประกันภัย
- นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์
- บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม
- บริการบุคลากรและทรัพยากร
- บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- บริการรถยนต์เงิน



#### การตลาดและการขาย

- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- การให้ความรู้ทางการเงิน
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย
- บริการหลังการขาย



#### ธุรกรรมทางการเงิน

- การชำระเงิน (Payment)
- การค้าเงินลงทุน (Trading)
- ฝาก/ถอน/โอน
- การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- การค้า (นำเข้า/ส่งออก)
- การซื้อขายผลิตภัณฑ์ตลาดเงินตลาดทุน

- พนักงาน
- ลูกค้า
- คู่แข่ง
- เจ้าหนี้
- ผู้ถือหุ้น
- หน่วยงานกำกับ

- พนักงาน
- ลูกค้า
- พันธมิตรทางธุรกิจ
- คู่แข่ง
- หน่วยงานกำกับ
- สังคม

- พนักงาน
- ลูกค้า
- พันธมิตรทางธุรกิจ
- คู่แข่ง
- หน่วยงานกำกับ
- สังคม

- พนักงาน
- ลูกค้า
- พันธมิตรทางธุรกิจ
- คู่แข่ง
- หน่วยงานกำกับ

- พนักงาน
- ลูกค้า
- สังคม
- คู่แข่ง
- หน่วยงานกำกับ

## โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดกับวาระด้านความยั่งยืน โดยผลักดันให้มีการบูรณาการประเด็นดังกล่าวเข้าในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในทุกมิติ เพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจ และสร้างโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล รวมถึงการสร้างเป็นวัฒนธรรมทั่วทั้งองค์กร ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะทำงานด้านความยั่งยืน ซึ่งมีหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนและเป็นที่ปรึกษาภายใน โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานธุรกิจทุกหน่วยงานในทุกระดับเพื่อเสนอแนะ จัดทำ และสื่อสารกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน กรอบการดำเนินงาน เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ รวมถึงติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาว



## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาकरกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2549 โดยมีเจตนารมณ์เพื่อสื่อสารถึงความมุ่งมั่นในความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และธรรมาภิบาลอย่างโปร่งใส ให้มีความสำคัญในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ครอบคลุมรายละเอียดกลยุทธ์ แผนงาน แนวทางการดำเนินการ เป้าหมาย และผลการดำเนินงานของธนาकर รายงานฉบับนี้เปิดเผยผลการดำเนินงานของธนาकरช่วงปีงบประมาณ 2566 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2566 ตามกรอบมาตรฐานการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้จัดทำตามกรอบมาตรฐานการรายงานของ GRI ในการกำหนดคุณภาพการรายงาน โดยธนาकरมีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลและประเด็นที่สำคัญที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยข้อมูลดังกล่าวได้รับการตรวจสอบภายในและลงนามรับรองจากหัวหน้าในแต่ละแผนกก่อนนำไปจัดเตรียมและเปิดเผยข้อมูลแบบองค์รวม พร้อมกันนี้ ธนาकरมีความมุ่งมั่นพัฒนาการจับคู่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องในแง่ของความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่มีความสนใจในธนาकरกรุงไทยได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ โปร่งใส และเชื่อถือได้ในทุกมิติการดำเนินงานของธนาकर

นอกจากนี้ ธนาकरยังได้ผนวกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) เข้ากับการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงปฏิบัติตามหลักการ United Nations Global Compact เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

### ขอบเขตการรายงาน

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมส่วนธุรกิจหลักของธนาकरกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย และบริษัทร่วมที่ธนาकरมีการดำเนินการในประเทศไทย สามารถศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการถือหุ้นสำหรับการอ้างอิงเพิ่มเติมได้จากแบบ 56-1 One Report และ เว็บไซต์ของธนาकर

#### ช่องทางการติดต่อ

ธนาकरเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านที่มีต่อรายงานและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในฉบับนี้ ซึ่งจะช่วยให้ธนาकरสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลได้ในอนาคต สามารถส่งคำถามหรือความคิดเห็นของท่านไปยังทีมความยั่งยืนของธนาकरได้ที่



**โทร :**  
02-208-4461



**อีเมล :**  
sustainability.admin@krungthai.com



**จดหมาย :**  
**ทีม Sustainability and CSR/CSV**  
บมจ.ธนาकरกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อาคาร 1 ชั้น 14 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 ประเทศไทย



## การประเมินประเด็นสาระสำคัญ

กระบวนการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นกลไกในการประเมินหาปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ส่งต่อการดำเนินงานของธนาคารผ่านการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ในปี 2566 ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนตามหลักการทวิสารัตถภาพ (Double Materiality) ผ่านแนวทางกรอบมาตรฐานการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021 ซึ่งพิจารณาผลกระทบการดำเนินงานของธนาคารที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม (Impact Materiality) ควบคู่กับผลกระทบทางการเงินของธนาคารที่เกิดจากปัจจัยด้านความยั่งยืนภายนอกต่อมูลค่าของธนาคาร (Financial Materiality) ทำให้สามารถวิเคราะห์ให้เห็นถึงปัจจัยด้านความยั่งยืนที่ส่งผลกระทบ ความเสี่ยง และโอกาสได้อย่างครอบคลุม และยังช่วยจัดลำดับความสำคัญตลอดจนวางแผนในการบริหารความเสี่ยงและพัฒนาธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการความยั่งยืนที่ธนาคารให้ความสำคัญในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักสิทธิมนุษยชน

การดำเนินการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้



### การระบุประเด็น

ธนาคารได้พิจารณาประเด็นตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่าของธนาคาร ผ่านแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอก จากแนวโน้มด้านความยั่งยืนของอุตสาหกรรม มาตรฐานตามกรอบการรายงานในระดับสากล บริษัทคู่เทียบ ความคาดหวังและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสรุปออกมาเป็นประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งสิ้น 13 ประเด็น ครอบคลุมมิติด้านธรรมาภิบาล สิ่งแวดล้อม และสังคม นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดความครอบคลุม ความเสี่ยง และโอกาสที่สอดคล้องกับความเสี่ยงของธุรกิจสำหรับแต่ละประเด็นความยั่งยืน



### การระบุผลกระทบ

ธนาคารระบุผลกระทบ ความเสี่ยง และโอกาสด้านความยั่งยืนผ่านแบบสำรวจความคิดเห็น และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน คู่ค้า ชุมชน ลูกค้า และพนักงานทุกระดับ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับผลกระทบด้านความยั่งยืนที่เกิดจากการดำเนินงานของธนาคาร และผลกระทบต่อมูลค่าของธนาคารจากประเด็นด้านความยั่งยืน ทำให้ธนาคารสามารถระบุผลกระทบครอบคลุมทุกมิติรวมถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดจากกิจกรรมตลอดห่วงโซ่มูลค่าของธนาคาร



### การประเมินผลกระทบ

ธนาคารนำทุกความเห็น บริบทด้านความยั่งยืน และผลกระทบของแต่ละประเด็นที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประเมินความสำคัญของผลกระทบสอดคล้องตามมาตรฐาน GRI ได้แก่ การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้น ผลกระทบเชิงบวกหรือผลกระทบเชิงลบ ผลกระทบระยะสั้นหรือระยะยาว เป็นผลกระทบที่สามารถแก้ไขย้อนกลับได้หรือไม่ และประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบ (ขนาด ขอบเขต และระดับความสามารถในการแก้ไข) และประเมินความเป็นไปได้ของผลกระทบ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ความเสี่ยง และโอกาสที่จะเกิดผลกระทบทางการเงินที่สอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร เพื่อวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทำให้ได้ผลลัพธ์เป็นเมทริกซ์ประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน



### การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญและการรายงาน

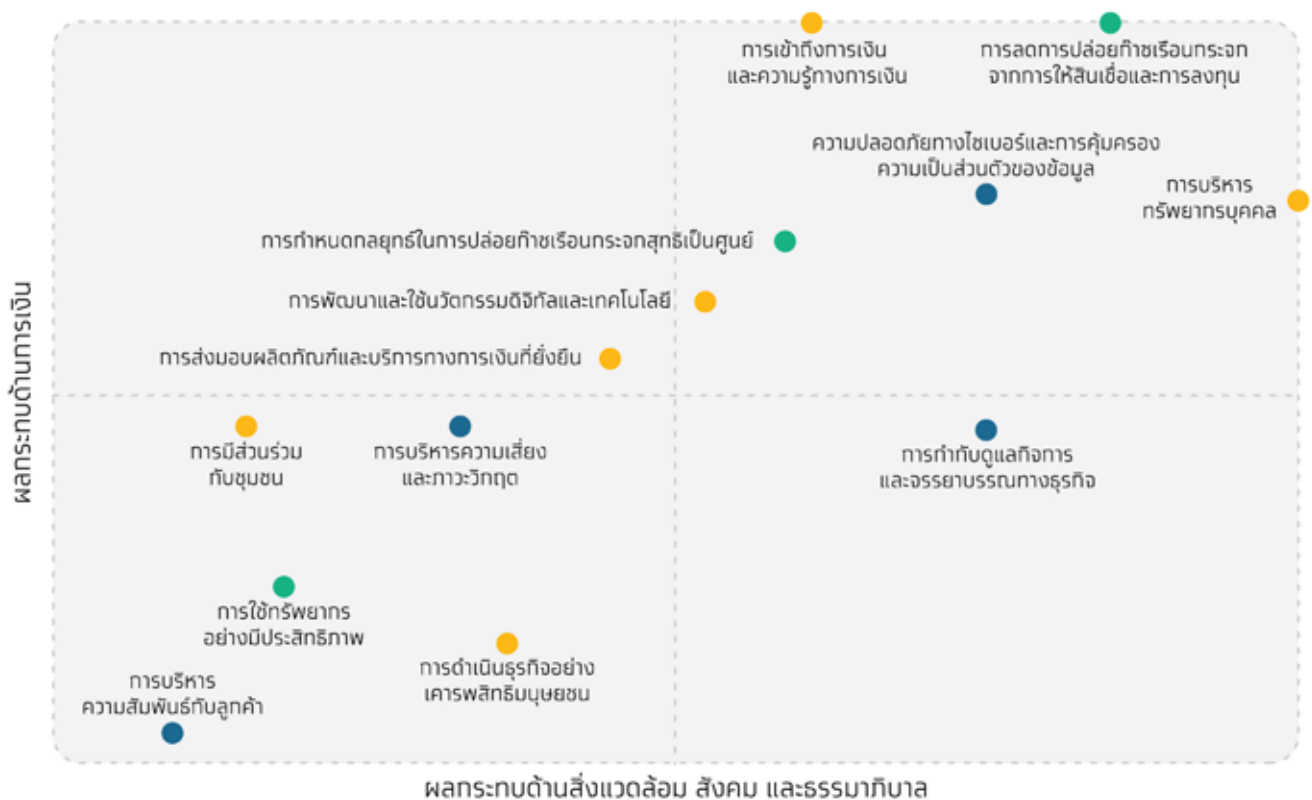
ธนาคารได้ประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากขั้นตอนการจัดทำประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน รวมถึงทำการยืนยันประเด็นดังกล่าวร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ และสรุปผลออกมาเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนซึ่งสะท้อนผลกระทบของการดำเนินงานของธนาคารที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม (Impact Materiality) และผลกระทบทางการเงินของธนาคารที่เกิดจากปัจจัยด้านความยั่งยืนจากภายนอกต่อมูลค่าของธนาคาร (Financial Materiality) จากนั้นธนาคารได้ดำเนินการยืนยันผลลัพธ์ดังกล่าวร่วมกับสายธุรกิจที่รับผิดชอบ และผู้บริหารสูงสุด เพื่อกำหนดกลยุทธ์ กรอบการทำงานและการสื่อสารให้ธนาคารทราบโดยทั่วกัน พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตและโครงสร้างการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนประจำปีให้ครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน ธนาคารรวบรวมและเปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการ เป้าหมาย และผลการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมาตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอ้างอิงแนวทางการประเมินภายนอกเพิ่มเติม เช่น S&P Global และ THSI

## ผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญ

จากกระบวนการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน ซึ่งพิจารณาแนวโน้มด้านความยั่งยืนของอุตสาหกรรม มาตรฐานในระดับสากล บริษัทรูเทียบ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงผลกระทบทางการเงินของธนาคาร พบว่าประเด็นที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อย โดยประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารในปี 2566 ได้แก่

- การเสริมความแข็งแกร่งของรากฐานการดำเนินธุรกิจผ่านการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี เนื่องจากส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของธนาคาร ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการดึงดูดลูกค้าและสร้างชื่อเสียง
- การนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ โดยเฉพาะเรื่องดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับปีที่ผ่านมา ธนาคารมองเห็นการเติบโตขนาดใหญ่จากนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีโดยเฉพาะแอปพลิเคชัน “เปาตั้ง” ที่ช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจ เข้าถึงความรู้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น
- ประเด็นที่สำคัญเทียบเท่ากับเรื่องนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี ได้แก่ การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับด้านไซเบอร์ และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เนื่องจากธนาคารมีฐานข้อมูลของลูกค้าจำนวนมาก หากมีการรั่วไหลของข้อมูล จะสร้างผลกระทบให้กับประชาชนในวงกว้าง และจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความไว้วางใจของลูกค้า

- การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ มีความสำคัญเนื่องจากเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย ตอบสนองต่อความต้องการของนักลงทุน พร้อมทั้งเปิดรับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ
- ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการเลือกลงทุนและให้สินเชื่อให้กับภาคธุรกิจและโครงการต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ธนาคารต้องบริหารจัดการและกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน ซึ่งเป็นขอบเขตการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มากที่สุดของธนาคาร การจัดสรรเงินทุนจะช่วยให้ภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถปรับตัวในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ
- การเข้าถึงการเงินและความรู้ทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและลูกค้าทุกกลุ่มให้เข้าถึงการเงินและความรู้ทางการเงินซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจในการสร้างความเท่าเทียมด้านการเงินให้กับคนไทย ธนาคารจึงส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าถึง Digital Banking
- การขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารทั้งองค์กรจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน รวมถึงการสร้างโอกาสในเส้นทางอาชีพ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างยั่งยืน



มิติสิ่งแวดล้อม



มิติสังคม



มิติธรรมาภิบาล

## รายการประเด็นสาระสำคัญ

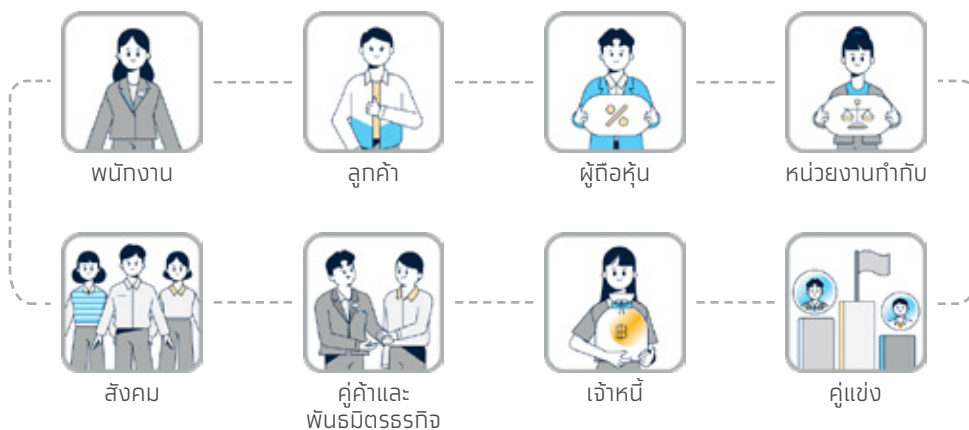
| ประเด็นสาระสำคัญของ KTB                                             | Corresponding GRI Standards                                                                                                                                                                                                                                       | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ผลกระทบและขอบเขต                                                                       |                                                                                            | SDGs Served                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พลิกบริการโฉมใหม่ ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| การกำกับดูแลกิจการ<br>และจรรยาบรรณทางธุรกิจ                         | 2 : General disclosures<br>3 : Material topics<br>205 : Anti-corruption                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงาน</li><li>ลูกค้า</li><li>หน่วยงานกำกับ</li></ul>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>คู่ค้า</li><li>ผู้ถือหุ้น</li></ul>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| การพัฒนา<br>และใช้นวัตกรรมดิจิทัล<br>และเทคโนโลยี                   | 3 : Material topics                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงาน</li><li>ลูกค้า</li><li>ผู้ถือหุ้น</li><li>หน่วยงานกำกับ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>สังคม</li><li>คู่ค้า</li><li>คู่แข่ง</li></ul>       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ความปลอดภัยทางไซเบอร์<br>และการคุ้มครอง<br>ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล | 3 : Material topics<br>418 : Customer privacy                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงาน</li><li>ลูกค้า</li><li>ผู้ถือหุ้น</li></ul>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>หน่วยงานกำกับ</li><li>สังคม</li><li>คู่ค้า</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| พลิกสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ ก้าวเข้าสู่ NET ZERO                        |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| การกำหนดกลยุทธ์<br>ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก<br>สุทธิเป็นศูนย์       | 3 : Material topics<br>201 : Market presence                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงาน</li><li>ผู้ถือหุ้น</li><li>หน่วยงานกำกับ</li></ul>                | <ul style="list-style-type: none"><li>สังคม</li><li>คู่แข่ง</li></ul>                      |                                                                                                                                                                                   |
| การลดการปล่อย<br>ก๊าซเรือนกระจกจาก<br>การให้สินเชื่อและการลงทุน     | 3 : Material topics                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงาน</li><li>ผู้ถือหุ้น</li><li>หน่วยงานกำกับ</li></ul>                | <ul style="list-style-type: none"><li>สังคม</li><li>คู่แข่ง</li></ul>                      |                                                                                                                                                                                |
| พลิกฟื้นเศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิต                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| การเข้าถึงการเงิน<br>และความรู้ทางการเงิน                           | 3 : Material topics<br>FS7 : Monetary value of products and services that designed to deliver a specific social benefit for each business line<br>FI01 : Number of reach and engagement of financial literacy contents<br>FI02 : Number of user of digital wallet | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงาน</li><li>หน่วยงานกำกับ</li></ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>สังคม</li><li>คู่แข่ง</li></ul>                      |      |
| การบริหารทรัพยากรบุคคล                                              | 2 : General disclosures<br>3 : Material topics<br>401 : Employment<br>404 : Training and education<br>405 : Diversity and equal opportunity                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงาน</li><li>ผู้ถือหุ้น</li></ul>                                      |                                                                                            |                                                                                                                                                                                |



## การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับ สังคม คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ เจ้าหนี้ และคู่แข่ง ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารได้วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งระบุแนวทางในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และเป็นธรรมกับทุกกลุ่ม ตามที่ได้ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการ หน้าที่ และแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้สร้างผลประโยชน์ร่วมตามความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

### กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :



#### กระบวนการที่ใช้

#### ความถี่

#### ความต้องการ

#### แนวทางการปฏิบัติ



### พนักงาน

- ช่องทางสำหรับรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงาน ทั้งหมด 4 ช่องทาง ได้แก่
  - อีเมลตรงต่อผู้บริหาร
  - อีเมลผ่าน HR Care
  - สายด่วน HR 02-208-8887 และแอปพลิเคชัน One Krungthai
- การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร
- การประชุมและการจัดสัมมนา ร่วมกับพนักงาน
- แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านอีเมล [whistle@krungthai.com](mailto:whistle@krungthai.com)
- รับฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง ตลอดทั้งปี
- สำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี
- ประเมินผลการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/ปี
- ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการที่เหมาะสม
- แรงบันดาลใจในการทำงาน
- งานที่มีความน่าสนใจและมีคุณค่า
- สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- ความก้าวหน้าและโอกาสในการเรียนรู้
- ได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่า
- สร้างสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน
- เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ตามหลักสิทธิมนุษยชน
- สร้างบรรยากาศในการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในหมู่พนักงาน
- จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงาน
- สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน
- จัดอบรมพนักงาน และเสริมสร้างพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ
- จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน

## กระบวนการที่ใช้

## ความถี่

## ความต้องการ

## แนวทางการปฏิบัติ



### ลูกค้า

- การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร
- การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้าเพื่อสอบถามปัญหา (Pain Point) และนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงกระบวนการ
- การสำรวจความผูกพันลูกค้า (Customer Engagement)
- เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
- พบปะลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการเงิน
- การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์
- การจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินและธุรกิจกับลูกค้า
- ตรวจสอบความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี
- ลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้า 1-2 ครั้ง/ปี
- สื่อสารผ่านสื่อออนไลน์เมื่อมีผลิตภัณฑ์บริการใหม่
- สำรวจการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี
- พบปะลูกค้า 2-4 ครั้ง/ปี
- ส่งอีเมลข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรมให้ลูกค้าที่สนใจได้รับทราบเดือนละ 1 ครั้ง
- ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านสื่อออนไลน์ตลอดทั้งปี
- ผลิตภัณฑ์และบริการการเงินที่เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- ความสะดวกรวดเร็วจากการบริการ และได้รับวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสม
- การบริการที่เหมาะสม และแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รับทราบกิจกรรม/ข่าวสารต่าง ๆ ทั้งความรู้ และผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ
- ข้อมูลมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ และเปิดรับฟังข้อเสนอแนะ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- ปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- แก้ไขเรื่องร้องเรียน ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA)
- นำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่านข้อความหรืออีเมล
- ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านสื่อออนไลน์แก่กลุ่มเป้าหมาย
- รับลงทะเบียนสำหรับผู้สนใจผลิตภัณฑ์ผ่าน [เว็บไซต์](#)
- ให้บริการข้อมูลที่ถูกต้องด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และข้อมูลมีความทันสมัย สถานการณ์ รวมถึงเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการ



### ผู้ถือหุ้น

- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม
- การประชุมแบบตัวต่อตัว (One-on-One Meeting)
- การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุน
- การพบปะผู้ลงทุน (Roadshow)
- การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และข้อมูลทางการเงินผ่านเว็บไซต์ธนาคาร
- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 1 ครั้ง/ปี
- การประชุมตัวต่อตัวตลอดทั้งปี
- การพบปะผู้ลงทุน (Roadshow) 5 ครั้ง/ปี
- การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุนทุกไตรมาส
- การเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างโปร่งใสและมีมาตรฐาน
- ดำเนินการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และข้อมูลทางการเงินอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ การประชุมและเว็บไซต์ธนาคาร

กระบวนการที่ใช้

ความถี่

ความต้องการ

แนวทางการปฏิบัติ



## หน่วยงานกำกับ

- การออกกฎเกณฑ์ใหม่
- ประชุม รับฟังแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล
- รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่าง ๆ
- เปิดเผยข้อมูล และนำส่งรายงานต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ (Feedback)
- ดำเนินการตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน
- การมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นต่อร่างประกาศ
- การปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่ออกใหม่
- การประกอบธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ยึดหลักการประเมินธนาคารทั้งการประเมินตนเอง และการประเมินรางวัลด้านต่าง ๆ ให้สามารถปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ธนาคารดำเนินธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส
- ธนาคารปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด
- นำข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ (Feedback) จากหน่วยงานกำกับมาแก้ไข ปรับปรุง กระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล



## สังคม

- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชน เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์ และแผนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร
- การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานของธนาคาร
- รับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชน ทุกครั้งที่จัดกิจกรรมตลอดทั้งปี
- การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในชุมชนผ่านการบริหารจัดการ เพิ่มความรู้ทางด้านการเงิน
- การมีสินค้าและการให้บริการที่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน
- ธนาคารได้ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อทราบถึงความต้องการ ดังนี้
  1. อบรมให้ความรู้
  2. ศึกษาดูงาน
  3. ลงพื้นที่ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำแผนพัฒนา
  4. จัดกิจกรรมเพื่อดำเนินการพัฒนา และลงมือปฏิบัติจริง
  5. ประเมินผลการดำเนินงาน

กระบวนการที่ใช้

ความถี่

ความต้องการ

แนวทางการปฏิบัติ



## ลูกค้าและพันธมิตรธุรกิจ

- ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียน ผ่านระบบงานทะเบียนผู้ค้าบนเว็บไซต์ธนาคาร (krungthai.com)
- แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร
- รับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี
- สำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามปีละ 1 ครั้ง
- นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร
- การร่วมมือและประสานงานกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้
- กำหนดระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน และให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
- ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างมีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขทางการค้า
- ไม่รับของกำนัล สินน้ำใจ และการเลี้ยงรับรอง ไม่ว่าจะเป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะ
- ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม



## เจ้าหนี้

- การให้ข้อมูลการลงทุน เช่น อัตราดอกเบี้ย
- การรับฟังข้อเสนอแนะผ่านช่องทางโทรศัพท์และอีเมล
- เอกสารเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร/สาขาของธนาคาร
- ดำเนินการตามวาระโอกาสตลอดทั้งปี
- จ่ายดอกเบี้ย และชำระหนี้ตรงต่อเวลา
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา
- มีการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ตรงไปตรงมา อย่างสม่ำเสมอ
- จ่ายดอกเบี้ย และชำระหนี้ตลอดจนปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ



## คู่แข่ง

- ทหหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเวทีสัมมนาสาธารณะ และกึ่งสาธารณะ ซึ่งจัดโดยองค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้อง
- รับฟังข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน Whistleblowing อีเมล whistle@krungthai.com
- ดำเนินการตามวาระโอกาสตลอดทั้งปี
- ให้ความเคารพ และสร้างการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมตามกฎหมาย
- การไม่โจมตีคู่แข่ง หรือกระทำการใด ๆ ที่เป็นการให้ข้อมูลที่คลุมเครือจนทำให้คู่แข่งขาดความน่าเชื่อถือ
- การไม่ขัดขวางลูกค้าหากต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่น
- ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบการแข่งขันอย่างสุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม





## พลิกสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ ก้าวนำสู่ NET ZERO

ยกระดับและปรับวิถีการดำเนินธุรกิจคาร์บอนต่ำ พร้อมขับเคลื่อนสู่แนวทางการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ โดยส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ และบริการที่สร้างความสมดุล และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมขับเคลื่อนประเทศสู่ NET ZERO





## การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศยังคงเป็นประเด็นหลักที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ภายใต้ข้อตกลงอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Paris Agreement) ที่ต้องการควบคุมให้อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นไม่เกิน 1.5 องศาเซลเซียสเมื่อเทียบกับยุคก่อนอุตสาหกรรม ได้สร้างความท้าทายให้กับกลุ่มธุรกิจหลายภาคส่วน ประเทศไทยได้ตั้งเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก และพัฒนาแผนแม่บทรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย (Nationally Determined Contribution: NDC) สอดรับกับความมุ่งมั่นของการประชุมสมัชชาประเทศภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติครั้งที่ 28 (COP 28) ที่คาดหวังให้มีการเปลี่ยนผ่านโดยลดกิจกรรมการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลลง รวมถึงเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี 2593 และเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2608 เพื่อให้ประเทศสามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมจากภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงสถาบันการเงินซึ่งมีบทบาทในการจัดสรรเงินทุนสำหรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ธนาคารกรุงไทยทราบถึงความสำคัญดังกล่าวและความจำเป็นในการเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัว รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือที่เหมาะสม และได้ดำเนินการตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและวางแผนปรับพอร์ตโฟลิโอให้เป็นส่วนส่งเสริมในการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มุ่งหวังให้ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ประเทศสามารถบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนในปี 2593 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2608

### ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน

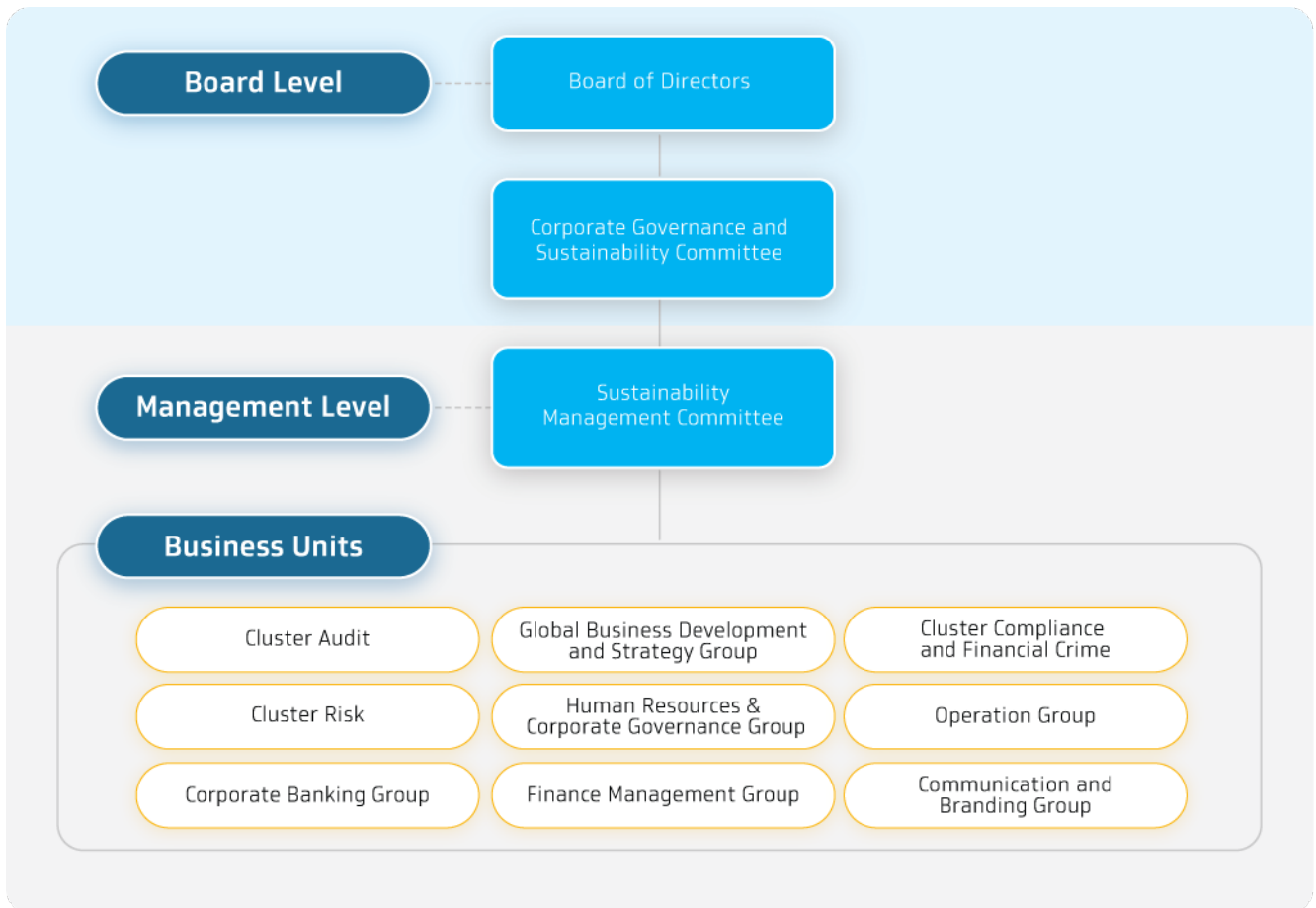
วิกฤตการณ์จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยธรรมชาติ ได้ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง และระบบเศรษฐกิจ ประเทศไทยได้ตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ในปี 2608 รวมถึงการพัฒนากฎระเบียบและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อลดทอนผลกระทบและจำกัดปัญหาจากสภาวะโลกร้อน อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากการกำหนดกลยุทธ์ของประเทศยังเป็นการดำเนินการแบบสมัครใจ การสนับสนุนจากภาคสถาบันการเงินเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำจึงเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากนี้กลุ่มนักลงทุนยังมีข้อกังวลในประเด็นการให้สินเชื่อแก่กิจกรรมที่ไม่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หากไม่สามารถปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินงานอย่างยั่งยืนที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาพรวมของประเทศ ความสำคัญดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินแผนสนับสนุน โดยออกผลิตภัณฑ์รองรับการลงทุนและผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนผ่านในกิจกรรมเพื่อความยั่งยืน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนนักลงทุนและลูกค้าที่มองหาผลิตภัณฑ์ดังกล่าว รวมถึงเพิ่มความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถบริหารธุรกิจพร้อมทั้งดูแลลูกค้าให้สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

### นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ และยึดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “กรุงไทย เคียงข้างไทยสู่ความยั่งยืน” ในการดำเนินกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงสร้างองค์กรและแนวทางตามมาตรฐานสากลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานที่รับผิดชอบ ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการและระดับผู้บริหาร ไปจนถึงระดับปฏิบัติการ มีรายละเอียดคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้

- **คณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors)** ทำหน้าที่กำหนดทิศทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว รวมถึงการกำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าของผลการปฏิบัติงานของธนาคารเปรียบเทียบกับความมุ่งมั่น เป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ได้กำหนด
- **คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน (Corporate Governance and Sustainability Committee)** เป็นผู้พัฒนาและดำเนินกลยุทธ์ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการตัดสินใจลงทุน การให้สินเชื่อ และการจัดการความเสี่ยง ภายใต้การกำกับดูแลและตรวจสอบกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งจะตรวจสอบและหารือในประเด็นต่าง ๆ ทุกไตรมาส เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานเกิดประโยชน์สูงสุด
- **คณะกรรมการขับเคลื่อนความยั่งยืน (Sustainability Management Committee)** ติดตามแนวทางการพัฒนาแผนนโยบายด้านความยั่งยืนจากทุกภาคส่วนทั้งในระดับชาติและระดับสากล และนำเสนอนโยบายไปยังคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการความยั่งยืน หรือหน่วยงานกำกับดูแลต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงพัฒนาแนวปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถดำเนินการในระดับปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ





## แผนการดำเนินงานเพื่อบ่มงสู่การเป็นองค์กร Net Zero

ธนาคารมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน และได้พัฒนาแผนการดำเนินงานจากผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้ ธนาคารดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร ทวนสอบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 2 และ 3 อีกทั้งได้ประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อใช้กำหนดปีฐานสำหรับการวางแผนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ธนาคารได้จัดทำและเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ หรือ Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) เป็นครั้งแรกในปี 2566 เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครอบคลุม 4 ด้านตามข้อเสนอแนะของ TCFD ได้แก่ **การกำกับดูแล กลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง ตัวชี้วัดและเป้าหมาย** อีกทั้งธนาคารได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) ความเสี่ยงและโอกาสในการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk and Opportunity) ครอบคลุมการดำเนินการของธนาคาร และลูกค้าในพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร

เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถทำได้จริง ธนาคารให้ความสำคัญกับกระบวนการวางแผนการดำเนินงานและโครงการต่าง ๆ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินการของธนาคาร ผ่านการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงาน และรวบรวมความคิดเห็นไปยังฝ่ายบริหารพิจารณาอนุมัติ ทำให้แผนงานสามารถปฏิบัติได้จริง และมีประสิทธิผลสูงสุด ส่งผลให้แผนการดำเนินงานมีความชัดเจน และสามารถวางแผนในอนาคตได้อย่างต่อเนื่องระยะยาว

- 1 การจัดตั้งคณะทำงานและทีมงานผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน
- 2 การประชุมของคณะทำงานเพื่อหารือร่วมกันและสรุปแผนการดำเนินการ โดยมีหน่วยงานความยั่งยืนองค์กรทำหน้าที่ประสานงานระหว่างทีมงานผู้รับผิดชอบโครงการ
- 3 ผู้จัดการโครงการนำเสนอโครงการและความคืบหน้าการดำเนินงานโครงการ ต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนความยั่งยืนให้รับทราบ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและพิจารณาโครงการ
- 4 ดำเนินการตามแผนโครงการ

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการและผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสทางการเงินจากการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของธนาคารกรุงไทยในรายงาน TCFD 2023





## เส้นทางการดำเนินงานหลัก เพื่อเข้าสู่แผนกลยุทธ์ Net Zero



### 2565

- ประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อกำหนดปีฐาน
- จัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 2 และ 3)



### 2567

- ทบทวนรายงานและเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)
- ขยายขอบเขตการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกให้ครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น พื้นที่เช่า บริษัทย่อย ภาคอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมใน Financed Emissions
- กำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกรายปีเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะสั้น
- โครงการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ชนิดติดตั้งบนหลังคา ณ สาขาบารุง
- จัดทำแพลตฟอร์มดิจิทัลการเก็บข้อมูลก๊าซเรือนกระจก และปรับข้อมูลปีฐานให้มีความแม่นยำขึ้น



### 2573

- ดำเนินการตามแผนเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ลงร้อยละ 30 (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เมื่อเทียบกับปีฐาน



### 2566

- พัฒนาและเปิดเผยรายงานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)
- ขยายขอบเขตการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกให้ครอบคลุมบริษัทย่อย และจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน (Financed Emissions)
- จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินการของธนาคาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะสั้น ปี 2573
- ศึกษาและประเมินพื้นที่ที่เหมาะสมในการดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



### 2568-2572

- ประกาศความมุ่งมั่นและเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธนาคารซึ่งพัฒนาโดยอาศัยกรอบ Science Based Targets: SBTi และ Net Zero Banking: UNEP Finance Initiative
- โครงการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ ชนิดติดตั้งบนหลังคา ณ พื้นที่สาขา ระยะที่ 2
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล เช่น กรอบการรายงาน IFRS: S1, S2 และการสะสมคาร์บอนเครดิตในพอร์ตการลงทุน



### 2573

- ดำเนินการตามแผนเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ลงร้อยละ 30 (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เมื่อเทียบกับปีฐาน

ธนาคารศึกษาข้อมูลและการดำเนินงานอย่างถี่ถ้วนเพื่อพัฒนาเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดดัชนีชี้วัดอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก การพัฒนาคุณภาพของข้อมูลด้าน ESG ให้เป็นเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าการขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งองค์กรอย่างยั่งยืน

ปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการ 6 โครงการหลัก สำหรับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

- 1. โครงการจัดทำใบรับรองอาคารสีเขียว (LEED Certification)**  
รับรองคุณภาพตึกสำนักงานใหญ่ของธนาคารทั้งหมด 4 อาคาร ได้แก่ อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท อาคารศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ อาคารถนนศรีอยุธยา โดยวางแผนดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี 2569
- 2. โครงการติดตั้งโพลานาพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Field Light)**  
ในอาคารและคลังเก็บเอกสารของธนาคาร โดยดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี 2567
- 3. โครงการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ชนิดติดตั้งบนหลังคา ในอาคารสำนักงานและสาขา** โดยพิจารณาเลือกสาขาที่ติดตั้งอย่างมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน จัดทำแผนการดำเนินงานตลอดปี 2566-2573
- 4. โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน ณ อาคารสำนักงาน** โดยเปลี่ยนเป็นเครื่องปรับอากาศที่ใช้สารทำความเย็นจากชนิด R-32 เพื่อลดการปล่อยสาร Chlorofluorocarbons (CFCs) สู่ชั้นบรรยากาศและประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยแผนการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี 2569
- 5. โครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED** ซึ่งจะดำเนินการในอาคารสำนักงานและสาขาต่าง ๆ ตามการพิจารณาความคุ้มค่าในการลงทุน โดยดำเนินการตลอดปี 2566-2573
- 6. โครงการทดแทนรถยนต์เข้าประเภทสันดาปภายใน** เป็นรถยนต์ไฟฟ้าสำหรับการดำเนินกิจกรรมของธนาคารและการติดตั้งสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า โดยวางแผนดำเนินการตลอดปี 2566-2573

เพื่อสนับสนุนแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ธนาคารได้วางกลยุทธ์สำหรับปี 2567 ไว้ดังนี้

- จัดอบรมให้ความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับ ESG เพื่อเพิ่มศักยภาพพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 โครงการหลัก ดังนี้
  - 1) การสร้างความรู้พื้นฐานสำหรับทุกคน (Foundation for Everyone) เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจเรื่อง ESG มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) แผนและนโยบายของธนาคารในด้าน ESG และผลิตภัณฑ์ด้านความยั่งยืน
  - 2) การอบรมเฉพาะสำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจลูกค้าปัญหาทางเทคนิคขั้นพื้นฐานและการลดการปล่อยคาร์บอน

- 3) การเตรียมตัวสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงาน Relationship Management ในการรับมือกับปัญหาทางเทคนิคขั้นสูงและเครื่องมือในการลดคาร์บอน และความท้าทายที่ต้องเผชิญระหว่างการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน
- จัดทำแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน สำหรับอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ เช่น ไฟฟ้า การขนส่ง น้ำมันและก๊าซ และอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์
- สนับสนุนสินเชื่อให้กับลูกค้าที่ได้รับการรับรองด้านความยั่งยืน เช่น ลูกค้าที่มีแผนการเปลี่ยนผ่าน
- ร่วมมือกับธุรกิจในห่วงโซ่คุณค่าของลูกค้าเพื่อดึงดูดลูกค้า ESG รายใหม่
- สนับสนุนกิจกรรม การเสวนาด้านความยั่งยืนที่จัดขึ้นร่วมกับหน่วยงานภายนอก

ธนาคารอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกสำหรับการให้สินเชื่อและการลงทุน (Financed Emissions) ตามมาตรฐาน The Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) โดย Financed Emissions ถือเป็นสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ใหญ่ที่สุดของธนาคาร ธนาคารได้จัดลำดับความสำคัญของพอร์ตโฟลิโอโดยพิจารณาจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมูลค่าสินเชื่อกองเหลือ เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลจากการดำเนินการชัดเจน รวมทั้งเป็นกรณีศึกษาในการขยายผลไปยังพอร์ตโฟลิโออื่น ๆ ของธนาคารในอนาคต

## เป้าหมาย

การประกาศเป้าหมายของประเทศไทยที่จะบรรลุความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) ภายในปี 2593 เป็นสัญญาณหลักให้ทุกธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องปรับกิจกรรมให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ดังกล่าว และพร้อมมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ธนาคารได้ดำเนินการรับมือและกำหนดเป้าหมายของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) โดยในปี 2566 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 2 และ 3) ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) และคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (IPCC) ธนาคารดำเนินการเก็บข้อมูลครอบคลุมบริษัทที่อยู่ภายใต้การดูแลของธนาคาร และอยู่ระหว่างการจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการให้สินเชื่อและการลงทุนตามมาตรฐาน The Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) ในขั้นถัดไป ธนาคารจะดำเนินการตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารและห่วงโซ่คุณค่า โดยใช้หลักการตั้งเป้าหมายตามหลักวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets: SBTi) เป็นกรอบในการดำเนินการเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน ซึ่งแผนดังกล่าวจะช่วยให้ธนาคารสามารถวางแผนปรับพอร์ตโฟลิโอในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้สอดคล้องกับเป้าหมาย Net Zero ของประเทศไทยในปี 2608

## การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศได้สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม รวมถึงระบบเศรษฐกิจ และเป็นตัวเร่งให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ธนาคารกรุงไทยเป็นหนึ่งในผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว กล่าวคือ ธนาคารเป็นผู้จัดสรรเงินทุนสำหรับภาคธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านในการดำเนินธุรกิจให้สามารถบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ รวมถึงการสนับสนุนโครงการและธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดและยุติการให้เงินทุนแก่ภาคส่วนที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง ซึ่งจะช่วยลดทอนความเสี่ยงทางกายภาพ ภาวะเปราะบาง และชื่อเสียงของธนาคาร พร้อมทั้งช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจเติบโตได้อย่างมั่นคง อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนข้อตกลงของประชาคมโลกที่ได้ตั้งเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593



### เป้าหมาย

พัฒนาและเปิดเผยแผนการปรับตัว (Transition Plan) รวมถึงการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินงาน กรอบระยะเวลา สำหรับ Priority Sector ให้แล้วเสร็จในปี 2567 และขยายผลแผนการปรับตัวสำหรับภาคธุรกิจรองอย่างต่อเนื่อง



### ผลการดำเนินงาน

การจัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ให้กับผู้บริหารและพนักงาน



รวมทั้งสิ้น  
**57** หลักสูตร



จำนวนเข้าฝึกอบรม  
รวมกว่า **15,000** ชั่วโมง

## ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน

แม้ว่าธนาคารมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานในระดับต่ำ แต่เมื่อนับรวมปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากธุรกิจและโครงการที่ธนาคารได้ให้เงินสนับสนุนผ่านการให้สินเชื่อและการลงทุนแล้ว พบว่าปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกนั้นมีปริมาณสูงอย่างมีนัยสำคัญ นับเป็นความท้าทายที่ธนาคารต้องเผชิญในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงและความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การมีทิศทางและนโยบายการให้สินเชื่อและการลงทุนที่ชัดเจน ตอบสนองต่อแนวโน้มการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคคาร์บอนต่ำนั้น จะช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน รวมถึงช่วยลดผลกระทบทางลบที่จะเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมได้ อย่างไรก็ตาม หากการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและการลงทุนมีความเข้มงวดเกินไปโดยมิได้คำนึงถึงความสามารถในการปรับตัวและรูปแบบการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย อาจส่งผลให้ลูกค้าบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน กระทั่งกระทบการปรับตัวและการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงได้ทำการวิเคราะห์ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า (Scope 3 - Financed Emissions) เพื่อประเมินหาทิศทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน และเป็นแนวทางการช่วยเหลือและแผนปฏิบัติการในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ไปพร้อมกับการให้สินเชื่อและการลงทุน

อย่างรับผิดชอบ อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มนักลงทุนใหม่ที่จะให้ความสนใจในเรื่องนี้ ส่งผลต่อการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร พร้อมเน้นย้ำการให้ความสำคัญแก่ความยั่งยืนในภาคเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

## นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารยึดหลักการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับข้อตกลงอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Paris Agreement) ในการสนับสนุนเป้าหมายในการควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นไม่เกิน 1.5 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับยุคก่อนอุตสาหกรรมเป็นแนวทาง ธนาคารมุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ประเทศไทยสามารถบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนในปี 2593 และเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2608

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้าหรือ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 15 การลงทุน (Financed Emissions) เป็นปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสัดส่วนที่สูงที่สุดของธนาคาร ซึ่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเหล่านี้ถือเป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม อันเป็นผลจากการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการจัดการและวางแผนดำเนินการที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริงเพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า (Scope 3 - Financed Emissions) ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและดำเนินการร่วมกันระหว่างธนาคารและลูกค้า รวมถึงกองทุนต่าง ๆ

## การพัฒนาแผนการปรับตัว (Transition Plan)

ธนาคารเป็นพันธมิตรสำคัญในการจัดสรรเงินทุนเพื่อขับเคลื่อนภาคธุรกิจให้สามารถปรับตัวได้อย่างทันการณ์ อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้คำนึงถึงจังหวะเวลาและความเร็วในการปรับตัวที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศ ซึ่งต้องสร้างสมดุลในการเดินหน้าไปสู่เป้าหมายร่วมกัน และป้องกันผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น

ธนาคารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสมาคมธนาคารไทย ได้ทำงานภายใต้การสนับสนุนของธนาคารแห่งประเทศไทยในการพัฒนาแผนการปรับตัว (Transition Plan) สำหรับภาคธุรกิจสำคัญ (Priority Sector) ให้มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยมีเป้าหมายการพัฒนาแผนการปรับตัวให้แล้วเสร็จภายในปี 2567 และแผนการปรับตัวนี้จะเป็กลไกสำคัญสำหรับภาคธุรกิจและธนาคารซึ่งจะกำหนดเป้าหมายแนวทางการดำเนินการ กรอบเวลาในการปรับตัวของธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกร่วมกัน ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า (Scope 3 - Financed Emissions) ได้

## ธนาคารกรุงไทยมีการพิจารณา 4 หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกภาคธุรกิจสำคัญ (Priority Sector) เพื่อจัดทำแผนการปรับตัว (Transition Plan) ประกอบด้วย



จากการศึกษาของธนาคาร พบว่าธุรกิจโรงไฟฟ้า (Power Generation) เป็นธุรกิจที่มีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า (Scope 3 - Financed Emissions) สูงสุด เมื่อเทียบกับพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อของธนาคาร อีกทั้งเป็นภาคธุรกิจที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดซึ่งจะช่วยให้โรงไฟฟ้าสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีที่สะอาดหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

นอกเหนือจากการกำหนด Priority Sector ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ธนาคารยังได้ดำเนินการศึกษาธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้าสูง (Scope 3 - Financed Emissions) เพื่อดำเนินการในการจัดทำแผนการปรับตัว (Transition Plan) อย่างต่อเนื่องในขั้นต่อไป เพื่อให้ธนาคารสามารถขยายผลและพัฒนาแผนการดำเนินงานในการปรับตัวได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

ในการจัดทำแผนการปรับตัว ธนาคารคำนึงถึงกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในประเทศ เช่น หลักปฏิบัติที่ดีหรือมาตรฐานการดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของสถาบันการเงิน (Standard Practice) มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) ประกอบกับกฎระเบียบสากลที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของลูกค้าในพอร์ตโฟลิโอ เช่น มาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป (Carbon Border Adjustment Mechanism: CBAM) เพื่อใช้เป็นหลักการในการพัฒนาแผนการปรับตัว เป้าหมาย กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินงาน และกรอบระยะเวลา



## โอกาสและความท้าทายในการเปลี่ยนผ่านสำหรับภาคพลังงาน



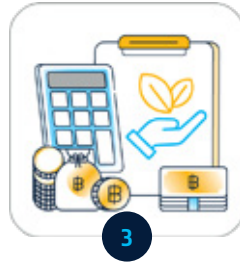
### Favorable Regulation & Demand

กฎระเบียบและความต้องการพลังงานสะอาด



### Opportunity to Decarbonize

โอกาสในการลดการปล่อยคาร์บอน



### Strong Transition Ecosystem

ระบบนิเวศสำหรับการเปลี่ยนผ่านและการจัดสรรเงินทุน



### Precedents Set by Other Banks

ตัวอย่างในการดำเนินการของธนาคารอื่น ๆ



### Transition Challenges

อุปสรรคทางการเงินและเทคโนโลยีซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อแผนการเปลี่ยนแปลง

## การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า (Scope 3 - Financed Emissions)

ธนาคารให้ความสำคัญกับความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลของธนาคารในการคำนวณและรายงานปริมาณก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐาน Partnership for Carbon Accounting Financial (PCAF) เพื่อทำความเข้าใจรูปแบบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ทำให้สามารถระบุกลุ่มธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสูง ศึกษาและระบุโอกาสและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของกลุ่มธุรกิจดังกล่าว ระบุผลกระทบที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศต่อธุรกิจของลูกค้า และนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์และวางแผนธุรกิจของธนาคารต่อไป

ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลและคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า (Scope 3 - Financed Emissions) โดยเริ่มจากภาคอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง รวมถึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนสินเชื่อคงเหลือสูงเมื่อเทียบกับพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อของธนาคาร ธนาคารมีแผนการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลและพัฒนาคุณภาพข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล เพื่อเพิ่มความสะดวกและความแม่นยำ ทำให้ธนาคารสามารถคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า (Scope 3 - Financed Emissions) ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

ในอีกด้านหนึ่ง ธนาคารได้ศึกษาและระบุโอกาสในการดำเนินธุรกิจของธนาคารและเล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสีเขียว หรือเพื่อความยั่งยืน และโอกาสในการขยายการดำเนินธุรกิจไปสู่ตลาดที่เกี่ยวข้องกับกลไกคาร์บอน เช่น การพัฒนาระบบการซื้อขายคาร์บอนเครดิต

## การดำเนินการเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงินให้กับลูกค้า

ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาแผนงานสำหรับการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุนเพื่อให้เกิดการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยแบ่งออกเป็น 2 แผนงานหลัก ดังนี้



### 1 การศึกษาและพัฒนานโยบายด้านการลงทุนและ/หรือการให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจจำเพาะ

ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนา นโยบายด้านการลงทุนและ/หรือการให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจจำเพาะเพิ่มเติม เช่น ภาคน้ำมันและก๊าซ (Unconventional Oil and Gas) และภาคอุตสาหกรรมถ่านหิน (Coal) ซึ่งธนาคารจะต้องพิจารณาถึงแนวทางในการลดการปล่อยสินเชื่อต่อธุรกิจอย่างถี่ถ้วนและรอบด้าน โดยพิจารณาบริบทด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งคำนึงถึงความพร้อมในการเปลี่ยนผ่านของประเทศ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศร่วมด้วย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงทางพลังงานของชาติและเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญต่อภาคส่วนอื่น ๆ



### 2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในพอร์ตโฟลิโอ

เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารมีความเข้าใจเป้าหมาย กลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร สร้างความร่วมมือให้ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ และช่วยให้ลูกค้าและธนาคารสามารถเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำได้ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคาร ธนาคารได้วางแผนในการพูดคุย สร้างความตระหนักรู้ รวมถึงการพัฒนาแผนงานร่วมกับลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร โดยพิจารณาจากภาคอุตสาหกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง รวมถึงลูกค้าที่มีสัดส่วนมูลค่าสินเชื่อคงเหลือสูง

นอกเหนือจากการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับลูกค้าในพอร์ตโฟลิโอแล้ว ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับทีมภายในของธนาคาร โดยการจัดการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยหน่วยงานภายในของธนาคาร รวมถึงการร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย (TBA) และที่ปรึกษาภายนอกในการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และข้อมูลเชิงเทคนิคเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่าน เป็นการสร้างทักษะที่จะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการพูดคุยและพัฒนาแผนงานร่วมกับลูกค้าสินเชื่อ

## ในปี 2566 ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตรที่มีความเกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

|                                                                                     |                                                                                                                                         |                                                                                     |                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Fundamentals of Responsible Banking<br>เพื่อทำความเข้าใจประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและความเสี่ยงและโอกาสทางการเงินที่เกี่ยวข้อง |    | การกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานทางวิทยาศาสตร์หรือ SBTi (Science Based Targets initiative)                            |
|    | ภาพรวมมาตรฐานกลางที่ใช้อ้างอิงในการจำแนกและจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของไทย (Thailand Taxonomy)                |    | การจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตามกรอบคำแนะนำด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) |
|    | ผลกระทบของคาร์บอนเครดิตที่มีต่อการทำธุรกิจ SME                                                                                          |    | การกำหนดราคาคาร์บอนภายในองค์กร (Internal Carbon Pricing)                                                                           |
|   | การวัดและการจัดพอร์ตโฟลิโอทางการเงินให้สอดคล้องกับแนวทาง Net Zero                                                                       |   | การบูรณาการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศในการประเมินสินเชื่อในระดับโครงการ                                                           |
|  | กลไกคาร์บอนเครดิตของประเทศไทยตามหลักการ T-VER                                                                                           |  | การบริหารจัดการการเปลี่ยนผ่านพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ                                                                 |
|  | การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน ตามคำแนะนำของ PCAF                                                             |  | การจัดการคาร์บอนอย่างยั่งยืนสำหรับภาคธุรกิจ                                                                                        |
|  | การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับความยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐาน IFRS S1 และ IFRS S2                              |                                                                                     |                                                                                                                                    |

## การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมและความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาตินับเป็นวิกฤติระดับโลกที่ทุกประเทศกำลังเผชิญ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งถือเป็นวาระเร่งด่วน นำมาซึ่งภัยพิบัติทางธรรมชาติและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและระบบเศรษฐกิจโดยตรง โดยหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ คือ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ทรัพยากรและการปล่อยของเสีย

ธนาคารกรุงไทยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมคาร์บอนต่ำ ด้วยการจัดการความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารกำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมุ่งเน้นและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปล่อยมลภาวะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความสมดุลในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อและมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ธนาคารสามารถประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ตลอดจนลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

### เป้าหมายระยะยาว



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ **30** ภายในปี 2573  
สำหรับการดำเนินงานภายในธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)  
เทียบข้อมูลปีฐาน 2565

มุ่งมั่นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero)  
ที่สอดคล้องตามเป้าหมายประเทศ

## การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Eco-Efficiency)

พื้นฐานสำคัญในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน คือการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผ่านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยมลพิษและก๊าซเรือนกระจก ควบคู่ไปกับการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า จึงมุ่งเน้นบริหารการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรับผิดชอบต่อ ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักรู้และมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมการจัดการและป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น โดยธนาคารมีแนวทางบริหารจัดการทรัพยากรและหลักปฏิบัติ ดังนี้



การสร้างวัฒนธรรมด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า  
แก่พนักงานทุกคน ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร

ธนาคารจัดทำแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนกระบวนการทำงานของธนาคารผ่านการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล และการนำระบบ Robotic Process Automation (RPA) และเทคโนโลยีเอไอ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้ ส่งผลให้ธนาคารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและลดการใช้ทรัพยากรได้มากยิ่งขึ้น

ในปี 2566 ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งบริหารการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ แบบองค์รวม โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงการใช้ทรัพยากรในอาคารเพื่อให้ได้รับมาตรฐาน LEED Certification หรือหลักเกณฑ์การประเมินอาคารสีเขียวจากประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเริ่มจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารนาาเหนือ และขยายขอบเขตให้ครอบคลุมอาคารสุขุมวิท อาคารศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ และอาคารถนนศรีอยุธยาในอนาคต

## แนวทางการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม



### นโยบาย

ธนาคารกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดการพลังงานภายในองค์กร ยกย่องประสิทธิภาพในการดำเนินการและสร้างประสิทธิผลในการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร



### เป้าหมายการดำเนินงาน

ธนาคารกำหนดแนวทางและเป้าหมายการดำเนินงานในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวที่สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย มาตรฐาน และกฎหมายระดับประเทศและระดับสากล



### การกำกับดูแล

ธนาคารจัดตั้ง “คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยี” เพื่อเป็นคณะทำงานในการส่งเสริมควบคุมและดูแลการดำเนินการอนุรักษ์พลังงาน รวมทั้งการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการพลังงานและการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และธนาคารได้จัดตั้ง “คณะกรรมการขับเคลื่อนความยั่งยืน” เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง และผลักดันแนวทางการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความยั่งยืน ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและช่วยให้ประเทศสามารถบรรลุเป้าหมาย Net Zero



### บทบาทและหน้าที่

ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีบทบาทในการร่วมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงาน และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารกำหนดเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และเป้าหมายรวมของสายงาน เพื่อผลักดันการดำเนินการตามนโยบาย และมาตรการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความต่อเนื่อง



### ขอบเขตการดำเนินงาน

ธนาคารปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 และกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการพลังงานในโรงงานและอาคารควบคุม พ.ศ. 2552 โดยมีอาคารควบคุมตามพระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 ได้แก่ อาคารนาฬิกาเรือน อาคารสุขุมวิท อาคารถนนศรีอยุธยา อาคารสวนมะลิ ศูนย์คอมพิวเตอร์พิบูลสงคราม และศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารกรุงไทยฯ ซึ่งธนาคารได้จัดทำแผนการจัดการพลังงานในอาคารอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวไปปรับใช้กับอาคารอื่น ๆ ที่อยู่ในการกำกับดูแลของธนาคารด้วย โดยเริ่มดำเนินการบริหารจัดการการใช้พลังงานและการจัดการขยะในอาคารสำนักงานและสาขาทั่วประเทศ



## การบริหารจัดการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกรอบข้อตกลงอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แผนแม่บทรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย (National Master Plan on Climate Change) และการมีส่วนร่วมที่ประเทศกำหนด (Nationally Determined Contribution: NDC) ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาระบบการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกและการติดตามข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการได้มาซึ่งข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ครบถ้วนและถูกต้อง สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลฐานสำหรับการสร้างมาตรการ ตั้งเป้าหมาย แนวทางปฏิบัติเพื่อลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดกระบวนการทำงาน พร้อมทั้งสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้พนักงานตระหนักรู้ถึงพฤติกรรมและแนวทางปฏิบัติที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและลดการใช้พลังงาน โดยธนาคารได้พัฒนาระบบการและระบบเพื่อติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 2 และ 3) ตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินและการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับองค์กร ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (TGO) และ Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) โดยขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลก๊าซเรือนกระจกให้ครอบคลุมบริษัทย่อยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคาร ธนาคารอยู่ระหว่างกระบวนการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกสำหรับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการลงทุน (Investments) ซึ่งอ้างอิงหลักการคำนวณจากมาตรฐาน Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

ธนาคารมุ่งมั่นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการร่วมขับเคลื่อนเพื่อบรรลุความตกลงปารีส (Paris Agreement) บนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ (Science-Based Targets) ที่ประกาศเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2593 และการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2608

เพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ธนาคารกำหนดหมุดหมาย ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ขั้นต่ำร้อยละ 30 ภายในปี 2573 เทียบกับข้อมูลปีฐานในปี 2565 และธนาคารอยู่ระหว่างการดำเนินการกำหนดเป้าหมายระยะกลางและระยะยาว ให้ครอบคลุมกิจกรรมการชดเชยดูดซับ และกักเก็บก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการส่งเสริมการเงินอย่างยั่งยืนผ่านการบริหารการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมการลงทุนและการปล่อยสินเชื่อ และการพัฒนาแผนการดำเนินงาน ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล

ในปี 2566 ธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ หรือ Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) ขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านตามข้อเสนอแนะของ TCFD ได้แก่

- การกำกับดูแล
- กลยุทธ์
- การจัดการความเสี่ยง
- ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการและบริหารจัดการการใช้พลังงาน เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ การเปลี่ยนมาใช้รถยนต์ไฟฟ้าและติดตั้งสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า การติดตั้งแผงผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต Krungthai Tranxite ที่ช่วยให้ผู้ถือบัตรสามารถจ่ายค่าโดยสารบริการขนส่งสาธารณะได้ทั้งระบบรถ เรือ ช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าลดการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ลดการใช้เชื้อเพลิงและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้กับพนักงาน รายละเอียดโครงการต่าง ๆ มีดังนี้



### Krungthai EV & EV Charging Station

ธนาคารได้เริ่มดำเนินการเปลี่ยนรถยนต์ส่วนบุคคลของธนาคารเป็นรถยนต์ไฟฟ้าในปี 2565 พร้อมทั้งติดตั้งสถานีและอุปกรณ์ชาร์จไฟ ในปี 2566 ธนาคารได้เพิ่มจำนวนรถยนต์ไฟฟ้าส่วนบุคคลทั้งสิ้น 5 คัน และเพิ่มสถานีชาร์จรถไฟฟ้า



ลดการใช้เชื้อเพลิง **9,000 kWh**  
และลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



**4.94**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า  
(tonne CO<sub>2</sub>e) ต่อปี

โดยธนาคารมีแผนดำเนินการเปลี่ยนรถยนต์ส่วนบุคคลของธนาคารเป็นรถยนต์ไฟฟ้าครอบคลุมร้อยละ 100 ภายในปี 2573



### กิจกรรม Car Free Day

เพื่อให้พนักงานร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางมาปฏิบัติงาน ธนาคารจัดกิจกรรมเชิญชวนให้พนักงานลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทางมาปฏิบัติงาน โดยเปลี่ยนไปใช้ระบบขนส่งสาธารณะหรือการเดินทางด้วยกัน หากพนักงานใช้เส้นทางเดียวกัน การดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้มีการเดินทางด้วยวิธีการอื่นแทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เป็นระยะทางรวม 956 กิโลเมตร



ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
**1,674** กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (kgCO<sub>2</sub>e)



หรือเทียบเท่ากับ  
การปลูกต้นไม้ **177** ต้น



### การติดตั้งแผงผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์

ธนาคารดำเนินการติดตั้ง Solar Powered Field Light สำหรับให้แสงสว่างทางเดินที่คลังจัดเก็บเอกสารราชภัฏพระภูมิ บ้านบึง และลาดบัวขาว ธนาคารนำระบบอัตโนมัติและเรดาร์ติดตั้งร่วมด้วยซึ่งจะเปิด-ปิดไฟอัตโนมัติโดยจับผ่านการเคลื่อนไหว และปรับความสว่างตามบรรยากาศเพื่อลดความเข้มข้นของแสงสว่างให้เหมาะสมเพียงพอในการรักษาความปลอดภัยในยามวิกาล ช่วยให้สามารถประหยัดพลังงาน



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

▼ **2.91**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า  
(tonne CO<sub>2</sub>e) ต่อปี

และมีแผนจะขยายขอบเขตการดำเนินการให้ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่และคลังเอกสารครบทุกแห่งภายในปี 2567

ธนาคารเริ่มดำเนินการติดตั้งแผงผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) เพื่อเป็นแหล่งพลังงานสะอาด โดยเริ่มติดตั้งที่อาคารนานาเหนือ



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

▼ **128**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า  
(tonne CO<sub>2</sub>e) ต่อปี

นอกจากนี้ ธนาคารพิจารณาติดตั้งแผงผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในสถานที่ที่ใช้พลังงานมาก อาทิ ศูนย์คอมพิวเตอร์ บางบัวทอง (Data Center) ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีระบบเครือข่ายของธนาคาร โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2565 สำหรับระบบปรับอากาศส่วนสำนักงาน (Office Zone) และระบบแสงสว่างของศูนย์



ประหยัดพลังงานไฟฟ้า  
และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

▼ **35.31**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า  
(tonne CO<sub>2</sub>e) ต่อปี



### โครงการ Digital Bank & Virtual Bank

นอกเหนือจากการดำเนินโครงการและความริเริ่มเพื่อมุ่งหวังลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้ปรับประยุกต์การทำงานผ่านแนวทาง Digital Transformation ส่งผลให้รูปแบบการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Banking) มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารได้ทำการประเมินการลดก๊าซเรือนกระจกที่เป็นผลกระทบเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว ยกตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ทำการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่สามารถลดได้ผ่านการลดการเดินทางของลูกค้าธนาคารมายังสาขา อันเนื่องจากการใช้ช่องทางออนไลน์ โดยประเมินทั้งกลุ่มลูกค้าในเมืองและกลุ่มลูกค้าพื้นที่ห่างไกล และปริมาณกระดาษที่สามารถลดได้



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

▼ **314,530**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า  
(tonne CO<sub>2</sub>e) ต่อปี

## การบริหารจัดการการใช้พลังงาน

พลังงานนับเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นปรับปรุงกระบวนการและการบริหารจัดการการใช้พลังงาน กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการพลังงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงาน มีการติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินโครงการเพื่อลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยการลดการใช้พลังงานภายในธนาคาร และการสร้างความตระหนักรู้ด้านการจัดการพลังงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### การกำหนดแนวทางปฏิบัติในการลดใช้พลังงานภายในธนาคารอย่างมีความตระหนัก



ตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม



เปิดระบบปรับอากาศเวลา 06.30-17.00 น.



ใช้บันไดกรณีขึ้นลงชั้นเดียว และส่งเสริมการใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์



ตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบปรับอากาศเป็นประจำทุกเดือน



เปิดไฟฟ้าส่องสว่างเฉพาะบริเวณที่มีการปฏิบัติงาน และปิดไฟฟ้ามomentเมื่อเลิกใช้งาน



ปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า พร้อมทั้งถอดปลั๊กหลังจากเลิกใช้งาน



ปิดไฟฟ้าส่องสว่างทุกวันเสาร์ทุกสาขาทั่วประเทศเป็นเวลา 1 ชั่วโมง

### โครงการ “เปลี่ยนหลอดไฟ LED และเครื่องปรับอากาศ”

เปลี่ยนหลอดไฟฟูลอเธสเซนตในอาคารนานาเหนือและอาคารสุขุมวิทเป็นหลอด LED จำนวน 18,382 หลอด เพื่อช่วยประหยัดการใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน และส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ



ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า  
**786,434.84** kWh ต่อปี



ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
**393.14** ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tonne CO<sub>2</sub>e) ต่อปี

ธนาคารมีแผนเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศโดยเลือกใช้เทคโนโลยีที่ช่วยประหยัดพลังงาน รวมถึงการใช้สารทำความเย็นชนิดที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมภายในปี 2568 จำนวน 2,454 เครื่อง ครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศไทย



ประหยัดพลังงานไฟฟ้า  
**3,724,231.59** kWh



ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
**5,890.67** ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tonne CO<sub>2</sub>e)

### การปรับเปลี่ยนพื้นที่ทำงานให้เป็น Open Space และ Co-Working Space

ธนาคารเริ่มดำเนินการปรับเปลี่ยนพื้นที่ทำงานในสำนักงานใหญ่และอาคารขนาดใหญ่บางส่วนให้เป็น Open Space และ Co-Working Space เพื่อลดการใช้พลังงาน ลดความแออัดในพื้นที่สำนักงาน เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน และมีพื้นที่อำนวยความสะดวกให้กับพนักงานมากขึ้น



มีพื้นที่การทำงานแบบ Open Space และ Co-Working Space สามารถรองรับพนักงานได้ถึง **1,143** ที่นั่ง

## การบริหารทรัพยากรน้ำ

น้ำคือทรัพยากรที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของทุกชีวิต ปัญหาการขาดแคลนน้ำที่เพิ่มสูงขึ้นจากผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ กิจกรรมที่เป็นมลพิษต่อแหล่งน้ำ และความต้องการน้ำอุปโภคบริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ภาคธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้น้ำ ธนาकरจึงเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำทั้งในพื้นที่อาคารสำนักงานและพื้นที่โดยรอบสาขา โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำใช้หลังบำบัดก่อนปล่อยออกจากแหล่งน้ำอย่างเคร่งครัดตามข้อกำหนดท้องถิ่นและเกณฑ์มาตรฐานของภาครัฐ และมีการติดตามปริมาณการใช้น้ำ พร้อมรายงานผลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินโครงการลดการใช้น้ำภายในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ

ในปี 2566 ธนาकरได้กำหนดแนวปฏิบัติในการลดการใช้น้ำในองค์กร และได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำใช้ และน้ำเสียในอาคารและสำนักงานต่าง ๆ ของธนาकर รวมถึงได้ประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์น้ำทั่วโลก (Water Risk Assessment) ตามภูมิศาสตร์ที่ตั้งของอาคารสำนักงานและสาขาของธนาकरทั่วประเทศไทย โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ AQUEDUCT Version 4.0 ที่พัฒนาโดย World Resources Institute (WRI)

| กำหนดแนวทางปฏิบัติในการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ                                                               | การใช้เคล้นน้ำหรือนำน้ำมาหมุนเวียนใช้ภายในองค์กร                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เปิดใช้น้ำเท่าที่จำเป็นและปิดก๊อกน้ำทันทีเมื่อเลิกใช้                                                         | ภายในศูนย์ฝึกอบรมของธนาकर มีการนำเทคโนโลยีการบำบัดน้ำทิ้ง (ระบบรีไซเคิลน้ำ) เพื่อปรับปรุงคุณภาพน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ภายในพื้นที่ศูนย์ฝึกอบรมของธนาकर ช่วยเพิ่มอัตราการรีไซเคิลน้ำ และลดการใช้น้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติในกิจกรรมของศูนย์ฝึกอบรม อาทิ การรดน้ำต้นไม้และสนามหญ้า โดยมีปริมาณน้ำหมุนเวียน 19,274 ลูกบาศก์เมตร ในปี 2566 |
| ตรวจสอบการรั่วไหลของระบบน้ำประปาเป็นประจำ                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| สร้างสื่อรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัด เช่น ทางอีเมล และป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณห้องน้ำและห้องครัว |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## การบริหารจัดการของเสีย

ธนาकरจัดการของเสียตามแนวทาง Zero Waste โดยมีเป้าหมายในการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากกิจกรรมของธนาकरให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียนและกรอบความยั่งยืนของธนาकरในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดผลกระทบที่ธนาकरมีต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 ธนาकरยกระดับการบริหารจัดการของเสีย โดยได้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ซึ่งมีแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการดำเนินการเพื่อสร้างความตระหนักในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และมุ่งเน้นการวางรากฐานด้านการจัดการของเสีย

โดยเริ่มจากการคัดแยกและจัดการขยะ พร้อมทั้งพัฒนาระบบเก็บข้อมูล และติดตามข้อมูลขยะแต่ละประเภท ดำเนินการจัดการขยะรีไซเคิลกับบริษัทภายนอก จัดอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบของการจัดการของเสีย ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานจากต้นทางจนถึงปลายทาง ส่งผลให้การบริหารจัดการของเสียในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถหมุนเวียนทรัพยากรนำกลับมาใช้ใหม่ได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ธนาकरได้ดำเนินการโครงการต่าง ๆ ด้านการบริหารจัดการของเสีย และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาकरได้รับรางวัลด้านการบริหารจัดการของเสีย ได้แก่



**Global Corporate Sustainability Awards (GCSA):**  
Best Practice Award for the Project  
สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน)



**ESG Business Awards 2023:**  
Waste Management Award  
ประเทศสิงคโปร์



**Sustainability Initiative of the Year:**  
Business Intelligence Group  
ประเทศสหรัฐอเมริกา





## โครงการ Waste Management

ธนาคารดำเนินโครงการ Waste Management ภายใต้แนวคิด “Care for the World แยกขยะเพื่อโลก” โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาบริหารจัดการขยะ มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการลดของเสีย ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง เพื่อลดปริมาณของเสียไปสู่หลุมฝังกลบให้เป็นศูนย์ โดยเน้นการวางรากฐานองค์ความรู้ให้พนักงานมีความเข้าใจ สามารถปฏิบัติได้จริง โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- ติดตั้งถังขยะแยกประเภทในอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อแยกขยะเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะเศษอาหาร และขยะอิเล็กทรอนิกส์
- จัดอบรมให้ความรู้ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และคลิปวิดีโอให้กับผู้บริหาร พนักงาน และแม่บ้าน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เน้นการนำไปลงมือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- เก็บข้อมูลปริมาณขยะเพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลที่ตรวจสอบได้ รวบรวมข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน GEPP
- นำขยะแต่ละประเภทเข้าสู่กระบวนการจัดการอย่างถูกวิธี เช่น ส่งต่อขยะเศษอาหารให้หน่วยงาน กรุงเทพมหานคร โดยธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ “ไม่เทรวม” เพื่อส่งให้หน่วยงานในกรุงเทพมหานคร ดำเนินการทำปุ๋ยหมัก หรือนำเข้าเครื่อง Inno Waste เพื่อแปรรูปเศษอาหารเป็นดิน ส่งต่อขยะรีไซเคิลให้ GEPP Sa-Ard ดิจิทัลแพลตฟอร์มจัดการขยะเพื่อนำไปรีไซเคิล ส่งต่อขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อกำจัด ผ่านแอปพลิเคชัน E-Waste+

นอกเหนือจากการดำเนินการในอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารได้ดำเนินการจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลและดำเนินการจัดการขยะอย่างเหมาะสมสำหรับสาขาธนาคารทั่วประเทศ



แยกประเภทขยะรีไซเคิลภายใน  
ธนาคาร **44,859.24** กิโลกรัม



ลดปริมาณการเกิดก๊าซเรือนกระจก  
**202,931.81** กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า (kgCO<sub>2</sub>e)

ถือเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยบรรเทาปัญหาสภาวะเรือนกระจกที่ทำให้โลกร้อนขึ้นด้วย



## โครงการกรุงไทย รักสิ่งแวดล้อม

ภายใต้แคมเปญ “กรุงไทย RELIFE เปลี่ยนคืน พื่นชีวิต” โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานให้รู้คุณค่าของสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงที่สุดให้กับธรรมชาติ ช่วยฟื้นฟูพื้นที่สีเขียวให้กับโลก โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ติดตั้งตู้คืนขวดพลาสติก (Relife Machine)

ธนาคารได้ติดตั้งตู้คืนขวดพลาสติก (Relife Machine) จำนวน 2 เครื่อง โดยติดตั้งไว้ที่อาคารสำนักงานใหญ่ และสาขากระทรวงการคลัง โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวกลางให้พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะและเพิ่มมูลค่าให้ขวดพลาสติก โดยให้นำขวดพลาสติกไปผลิตเป็นเส้นใย เพื่อผลิตจีวรพระ และเครื่องใช้เครื่องนุ่งห่ม



เก็บขวดพลาสติกรีไซเคิล  
**95,520** ขวด



ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก  
**1,283.75** กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า (kgCO<sub>2</sub>e)

### ติดตั้งเครื่อง Inno Waste แปรรูปเศษอาหารให้กลายเป็นดิน

ธนาคารแปรรูปเศษอาหารที่เหลือจากโรงอาหารสำนักงานใหญ่ อาคารนานาเหนือ เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบให้เป็นศูนย์ ซึ่งขยะเศษอาหารจะก่อให้เกิดก๊าซมีเทนซึ่งเป็นหนึ่งในก๊าซเรือนกระจกที่สำคัญ และเป็นตัวการที่ทำให้เกิดการสะสมพลังงานความร้อนในชั้นบรรยากาศจนเกิดภาวะโลกร้อน และด้วยเทคโนโลยีชีวภาพในเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารจะช่วยแปรรูปเศษอาหารให้กลายเป็นดิน ก่อนนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงาน โรงเรียน และชุมชนเพื่อใช้สำหรับบำรุงต้นไม้คืนความสมดุลให้กับระบบนิเวศต่อไป



กำจัดเศษอาหาร **2,640** กิโลกรัม  
โดยนำเศษอาหารมาแปรรูปเป็นดินเพื่อ  
ใช้ปลูกต้นไม้จำนวน **792** กิโลกรัม



ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก  
**6,679.20** กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า (kgCO<sub>2</sub>e)

### ติดตั้งตู้ Shredbox ทำลายกระดาษด้วยวิธีการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการลดปริมาณการใช้กระดาษ จึงนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบการทำงานเป็นหลัก และรณรงค์ให้พนักงานพิมพ์เอกสารเท่าที่จำเป็น ใช้กระดาษซ้ำ 2 หน้า ตลอดจนบริหารจัดการกระดาษที่ใช้แล้วเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลบนพื้นฐานความปลอดภัยของข้อมูล โดยการติดตั้งตู้ Shredbox ทำลายกระดาษและวางจ้างให้บริษัทภายนอก รวบรวมและขนย้ายกระดาษไปย่อยด้วยวิธีที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และนำเยื่อกระดาษที่ผ่านการย่อยแล้วไปผลิตเป็นกระดาษ Recycle โดยเริ่มดำเนินโครงการ ณ อาคารหน่วยงานสำนักใหญ่ของธนาคาร 5 แห่ง ประกอบด้วย อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท อาคารปทุมวัน อาคารถนนศรีอยุธยา และอาคารวงศ์สว่าง เพื่อให้หน่วยงานสามารถทิ้งกระดาษที่ไม่ใช้งานแล้วในตู้ Shredbox ที่มีการปิดล็อกกุญแจป้องกันข้อมูลรั่วไหลพร้อมนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล

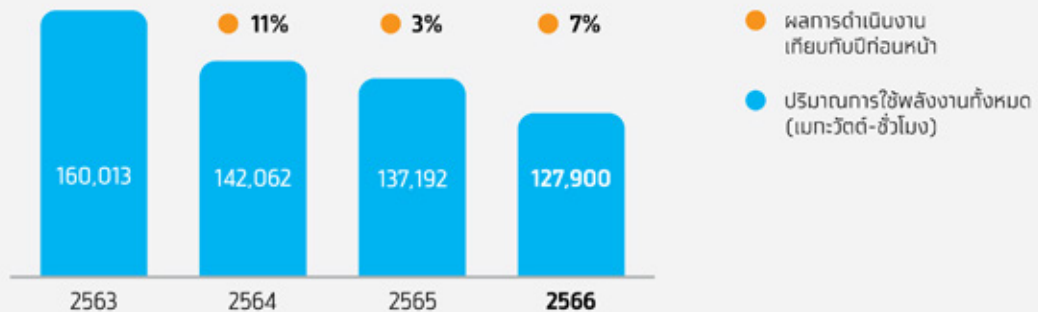


มีปริมาณเอกสารทำลายด้วย  
วิธีการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม  
**18,280** ตัน

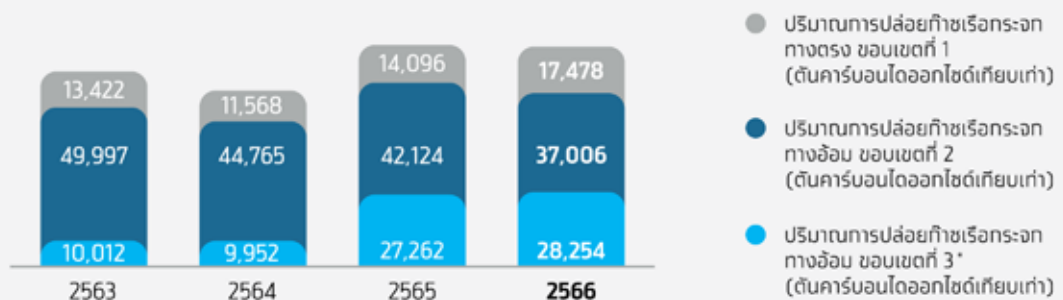
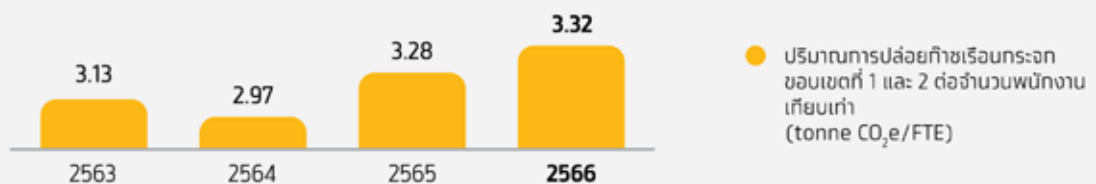
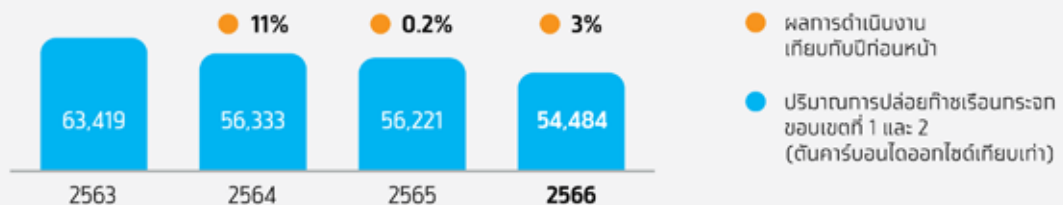


ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก  
**4,751.70** กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า (kgCO<sub>2</sub>e)

### การบริหารจัดการพลังงาน



### การปล่อยก๊าซเรือนกระจก



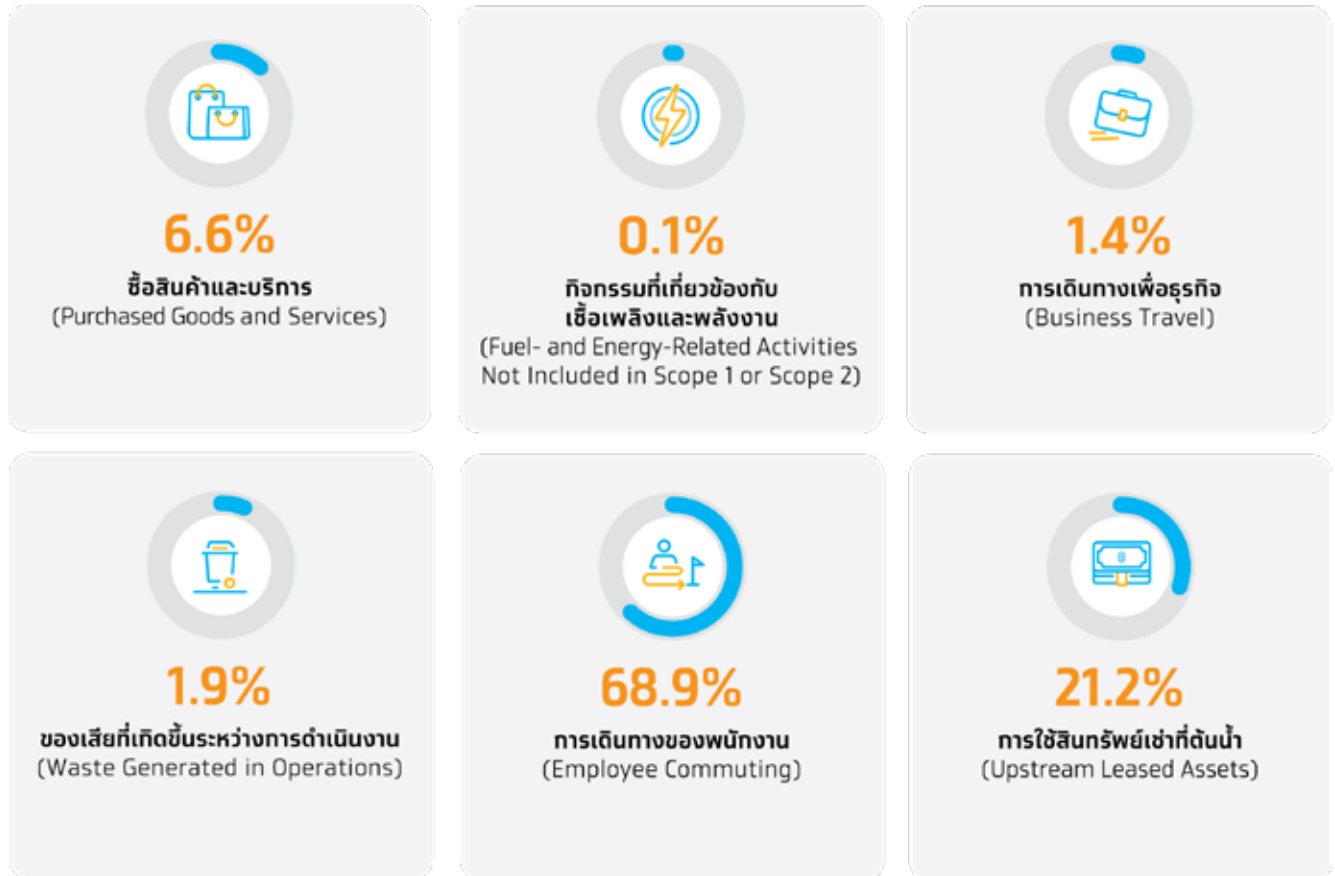
\* ครอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งกำเนิด 1, 3, 5, 6, 7 และ 8  
สอดคล้องตามมาตรฐาน GHG Protocol

## มาตรฐานที่ใช้ในการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

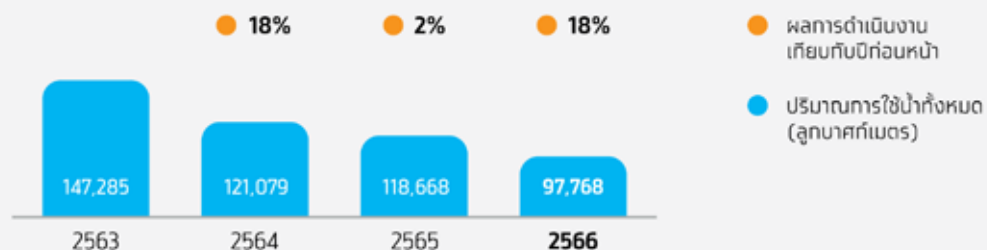
ธนาคารคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 2 และ 3 โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณจาก GHG Protocol และใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factors) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

## สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 3) ในปี 2566

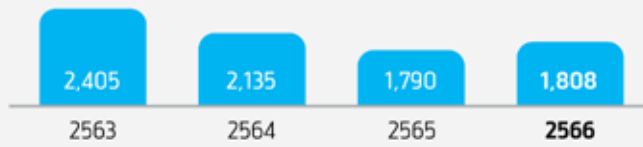
หน่วย : การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tonne CO<sub>2</sub>e)



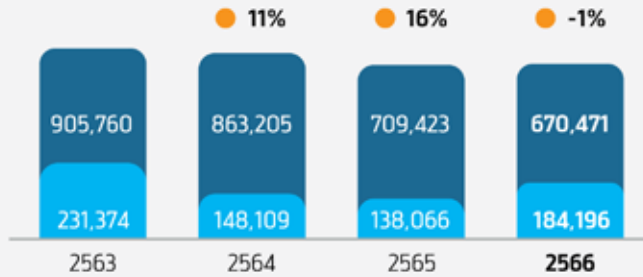
## การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ



## การใช้ทรัพยากรกระดาษ

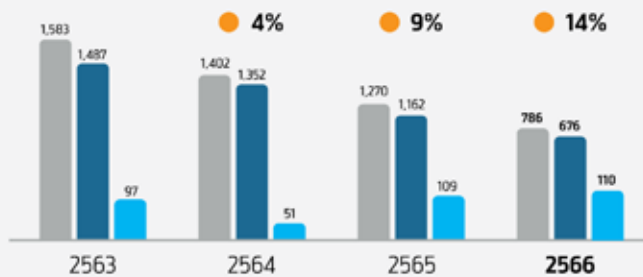


- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้กระดาษ (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



- สัดส่วนการใช้กระดาษเทียบกับปีก่อนหน้า
- ปริมาณการใช้กระดาษ A4 70, 80 แกรม (กิโลกรัม)
- ปริมาณการใช้กระดาษอื่น ๆ (กิโลกรัม)

## การบริหารจัดการของเสียและการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่



- สัดส่วนปริมาณของเสียที่นำกลับไปใช้ใหม่
- ปริมาณของเสียทั้งหมด (เมตริกตัน)
- ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)
- ปริมาณของเสียที่นำกลับมาใช้ใหม่ (เมตริกตัน)





## พลิกฟื้นเศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิต

ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ด้วยการพัฒนาองค์ความรู้ทางธุรกิจ การตลาด การใช้เทคโนโลยี ทักษะทางการเงิน เพื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินด้วยการปลูกฝังวินัยรักการออม พร้อมเติบโตเป็นรากฐานที่มั่นคงในระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน





## การเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน

ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) และความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เนื่องจากสถาบันการเงินเป็นส่วนสำคัญที่สามารถส่งเสริมเศรษฐกิจและลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมของประเทศผ่านการส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย หรือกลุ่มอาชีพเฉพาะ กระจ่ายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พร้อมบริการที่หลากหลาย ปลอดภัย สะดวกและรวดเร็ว ควบคู่กับการส่งเสริมความรู้และสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย การเพิ่มความรู้ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันและการทำธุรกรรมทางออนไลน์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าบางกลุ่ม ธนาคารยังมุ่งมั่นเสริมสร้างความรู้ทางการเงินในการวางแผนการเก็บออม การใช้จ่าย และการลงทุน ส่งเสริมให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดการเกิดหนี้เสีย เพื่อเป็นการต่อยอดถึงบทบาทและหน้าที่ของสถาบันการเงินในการช่วยลดปัญหาความไม่เท่าเทียม และสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างยั่งยืนโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

### ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิทธิมนุษยชน

สังคมในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความหลากหลายในการประกอบอาชีพ ความหลากหลายของผู้คนในองค์กร เช่น อายุ เพศกำเนิด ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ ชาติพันธุ์ สีผิว การศึกษา วัฒนธรรม สังคม ความพิการ ความเจ็บป่วย เป็นต้น ความหลากหลายเหล่านี้ส่งผลให้คนแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกัน ธนาคารให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของคนทุกกลุ่ม โดยไม่ทิ้งกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไว้ข้างหลัง และไม่ริตรอนสิทธิในการเข้าถึงการบริการหรือความรู้ทางการเงินของคนกลุ่มใด ธนาคารศึกษาความต้องการของกลุ่มลูกค้าผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุมบุคคลทุกกลุ่มมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบางหรือกลุ่ม Underserved<sup>1</sup>

### นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและมุ่งมั่นที่จะเพิ่มความรู้และการเข้าถึงการเงินให้กับคนทุกกลุ่ม สนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชนทุกภาคส่วน พร้อมไปกับการเพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

คณะกรรมการขับเคลื่อนความยั่งยืนของธนาคารเป็นผู้ให้ข้อชี้แนะการดำเนินงานของธนาคารเพื่อเพิ่มการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ปัจจุบันธนาคารอยู่ระหว่างการศึกษา รับฟังความคิดเห็น และพัฒนานโยบาย การให้บริการและผลิตภัณฑ์ในการเพิ่มการเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน เฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบางผ่านการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งาน รวมถึงการศึกษาแนวโน้มความต้องการผ่านการทำ Market Research เพื่อให้สามารถพัฒนาบริการทางการเงินให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานมากที่สุด ธนาคารดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยยึดเอาความต้องการและข้อจำกัดของกลุ่มเปราะบางเป็นสำคัญ พัฒนาช่องทางและแนวทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อข้อจำกัดดังกล่าว รวมทั้งเพิ่มการเข้าถึงเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน ให้ง่ายและเหมาะสมมากที่สุด นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถในการให้ข้อมูลและความรู้อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง โดยไม่มีการรอนสิทธิของลูกค้ากลุ่มใด รวมถึงการสร้างโอกาสที่จะต่อยอดการให้บริการการเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงินร่วมกับองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ในการสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชนคนไทย

ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมประชาชนทุกช่วงวัยและกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น โดยมีการแบ่งประเภทผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินออกเป็น

1. ผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทางการเงินของประชาชนทุกกลุ่ม
2. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending) ผ่าน Krungthai NEXT
3. ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อฟื้นฟูและปรับโครงสร้างหนี้
4. การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) และ
5. การให้ความรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital and Cybersecurity Literacy)

นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการติดตามและวัดผลการเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน โดยการประเมินจากจำนวนผู้ใช้งาน (Active Users) บริการทางการเงินต่าง ๆ ทุกปี เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

<sup>1</sup> กลุ่มเปราะบาง คือ กลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงทางการเงินเนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น กลุ่มคนรายได้น้อยกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ในการเข้าถึงสินเชื่อ กลุ่มคนที่ประกอบธุรกิจหรืออาชีพอิสระที่มีรายได้ไม่แน่นอน กลุ่มผู้หญิง โดยเฉพาะธุรกิจที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการหญิง รวมถึงกลุ่มเปราะบางอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มชนกลุ่มน้อย ผู้ป่วย หรือผู้ลี้ภัย เป็นต้น





## เป้าหมาย

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนการเข้าถึงทางการเงินของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และเป้าดัง ควบคู่ไปกับการขยายโครงการ และกิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงิน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และตั้งเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการอบรมแบบตัวต่อตัว ผ่านการลงมือปฏิบัติ จำนวน 3,000 คน และกิจกรรมส่งเสริมการออม (Focus Group) จำนวน 200 คน จาก 10 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ภายในปี 2567 ซึ่งครอบคลุมถึงกลุ่มเยาวชน กลุ่มเปราะบาง ธุรกิจขนาดย่อย กลุ่มผู้มีรายได้น้อย สตรี คนชรา และผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

## ผลการดำเนินงาน



### สถิติผู้ใช้งาน Krungthai NEXT

จำนวนผู้ใช้งาน Krungthai NEXT

**17.6** ล้านราย

ในปี 2566 เป็นผู้ใช้ใหม่ จำนวน 1.73 ล้านราย



### สถิติผู้ใช้งานเป้าดัง

จำนวนผู้ใช้งาน เป้าดัง **40** ล้านราย

### สถิติจำนวนคนที่ได้รับความรู้ทางการเงิน



กลุ่มพนักงานสูงอายุ

**1,672** คน



กลุ่มสังคม

● **1,876** คน (ครอบคลุมนักเรียน นักศึกษา และชุมชนในพื้นที่ห่างไกล)

● จำนวนคนที่ได้รับความรู้ทางการเงิน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งสิ้น **35** ล้านการเข้าถึง (Reach) และมีจำนวนการมีส่วนร่วมเชิงลึก **1.8** ล้านครั้ง (Engagement)

## การขยายโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทางการเงินของประชาชนทุกกลุ่ม

### Krungthai NEXT

ธนาคารมีบริการธนาคารออนไลน์บนโมบายแอปพลิเคชัน สำหรับลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร เพื่อเพิ่มการเข้าถึงการรับบริการสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล โดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารด้วยตนเอง ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินเหมือนทำที่ธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกที่ทุกเวลา เช่น ดูบัญชีย้อนหลัง โอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน ชำระเงิน และบริการทางการเงินอื่น ๆ ธนาคารมีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล และครอบคลุมบริการด้านการชำระเงิน การลงทุน และการโอนเงินระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีระบบรองรับการใช้งานผ่านฟังก์ชันตัวช่วยการเข้าถึง เช่น Voice Over ของระบบ iOS หรือ Talk Back ของระบบ Android ทำให้ผู้พิการทางสายตาทำธุรกรรมทางการเงินได้เหมือนกับคนทั่วไป และยังมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมบริการชำระค่าน้ำและค่าไฟ

ธนาคารสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน พบว่าจำนวนผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจกับการทำธุรกรรม และผู้ใช้งานได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงบริการ โดยธนาคารได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2566 ธนาคารได้เปิดการใช้งานการให้บริการรูปแบบใหม่ได้แก่ การให้บริการธุรกรรมสาขาทันใจ (Get & Go) โดยเป็นบริการบนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สำหรับการทำการรายการฝากหรือถอนล่วงหน้าสาขา เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการรอรับบริการที่สาขา



### ผลการดำเนินงาน

ผู้ใช้งานปัจจุบัน 17.6 ล้านราย

ในปี 2566 มีจำนวนผู้ใช้งานใหม่ **1.73** ล้านราย

คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**8.95**

แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ปี 2566

จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน



## LINE Krungthai Connex

บริการแจ้งเตือนการทำธุรกรรมการเงินผ่าน LINE Application โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งรวมถึงการแจ้งเตือนเงินเข้า-ออกบัญชี Krungthai Travel Card ผลอนุมัติ และการทำรายการชำระสินเชื่อ การซื้อ-ขาย-สับเปลี่ยน-ยกเลิกกองทุน เช็กระยะเงิน จองคิวสาขา บริการค้นหา จุด ATM และสาขาใกล้เคียง



### ผลการดำเนินงาน

ผู้ใช้งานปัจจุบันประมาณ **22.5** ล้านคน  เพิ่มขึ้น ร้อยละ **9** จากปี 2566 ที่มีผู้ใช้งาน 20.6 ล้านคน  
(หมายเหตุ : ผู้ใช้งาน = จำนวนการเพิ่มเพื่อน Add Friend)

## บัตรเดบิตกรุงไทย

บัตรเดบิตกรุงไทย ร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจสู่สังคมไร้เงินสด และช่วยให้ลูกค้าทุกกลุ่มลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร ด้วยบริการ ผาก ถอน โอน จ่ายบิลที่ตู้ ATM รูด-แตะจ่ายที่เครื่อง EDC และขออนุมัติออนไลน์ที่ปลอดภัย พร้อมนำเสนอสิทธิประโยชน์และโปรโมชั่นของบัตรเดบิตที่หลากหลาย ซึ่งตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่มโดยลูกค้าสามารถเลือกประเภทบัตรเดบิตที่เหมาะสมกับตัวเองได้เอง บัตรเดบิตแบบมีความคุ้มครองอุบัติเหตุ บัตรเดบิตเพื่อการเดินทาง ทั้งรถเมล์ รถไฟฟ้า และทางด่วน บัตรเดบิตสำหรับกลุ่มประชาชนที่ได้รับสิทธิสวัสดิการจากภาครัฐ บัตรเดบิตสำหรับกลุ่ม SMEs และบัตรเดบิต Virtual ที่ปลอดภัยสำหรับการขออนุมัติ



### ผลการดำเนินงาน

การใช้งานบัตรเดบิตกรุงไทยปัจจุบัน **13.36** ล้านใบ

## U App (University Application)

แอปพลิเคชันที่รวมเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการศึกษา ไลฟ์สไตล์ และการใช้จ่ายของนิสิตและนักศึกษาไว้ที่เดียวกัน โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มการให้บริการที่สะดวกสบายและอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา ผ่านการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยกับระบบรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารเพื่อครอบคลุมทุกด้านของการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย



### ผลการดำเนินงาน

ธนาคารได้ร่วมพัฒนาและเปิดให้บริการกับมหาวิทยาลัย **21** แห่งทั่วประเทศ

ผู้ใช้งานปัจจุบัน **185,163** คน

## บริการโอนเงินต่างประเทศ

บริการโอนเงินต่างประเทศบนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความสะดวกและรวดเร็วพร้อมลดค่าใช้จ่าย สามารถรองรับได้ถึง 14 สกุลเงิน และครอบคลุม 150 ประเทศทั่วโลก ช่วยให้การทำธุรกรรมโอนเงินต่างประเทศเป็นเรื่องง่ายทั้งสำหรับบุคคลทั่วไป นักลงทุนในสินทรัพย์ต่างประเทศ และผู้ประกอบการระหว่างประเทศ



### ผลการดำเนินงาน

ผู้ใช้งานปัจจุบันต่อปีประมาณ **20,000** คน

## หนังสือค้าประกันกรุงไทยแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Krungthai e-LG)

ธนาคารได้พัฒนาบริการออกหนังสือค้ำประกัน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-LG) เพื่อลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนการส่งเอกสาร และลดปัญหาหนังสือค้ำประกันสูญหาย รวมทั้งเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลหนังสือค้ำประกัน สามารถตรวจสอบสถานะได้และทำรายการผ่าน Krungthai Business ได้ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับให้ลูกค้าธุรกิจที่ต้องการยื่นประมูลงานหรือทำสัญญากับหน่วยงานราชการผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) และ/หรือหน่วยงานที่รองรับการรับหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ โดยธนาคารจะส่งข้อมูลหนังสือค้ำประกันให้ถึงหน่วยงานผู้รับผลประโยชน์โดยตรง



### ผลการดำเนินงาน

จำนวนธุรกรรมหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Blockchain จำนวนกว่า **11,600** ธุรกรรม (TXN)

## PromptBIZ

ระบบการชำระเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุนการทำธุรกรรมการค้าให้เป็นดิจิทัลครบวงจร โดยส่งข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 20022 โดยเป็นการช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายย่อยให้มีความเท่าเทียมกับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ โดยผ่านการใช้ระบบข้อมูลทางการค้าของลูกค้านิติ (Trade Data) และข้อมูลการซื้อขายสินค้าระหว่างคู่ค้าที่เชื่อมต่อกับสินเชื่อหมุนเวียนธุรกิจ (Supply Chain Finance) ของธนาคารเพื่อพิจารณาวางเงินสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย

ธนาคารพร้อมให้บริการ PromptBIZ ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม Krungthai Business ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชน จัดการเอกสารการค้าครบวงจรตอบโจทย์ธุรกิจในที่เดียว โดยเปลี่ยนเอกสารทางการค้าจากเดิมที่เป็นกระดาษมาเป็นเอกสารการค้าดิจิทัลเต็มรูปแบบ ตั้งแต่การวางบิล รับวางบิล ตรวจสอบความถูกต้องและชำระเงินผ่านแพลตฟอร์ม พร้อมจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมไปถึงการทำรายการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายอัตโนมัติ โดยไม่ต้องออก 50 ทวิให้กับคู่ค้า ซึ่งเปิดให้บริการวางบิลและรับวางบิลสำหรับคู่ค้าภายในธนาคารและข้ามธนาคาร

นอกจากนี้คู่ค้าธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ประกอบการ SME ใน Ecosystem ยังสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกด้วยบริการสินเชื่อใบแจ้งหนี้ (Invoice Financing) ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดในการส่งข้อมูลแบบกระดาษ เช่น การชำระเงินบางส่วน การชำระหลายรายการพร้อมกัน และการชำระภาษีลดขั้นตอนการส่งเอกสาร ลดการใช้กระดาษ ลดต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งระบบนี้เชื่อมโยงข้อมูลลูกค้าและการชำระเงินของภาคธุรกิจเข้ากับข้อมูลการเงินของผู้ให้บริการทางการเงินและระบบภาษีของภาครัฐ ส่งผลให้ภาคธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน



### ผลการดำเนินงาน

ปัจจุบันธนาคารได้นำร่องให้บริการ PromptBIZ กับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA และบริษัทคู่ค้า

## Krungthai Business

แพลตฟอร์มดิจิทัล Krungthai Business เป็นระบบธนาคารที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและนวัตกรรมทางการเงินให้กับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจและสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้เติบโตและขยายธุรกิจในยุคดิจิทัลได้อย่างสะดวก โปร่งใส และรวดเร็ว ผ่านแพลตฟอร์มที่สามารถใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ มีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล เพื่อช่วยลูกค้าในการบริหารจัดการทางการเงิน ทั้งธุรกรรมออนไลน์ รับ จ่าย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมบริการด้านสินเชื่อ บริการหนังสือค้ำประกัน และบริการธุรกรรมการค้าต่างประเทศ



### ผลการดำเนินงาน

ผู้ใช้งานปัจจุบัน กว่า **36,000** ธุรกิจ

## Point Pay

ระบบพอยท์ (คะแนนสะสม) เป็นระบบที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระเงินสินค้าแทนเงินสดได้ที่ร้านลงทุนพอยท์เพย์ทั่วประเทศ ระบบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเงินและช่วยเหลือร้านค้าขนาดเล็ก โดยลูกค้าสามารถใช้คะแนนสะสมที่มีอยู่ในบัตรเครดิตเคทีซี (KTC) หรือคะแนนจากเอไอเอสและบางจาก เพื่อชำระค่าสินค้าแทนเงินสดในร้านค้าลงทุนได้



### ผลการดำเนินงาน

ร้านค้าจำนวน **1.5** ล้านร้านค้าทั่วประเทศ

### เครื่องให้บริการทางการเงินอัตโนมัติ (ATM)

ธนาคารได้พัฒนาเครื่องให้บริการทางการเงินอัตโนมัติ (ATM/RCM/3in1) แบบหน้าจอสัมผัสให้มีระบบการทำงานแบบใช้เสียง (Voice Guidance) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มีปัญหาทางสายตา จำนวน 6,591 เครื่อง ในส่วนของเครื่องที่ไม่ใช่หน้าจอแบบสัมผัส จำนวน 1,967 เครื่อง กลุ่มลูกค้าที่มีปัญหาทางสายตาก็สามารถกดเงินได้ เพราะสามารถกดปุ่มที่อยู่ด้านข้างของหน้าจอรวมกับการใช้ Keypad ในการทำรายการ นอกจากนี้เพื่อเป็นการเพิ่มการเข้าถึงและความปลอดภัยให้กับกลุ่มคนทุกชาติ เครื่องให้บริการทางการเงินอัตโนมัติยังสามารถรองรับได้ทั้งหมด 5 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ ญี่ปุ่น จีน และพม่า



#### ผลการดำเนินงาน

เครื่องให้บริการอัตโนมัติ ATM/RCM/3in1 ทั้งหมด รวมเครื่องหน้าสาขาและนอกสาขา มีจำนวน **8,558** เครื่อง

### ประกันอุบัติเหตุ (1 บาทต่อวัน)

ผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุ คัดกรองการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพจากอุบัติเหตุ วงเงินประกันสูงสุด 500,000 บาท โดยมีการจ่ายเบี้ยประกันเพียงแค่ 1 บาทต่อวัน เพื่อเป็นการเพิ่มการเข้าถึงประกันอุบัติเหตุสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย



#### ผลการดำเนินงาน

**2,218** ครัวเรือน

### ประกันอุบัติเหตุสำหรับเจ้าหน้าที่อาสาสมัครเผ่าะวังช้างป่า

ธนาคารร่วมสนับสนุนงบประมาณในการทำประกันภัยสำหรับกลุ่มจิตอาสาเผ่าะวังช้างป่าในโครงการพัชรสุรานุรักษ์ ในภาคตะวันออก ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และสระแก้ว เพื่อสร้างความสุขและเสริมกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่



#### ผลการดำเนินงาน

จำนวน **710** คน จาก 51 บ้าน จาก 5 จังหวัด

### สินเชื่อเนกประสงค์สำหรับข้าราชการบำนาญ

สินเชื่อเนกประสงค์สำหรับข้าราชการบำนาญช่วยให้ข้าราชการที่เกษียณแล้วได้มีโอกาสเข้าถึงสินเชื่อได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ สามารถนำเงินก้อนไปลดภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน รักษาความเจ็บป่วย เป็นเงินทุนให้ลูกหลาน หรือสามารถสานฝันวัยเกษียณเพื่อสร้างธุรกิจเพื่อเป็นรายได้หลังเกษียณ



#### ผลการดำเนินงาน

จำนวนลูกค้า **51,402** คน

### พันธบัตรออมทรัพย์ (วอลเล็ท สบม.)

พันธบัตรออมทรัพย์ รุ้นออมอุ่นใจ ออมบวอลเล็ท สบม. แบบไม่มีใบตราสาร สามารถซื้อพันธบัตรได้ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง โดยมีวงเงินซื้อขั้นต่ำ 100 บาท จำนวน 100 หน่วย (หน่วยละ 1 บาท) ไม่มีการจำกัดจำนวนครั้งที่เข้าซื้อต่อราย แต่มีวงเงินซื้อสูงสุดไม่เกิน 20 ล้านหน่วย ซึ่งช่วยให้ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงการซื้อพันธบัตร และเป็นหนึ่งในเครื่องมือเพื่อช่วยในการออมได้ หนุนประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงการออมผ่านดิจิทัลอย่างทั่วถึง เท่าเทียม โปร่งใส และยั่งยืน



#### ผลการดำเนินงาน

One Bath Bond ผ่านวอลเล็ท สบม. บนแอปพลิเคชัน เป๋าตัง

พันธบัตรวอลเล็ท สบม. เปิดตัว 1 รุ้น พันธบัตรออมทรัพย์ รุ้นออมอุ่นใจ วงเงิน **10,000** ล้านบาท

### ซื้อขายหุ้นกู้ดิจิทัล (วอลเล็ทซื้อขายหุ้นกู้)

วอลเล็ทซื้อขายหุ้นกู้บนแอปพลิเคชัน “เปาแดง” เป็นการต่อยอดความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์การลงทุนบนช่องทางดิจิทัล ยกระดับตลาดทุนไทย และสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านการเงินและการลงทุนอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำ ตอบโจทย์เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ ซึ่งหุ้นกู้ดิจิทัลบนแอปพลิเคชัน เปาแดงอำนวยความสะดวกให้ผู้ลงทุนซื้อขายได้แบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผู้ลงทุนจะได้รับหุ้นกู้ทันทีที่ซื้อ และได้รับเงินต้นที่ขาย ตลอดจนแสดงข้อมูลการถือครองหุ้นกู้ ราคาซื้อขาย ครบจบในที่เดียว ตอบโจทย์การออมและการลงทุนได้ครบทุกมิติ สร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้าและประชาชนได้อย่างยั่งยืน



#### ผลการดำเนินงาน

เปิดจองซื้อหุ้นกู้ดิจิทัล 2 บริษัท ได้แก่

หุ้นกู้ดิจิทัลบางจาก

จองซื้อจนครบวงเงินเสนอขาย **3,000** ล้านบาท

หุ้นกู้ดิจิทัลแสนสิริ

จองซื้อจนครบวงเงินเสนอขาย **2,500** ล้านบาท

### กรุงไทย เติมบุญ (e-Donation)

ธนาคารสนับสนุนนโยบายในด้านการบริจาคผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปี 2561 เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าทุกกลุ่มในการบริจาคหรือทำบุญให้กับหน่วยรับบริจาค องค์กรต่าง ๆ วัด ศาสนสถาน โรงเรียน โรงพยาบาล มูลนิธิ ง่ายยิ่งขึ้นเพราะไม่ต้องใช้เงินสด และสามารถลดหย่อนภาษีประจำปีได้อัตโนมัติ เพราะข้อมูลการบริจาคจะนำส่งไปที่กรมสรรพากรโดยตรง โดยลูกค้าที่โอนผ่านแอปพลิเคชัน NEXT สามารถเลือกรับใบอนุโมทนาบุญอิเล็กทรอนิกส์ส่งไปที่อีเมลผู้บริจาคเองเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานได้ ซึ่งนับเป็นการช่วยลดการใช้กระดาษ ลดปริมาณขยะ และรักษาสิ่งแวดล้อม



#### ผลการดำเนินงาน

มีหน่วยรับบริจาคอยู่กับธนาคาร

จำนวน **19,515** หน่วย

มีจำนวนผู้โอนเงินบริจาค

**2,105,067** รายการ

มียอดบริจาครวม

**1,077,940,168** บาท

### โครงการกรุงไทย X เขื่อนเขื่อน X ชีวมิติ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super Aged Society) ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้น การวางแผนทั้งเรื่องสุขภาพร่างกาย จิตใจ และการวางแผนการเงิน เพื่อก้าวสู่วัยเกษียณและการใช้ชีวิตบั้นปลายหลังเกษียณจึงเป็นสิ่งสำคัญ ธนาคารจึงร่วมสนับสนุนการให้ความรู้ด้าน “การดูแลแบบประคับประคอง (Palliative Care)” สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ป่วยระยะท้าย และจัดสัมมนาให้ความรู้ “วิชาชีวิต 5 มิติ” ประกอบด้วยมิติการแพทย์ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ มิติจิตวิญญาณ และมิติกฎหมาย เพื่อให้ความรู้การวางแผนชีวิตและวางแผนการเงินเพื่อเกษียณให้กับพนักงาน และลูกค้าธนาคาร อีกทั้งยังช่วยบริจาคเงินสมทบทุนเพื่อเติมเต็มกำลังใจ และต่อลมหายใจแก่ผู้ป่วยมะเร็งระยะลุกลาม ผู้ป่วยระยะท้าย ผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่เข้าร่วมโครงการฯ ให้ได้ใช้เวลาในระยะเวลาสุดท้ายของชีวิตอย่างมีคุณภาพ



#### ผลการดำเนินงาน

- บริจาคเงินสมทบทุน จากธนาคาร พนักงาน และลูกค้า **5,555,000** บาท ให้กับ “เขื่อนเขื่อน วิชาชีวิตเพื่อสังคม” ภายในระยะเวลา 3 เดือน
- จัดทำคลิปวิดีโอ เผยแพร่ความรู้ “วิชาชีวิต 5 มิติ” ผ่านช่องทาง YouTube และมีผู้ชมประมาณ **200,000** ครั้ง
- บริจาคกล่อง Krungthai Care Box จำนวน **350** กล่อง ให้ผู้สูงอายุชุมชนต่าง ๆ ในช่วง Covid-19 ระบอบระยะที่ 2
- องค์กรเขื่อนเขื่อนมีผู้ป่วยเข้ารับการรักษา เพิ่มขึ้นประมาณ **200** คน
- การประชาสัมพันธ์โครงการฯ มียอดคนเห็นผ่านสื่อสังคม (Social Media) กว่า **17** ล้านครั้ง



## ผลิตภัณฑ์สินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending) ผ่าน Krungthai NEXT

ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending) สำหรับผู้มีรายได้น้อย และผู้ประกอบการรายย่อย ที่มีรายการธุรกรรมทางธุรกิจผ่านช่องทางบริการของธนาคารกรุงไทย เช่น Krungthai NEXT เป่าตั้ง ถูงเงิน หรือมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง ไม่ต้องพึ่งพาการเดินทางมาที่สาขาของธนาคาร

### สินเชื่อกรุงไทยใจดี

เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว ธนาคารได้พัฒนาสินเชื่อวงเงินกู้แบบหมุนเวียนสำหรับกลุ่มที่มีเงินเดือนประจำผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป



#### ผลการดำเนินงาน

ลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ  
**63,446** คน

วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ  
**535** ล้านบาท

### สินเชื่อสับหมั่น

ธนาคารได้พัฒนาสินเชื่อวงเงินกู้แบบมีระยะเวลา สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้ารายย่อยที่มีบัญชีเงิน ซึ่งรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป เพื่อความคล่องตัว และครอบคลุมร้านค้าขนาดเล็กทั่วไทย



#### ผลการดำเนินงาน

ลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ  
**1,787** คน

วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ  
**46** ล้านบาท

### สินเชื่อกรุงไทยใจป้ำ

สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้ประจำและกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการร้านค้ารายย่อยที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป โดยสามารถขวงเงินกู้ฉุกเฉินได้สูงสุด 5 เท่าต่อรายได้ต่อเดือน สูงสุด 1 ล้านบาท โดยไม่ต้องมีหลักประกันหรือคนค้ำประกัน และสามารถสมัครได้ง่ายผ่านแอปพลิเคชัน เป่าตั้งและ Krungthai NEXT



#### ผลการดำเนินงาน

ลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ  
**185,417** คน

วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ  
**7,957** ล้านบาท

### สินเชื่อกรุงไทยเปย์เดอะ

ธนาคารนำเสนอสินเชื่อวงเงินกู้แบบมีระยะเวลาสำหรับกลุ่มผู้มีเงินเดือนประจำผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป



#### ผลการดำเนินงาน

ลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ  
**14,761** คน

วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ  
**495** ล้านบาท

## ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อฟื้นฟูและปรับโครงสร้างหนี้

ธนาคารพร้อมสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนที่เป็นปัญหาใหญ่ของประเทศ ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และการเติบโตของเศรษฐกิจ จึงมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่ม แก้ไขปัญหาหนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยลดภาระทางการเงิน ทั้งมาตรการสำหรับลูกค้าทั่วไป และมาตรการช่วยเหลือเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ตรงจุด ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจรายย่อย กลุ่มผู้มีรายได้ โดยเฉพาะการดูแลช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มเปราะบาง ที่มีภาระหนี้สูง รายได้ยังไม่ฟื้นตัว หรือฟื้นตัวไม่ทันกับภาระค่าใช้จ่าย ให้มีรายได้เหลือเพียงพอในชีวิตประจำวัน ประคองตัวรับมือกับภาวะเศรษฐกิจที่ยังฟื้นตัวไม่ทั่วถึงได้ โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้ออกมาตรการทางการเงินช่วยเหลือลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ตามนโยบายของกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง กว่า 3.8 แสนล้านบาท จากบัญชีลูกหนี้กว่า 4.6 แสนบัญชี ครอบคลุมลูกค้าจำนวนกว่า 1.5 แสนราย

## การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

การเพิ่มความรู้ ปรับพฤติกรรม และวินัยทางการเงินของประชาชน ถือเป็นเรื่องที่ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญ และมุ่งเน้นในการสนับสนุน การเพิ่มความรู้และทักษะเหล่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับคุณภาพชีวิต สร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินให้แก่ประชาชน ผ่านการจัดอบรม การให้ความรู้ที่หลากหลายแก่กลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มภาครัฐ กลุ่มพนักงานธนาคาร และกลุ่มสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบางในสังคม เช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้พิการ ผ่านเนื้อหา และวิธีการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงิน เศรษฐกิจราย อุตสาหกรรม การใช้งานระบบการเงินแบบดิจิทัล เพื่อช่วยให้ลูกค้าและผู้ประกอบการ มีพื้นฐานความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต และจัดการธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### กลุ่มพนักงานธนาคาร

ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรความรู้ทางการเงินแก่พนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้ มีความเข้าใจเรื่องการบริหารจัดการเงิน และ ปิดช่องว่างปัญหาทุจริต โดยธนาคารร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (Culture Transformation) ผ่านโครงการ Happy Money @Workplace โดยธนาคารได้รับการสนับสนุนความรู้และหลักสูตรจากตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมการออม การวางแผน การเงินอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน

### ผู้รับประโยชน์

พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมกว่า  
**16,000** คน



### กลุ่มสังคม

ธนาคารดำเนินการพัฒนาชุมชนในมิติต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ และสร้างทักษะทางการเงินให้กับสมาชิกในชุมชน สร้างความตระหนัก ในการจดบัญชี รายรับรายจ่าย การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การมองหา ช่องทางการเพิ่มรายได้ การออม รวมถึงการจัดการหนี้สิน อีกทั้งยังให้ ความรู้เกี่ยวกับภัยการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกในชุมชนมีความ เข้มแข็งสามารถวิเคราะห์และรับมือกับภัยการเงินด้านต่าง ๆ ได้ตลอดจนถึง การติดตามพฤติกรรมการบันทึกรายรับรายจ่าย เพื่อให้สมาชิกในชุมชนมี วินัยทางการเงินอย่างยั่งยืน

### ผู้รับประโยชน์

จำนวน **8** ชุมชน **235** ครัวเรือน

ธนาคารจัดโครงการกรุงไทย Smart University เพื่อให้บัณฑิตศึกษาเข้าใจ ความสำคัญของการวางแผนทางการเงิน สามารถวิเคราะห์พฤติกรรม การเงินของตนเองได้ เพื่อก้าวสู่วัยทำงานได้อย่างมั่นคงผ่านการทำกิจกรรม เพื่อเรียนรู้เรื่องการจัดการค่าใช้จ่ายเงินสำรองฉุกเฉินการออมและการลงทุน ซึ่งมีผู้เข้าร่วม 1,562 คน และยังได้มีการจัดกิจกรรม Focus Group จำนวน 25 คน เพื่อติดตามพฤติกรรมออมและเป้าหมายทางการเงิน รวมทั้งเสริมความรู้เรื่องการลงทุน การป้องกันหนี้สิน ประกัน และภาษี หลังจบโครงการพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรม Focus Group มีพฤติกรรม การจัดการทางการเงินและการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการเงิน เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยร้อยละ 96 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีเงินออมเพิ่มขึ้น และร้อยละ 92 สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นได้

### ผู้รับประโยชน์

ลงพื้นที่จำนวน 6 มหาวิทยาลัย ได้แก่

- มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- มหาวิทยาลัยบูรพา
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นอกจากนี้ ธนาคารมีการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) กับลูกค้าทุกกลุ่ม และบุคคลทั่วไป ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร [www.krungthai.com](http://www.krungthai.com) และผ่านแฟนเพจ Krungthai Care อย่างต่อเนื่อง ในหัวข้อคู่มือการเงิน ซึ่งเป็นการให้ความรู้ทางการเงินแบบอินโฟกราฟิก (Infographics) เพื่อให้ผู้อ่าน เข้าใจ และศึกษาได้ง่าย

#### ตัวอย่างเนื้อหาที่ได้เผยแพร่



6 วิธีปิดหนี้บัตรเครดิตให้หมดไว



4 ขั้นตอนวางแผนเกษียณอายุ  
ให้มั่นคงและบรรลุเป้าหมาย



4 วิธีหาเงินก่อนปิดหนี้บัตรเครดิต  
ปลดล็อกชีวิตไร้กังวล

มีจำนวนผู้เข้าชมรวมทั้งสิ้น **371,548** ครั้ง

อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีความตระหนักถึงความนิยมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เพิ่มสูงขึ้น ธนาคารได้ทำการขยายขอบเขตการให้ความรู้ทางการเงินไปยังสื่อสังคมออนไลน์อย่างครอบคลุม โดยมีจำนวนผู้เข้าถึง (Reach) และจำนวนการมีส่วนร่วมกับความรู้ทางการเงินดังกล่าว (Engagement) ดังนี้

#### Financial Literacy Content 2023



Facebook  
Krungthai Care

Reach **15,211,871**  
Engagement **888,635**



LINE VOOOM  
@krungthaicare

Impressions **3,130,843**  
Clicks **40,009**  
Reactions **3,217**



Instagram  
@Krungthai\_Care

Followers **46,000**



X  
@Krungthai\_Care

Followers **422,000**

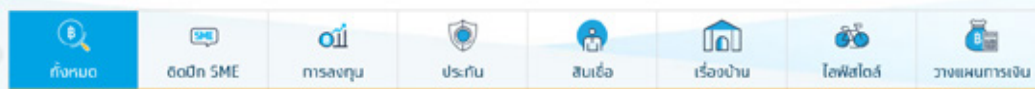


TikTok  
@Krungthai\_Care

Followers **1,500,000**

#### เรียนรู้การเงิน

ความรู้เรื่องการเงินไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป



## การให้ความรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

ปัจจุบัน ธนาकरเป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มด้านดิจิทัลที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ด้วยจำนวนผู้ใช้งานผ่านช่องทางดิจิทัลมากกว่า 40 ล้านคน ประกอบไปด้วย ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน “Krungthai NEXT” จำนวนกว่า 17.6 ล้านราย แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ซึ่งเป็น Thailand Open Digital Platform มีผู้ใช้งานกว่า 40 ล้านราย และแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” มีผู้ใช้งานกว่า 2 ล้านราย ซึ่งช่วยให้ประชาชนคนไทยสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง สร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจทั้งในระดับรายบุคคลและภาคธุรกิจเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงการสนับสนุนทางการเงินจากภาครัฐสำหรับประชาชนทุกระดับและทุกช่วงวัยเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เพื่อสร้างความมั่นใจว่าประชาชนทุกกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจและสามารถเข้าถึงบริการทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัยและทั่วถึง ทางธนาकरมีการเผยแพร่บทความและจัดทำ Infographic ประกอบบทความ ให้ความรู้แก่บุคคลทั่วไป ในเรื่องของข้อควรระวังและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ธนาकरให้ความสำคัญกับการสื่อสารและให้ความรู้เรื่องการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างปลอดภัย ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ และช่องทางสื่อสังคมต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลจำนวนมากมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นความปลอดภัยทางไซเบอร์ ธนาकरได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการสื่อสารโดยใช้ภาษาที่ทันสมัย กระชับและเข้าใจง่าย เพื่อให้เข้าถึงคนทุกกลุ่มโดยไม่ต้องมีการอ่านบทความที่มีเนื้อหาซับซ้อน เข้ากับยุคสมัยมากยิ่งขึ้น



โดยในช่องทางสื่อสังคม “Krungthai Care” มีการนำเสนอในรูปแบบวิดีโอ ภาพ Infographic และบทความต่าง ๆ เช่น วิดีโอให้ความรู้ “#เรื่องหลอกให้บอกต่อ” เพื่อสร้างความรู้ให้กับประชาชน ในการตระหนักถึงการหลอกเงินและวิธีการป้องกันตนเอง จากการถูกโจรกรรมทรัพย์สินจากมิจฉาชีพ โดยได้จัดทำคอนเทนต์ และเผยแพร่ในช่องทางต่าง ๆ มีตัวเลขยอดจำนวนผู้เข้าถึง (Reach) และจำนวนการมีส่วนร่วมกับความรู้ทางการเงินดังกล่าว (Engagement) ดังนี้

### #เรื่องหลอกให้บอกต่อ



Facebook

Reach **2,560,419**  
Engagement **75,511**



LINE VOOM

Impressions **1,782,607**  
Clicks **29,907**  
Reactions **3,291**



TikTok

Reach **12,014,600**  
Engagement **437,602**



# การส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน

ปัจจุบันผู้คนมีความตระหนักถึงความสำคัญของการปกป้อง รักษา และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมความเท่าเทียมกันของคนในสังคม มากยิ่งขึ้น ความตระหนักเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและการดำเนินธุรกิจของลูกค้าธนาคาร กอปรกับประชาคมโลกได้ร่วมกันเรียกร้องให้ทุกภาคส่วนร่วมกันดำเนินการอย่างทันทั่วทั้งเพื่อปกป้องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศของโลก

ธนาคารกรุงไทยในฐานะผู้ให้บริการทางการเงิน เป็นผู้ขับเคลื่อนและจัดสรรเงินทุนสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ภาครัฐ และ ลูกค้าบุคคล ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบต่อภาคธุรกิจและสังคมไทย ธนาคารจึงมีการบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ากับนโยบายการให้สินเชื่อ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และการลงทุน เพื่อป้องกันการนำเงินทุนไปใช้สำหรับโครงการ ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือชุมชน ช่วยส่งเสริมการดำเนินโครงการอย่างยั่งยืน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร

## การเงินสีเขียว (Green Financing)

### นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending Policy)

ธนาคารจัดทำแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending Guideline) โดยการพิจารณาความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารดำเนินการโดยประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินการ สินเชื่อโครงการยั่งยืนระดับสากลของ Equator Principles และมาตรฐานการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมขององค์กรการเงินระหว่าง ประเทศ (International Finance Corporation: IFC) เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางในการพิจารณาสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น สินเชื่อ โครงการ (Project Finance) และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ (Corporate Finance) อย่างเหมาะสม

ธนาคารกำหนดประเภทของสินเชื่อที่ไม่ประสงค์ให้การสนับสนุน (Exclusion List) ประเภทของสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (Inclusion List) แนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะหรือกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (Sector Specific Guidelines) รวมถึงการกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อสีเขียว (Green Loan) ตามหลักการสินเชื่อสีเขียว (Green Loan Principle) ของ Asia Pacific Loan Market Association (ALPMA) และ Loan Market Association (LMA) โดยมีกระบวนการพิจารณาสินเชื่อและการคัดกรองความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ครอบคลุมไปถึงการติดตามและทบทวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยง และโอกาสในประเด็นดังกล่าวร่วมกับลูกค้าของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานและพัฒนาธุรกิจอย่างมีความ รับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

### สินเชื่อที่ธนาคารไม่ประสงค์ให้การสนับสนุน (Exclusion List)

ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาตั้งแต่ลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ประเภทธุรกิจหรือโครงการที่ลูกค้าดำเนินการอยู่โดยสินเชื่อที่ธนาคารไม่ประสงค์ ให้การสนับสนุน มีดังนี้

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ธุรกิจผิดกฎหมาย หรือขัดต่อศีลธรรม หรือขัดต่อ บรรษัทภิบาลหรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)                                                                                                               |  | การกักตุนสินค้าเพื่อการเก็งกำไรหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทาง การกักตุนสินค้าเพื่อเก็งกำไร (Corner Market) ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือขัดต่อประกาศข้อกำหนดของ หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง |
|  | ธุรกิจที่มีผลกระทบในการทำลายสภาพแวดล้อม หรือบุกรุกทำลายระบบนิเวศหรือพื้นที่อนุรักษ์ ทางวัฒนธรรมหรือโบราณสถานที่สำคัญ                                                                                                     |  | การผลิตหรือค้าอาวุธสงคราม * ยกเว้นเพื่อหน่วยงานราชการไทย                                                                                                                                                            |
|  | ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือโครงการที่มีความเสี่ยงทางสังคม                                                                                                                                           |  | ธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและ สังคมอย่างมีนัยสำคัญ                                                                                                                                                           |
|  | การค้าสัตว์ป่าและผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าคุ้มครองภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่า ที่ใกล้สูญพันธุ์ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES) |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                     |

เนื่องจากธนาคารให้ความสำคัญกับการร่วมขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารจึงพิจารณาไม่ให้การสนับสนุนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการลอบบี้ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มุ่งเป้าไปยังการทำให้นโยบายการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอ่อนแอลง

นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดแนวทางการพิจารณาสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงการไม่สนับสนุนการให้สินเชื่อแก่บุคคลที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติชี้มูลความผิด ผู้มีอิทธิพลมืด

## สินเชื่อบริการอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (Inclusion List)

เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ธนาคารสนับสนุนการให้สินเชื่อกับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่มีศักยภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ตามแผนยุทธศาสตร์ประเทศภายใต้แนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Model) เช่น



อุตสาหกรรม Health Care



อุตสาหกรรม  
โรงพยาบาลเอกชน



อุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า  
และชิ้นส่วนอุปกรณ์  
สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า



อุตสาหกรรมอาหาร  
เพื่ออนาคต



อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้า  
พลังแสงอาทิตย์ (Solar) หรือ  
พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตร  
กับสิ่งแวดล้อม

สำหรับอุตสาหกรรมอื่น ๆ นั้น ธนาคารอาจจะมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมในภายหลัง เพื่อให้การขับเคลื่อนเกิดการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สร้างคุณค่าแก่สังคม

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับลูกค้าที่แสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อที่มีการให้สิทธิประโยชน์ต่อลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ธนาคารประเมินความมุ่งมั่นจากหลายปัจจัย เช่น การจัดอันดับ ESG Rating โดยมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับระดับสากล การดำเนินการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้พลังงานหมุนเวียน การดำเนินกิจการที่สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals)

## สินเชื่อบริการอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector Specific Guidelines)

ธนาคารกำหนดแนวทางเพิ่มเติมสำหรับการพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสำหรับธุรกิจหรือโครงการที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และอาชีวอนามัยของชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงทั้งระดับพอร์ตโฟลิโอและระดับธุรกรรมของธนาคาร ทำให้การดำเนินการของธนาคารสอดคล้องกับเป้าหมายระดับประเทศและสากล ในการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยธุรกิจหรือโครงการเหล่านี้จะต้องได้รับอนุญาตหรือผ่านการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) หรือ การวิเคราะห์ ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (Environmental Health Impact Assessment: EHIA) ตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด



อุตสาหกรรมยาสูบและเครื่องดื่ม  
แอลกอฮอล์



อุตสาหกรรมการผลิตโลหะทุกประเภท



อุตสาหกรรมการพนัน  
และวัดถูกันดาราย



อุตสาหกรรมเกษตร (เพาะปลูก)



อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้าทุกประเภท  
ยกเว้น โรงไฟฟ้าจากพลังงาน  
แสงอาทิตย์ และพลังงานลม



อุตสาหกรรมปรับปรุง  
หรือปรับปรุงคุณภาพของเสีย  
ทุกประเภทที่เป็นอันตราย  
หรือกากสารกัมมันตรังสี



อุตสาหกรรมเหมืองแร่รวมถึง  
ธุรกิจเหมืองแร่ถ่านหิน  
หรือธุรกิจการค้าถ่านหิน

## กระบวนการพิจารณาสินเชื่อและการคัดกรองความเสี่ยงด้าน ESG

ธนาคารได้ผนวกประเด็นด้าน ESG ในเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคารไม่ประสงค์ให้การสนับสนุน สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ และสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ ร่วมกับเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อทั่วไป ซึ่งเป็นกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการและสินเชื่อเพื่อธุรกิจ โดยจะต้องมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบในแต่ละด้านของ ESG ตามที่ธนาคารกำหนด ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ธนาคารจะตรวจสอบประเภทธุรกิจและโครงการว่าไม่เข้าข่ายสินเชื่อที่ธนาคารไม่ประสงค์ให้การสนับสนุน (Exclusion List) เป็นอันดับแรก จากนั้นลูกค้าที่เข้าเกณฑ์การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลจะต้องดำเนินการประเมินผลกระทบดังกล่าวตามหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น โดยธนาคารพิจารณาหลักเกณฑ์ด้าน ESG ตามตัวอย่าง ดังนี้



### สิ่งแวดล้อม (Environment)

- เป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ เช่น มีการปล่อยมลพิษก่อให้เกิดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ แหล่งน้ำ ป่าไม้
- มีการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) หรือการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (EHIA) พิจารณาตามขนาดธุรกิจที่ภาครัฐกำหนด



### สังคม (Social)

- เป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่ เช่น การใช้แรงงานผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก
- เป็นธุรกิจที่จะกระทบวิถีชีวิตของชุมชนในเชิงลบหรือไม่



### ธรรมาภิบาล (Governance)

- เป็นธุรกิจที่ดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และไม่เคยมีประวัติการเกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือคอร์รัปชัน



ดูเนื้อหา การเงินเพื่อความยั่งยืน



## แนวทางการให้สินเชื่อสีเขียว (Green Loan)

สินเชื่อสีเขียวเป็นเครื่องมือทางการเงินสำหรับการสนับสนุนโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปกป้องและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ช่วยในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และมุ่งสู่เศรษฐกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ทั้งนี้ผู้ขอสินเชื่อสีเขียวจะต้องให้ข้อมูลที่รับรองการดำเนินการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส เพื่อติดตามเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2566 ธนาคารจัดทำแนวทางการให้สินเชื่อสีเขียวตามหลักการสินเชื่อสีเขียว (Green Loan Principle: GLP) ของ Asia Pacific Loan Market Association (ALPMA) และ Loan Market Association (LMA) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการใช้เงิน (Use of Proceeds)

การกำหนดวัตถุประสงค์การใช้เงินเพื่อทำกิจกรรมทางธุรกิจซึ่งมีส่วนสนับสนุนวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม

#### การบริหารจัดการเงินที่ได้รับ (Management of Proceeds)

มีการตรวจสอบและรายงานผลการใช้เงินในการทำโครงการอย่างสม่ำเสมอและโปร่งใส

#### กระบวนการที่ใช้ในการประเมินและคัดเลือกโครงการ (Process for Project Evaluation and Selection)

การประเมินและคัดเลือกโครงการเป็นไปตามนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending Policy) โดยมีวัตถุประสงค์การกู้ยืมที่ชัดเจน และคุณสมบัติตามหมวดหมู่ของโครงการตามเกณฑ์ของ Green Loan ที่กำหนด

#### การรายงาน (Reporting)

การรายงานเกี่ยวกับการใช้เงินกู้ยืม ความคืบหน้าของโครงการ โดยระบุผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายตามแต่ละประเภทของวัตถุประสงค์การใช้เงิน

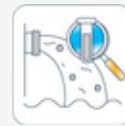
### โครงการประเภทต่าง ๆ ที่เข้าข่ายสินเชื่อสีเขียว (Eligible Green Loan Criteria) ของธนาคาร



พลังงานหมุนเวียน  
(Renewable Energy)



การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน  
(Energy Efficiency)



การจัดการแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีชีวิตและการใช้ที่ดินอย่างยั่งยืน  
ในเชิงสิ่งแวดล้อม (Environmentally Sustainable Management of Living Natural Resources and Land Use)



การป้องกันและควบคุมมลพิษ  
(Pollution Prevention and Control)



การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพทางบกและทางน้ำ  
(Terrestrial and Aquatic Biodiversity)



การขนส่งด้วยพลังงานสะอาด  
(Clean Transportation)



เทคโนโลยีสีเขียว  
(Green Technologies)



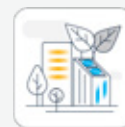
การจัดการน้ำและน้ำเสียอย่างยั่งยืน  
(Sustainable Water and Wastewater Management)



การปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ  
(Climate Change Adaptation)



ผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยีรองรับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน  
(Circular Economy)



อาคารสีเขียว  
(Green Buildings)



## แนวทางการให้สินเชื่อเชื่อมโยงกับความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan)

ในปี 2566 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อเชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan: SLL) โดยประยุกต์ใช้หลักการของสินเชื่อเชื่อมโยงกับความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan Principles: SLLP) ซึ่งกำหนดโดย Asia Pacific Loan Market Association (APLMA) และ Loan Market Association (LMA) ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่ผู้ประกอบการรายใหญ่ โดยมีเงื่อนไขการกำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance Targets: SPTs) เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดประจำปี โดยอ้างอิงแนวทางการประเมินความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องได้แก่ Carbon Disclosure Project (CDP) และ/หรือ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)

### ผลการดำเนินงาน

ธนาคารมุ่งมั่นเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) และลูกค้าบุคคล ในการพัฒนาศักยภาพและเตรียมความพร้อมไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยร่วมมือกับพันธมิตรหลายภาคส่วน ภาคเอกชน ภาครัฐ และองค์การมหาชน พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม

สินเชื่อด้าน ESG สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ยอดสินเชื่อ รวมทั้งหมด 20,054 ล้านบาท

| ประเภท                                                                            | ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| สินเชื่อสีเขียว (Green Loans)                                                     | 18,054                |
| สินเชื่อเชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan: SLL) | 2,000                 |

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566

## ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สีเขียว/ESG สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่



### “มิตรผล” ผักกำลัง “กรุงไทย”

ลงนาม Sustainability-Linked Loan  
วงเงิน รวม 2,000 ล้านบาท เงินหน้า  
สู่เป้าหมาย Net Zero และ Carbon Neutrality

ธนาคารกรุงไทย และ กลุ่มบริษัทมิตรผล ร่วมลงนามในสัญญาสนับสนุนสินเชื่อเชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan: SLL) วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท โดยเชื่อมโยงกับผลการจัดอันดับโดย S&P Global Sustainability Awards และการดำเนินการตามเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593

## GGC ลงนาม กรุงไทยสนับสนุนสินเชื่อ Sustainability-Linked Loan วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท

ธนาคารกรุงไทย และ บริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน)

ร่วมลงนามสัญญาการสนับสนุนสินเชื่อเชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan: SLL) วงเงินรวม **2,000** ล้านบาท

โดยมีเงื่อนไขที่เชื่อมโยงการจัดอันดับ CDP Climate Rating และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามนโยบายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 ของ บริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน)



ธนาคารกรุงไทย ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย

แถลงข่าวเปิดตัวโครงการนำร่องการสนับสนุนเงินทุนเพื่อช่วยลด PM 2.5 ในอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย

ในวันจันทร์ที่ 25 ธันวาคม 2566 ณ ที่ทำการสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย กระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมเป็นสักขีพยาน เนื่องจากทุกฝ่ายตระหนักถึงปัญหามลภาวะทางอากาศจากฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ภาคการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจไทย ประกอบกับภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการตัดอ้อยสดแทนการเผาอ้อย มาระยะหนึ่งแล้ว ซึ่งแม้การใช้อ้อยสดจะได้ผลผลิตรวดเร็วและมีต้นทุนต่ำกว่าการเผาอ้อย แต่ปัจจุบันจำนวนรถตัดอ้อยในระบบยังไม่เพียงพอ ภาคการเงินจึงเห็นว่า สามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืนนี้ได้โดยสนับสนุนเงินทุนที่มุ่งให้ธุรกิจและเกษตรกรปรับตัว (Transition) ด้านสิ่งแวดล้อม โดยสถาบันการเงินมีบทบาทสนับสนุนภาคธุรกิจปรับตัวไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการปรับตัว (Transition Finance) เพื่อสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ



อุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายโดยการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อสำหรับจัดซื้อเครื่องจักรกลการเกษตรที่มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยลดปัญหา PM 2.5 ด้วยการให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ พร้อมให้ระยะเวลาในการชำระคืนเงินต้นเพิ่มขึ้นโดยชำระคืนเงินต้นเพียงปีละครั้งสูงสุด 6 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้จากผลผลิตอ้อยที่เก็บเกี่ยวและขายได้ครั้งเดียว

สินเชื่อ ESG สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ (SMEs)

ยอดสินเชื่อ รวมทั้งหมด **1,006** ล้านบาท

ประเภท

ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)

สินเชื่อสีเขียว (Green Loans)

**1,006**

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566



### โครงการประกอบแบตเตอรี่รถยนต์ไฟฟ้า : บริษัท เพาเวอร์ เทค เอ็นเนอจี โซลูชั่น จำกัด

ธนาคารสนับสนุนวงเงินสินเชื่อให้กับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประกอบแบตเตอรี่สำหรับรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อสนับสนุนการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทยและรองรับกับความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเป็นวงเงินสนับสนุนเพื่อก่อสร้างโรงงานประกอบแบตเตอรี่สำหรับรถไฟฟ้า สั่งซื้ออุปกรณ์และติดตั้ง Solar Rooftop ในโครงการ และสั่งซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ประกอบที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงติดตั้งระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารสนับสนุนการให้สินเชื่อผ่านแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งรวมถึงสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ที่มีเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยโครงการที่ผ่านเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จะได้รับการประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยง

## สินเชื่อโครงการ ทั้งหมดในปี 2566 จำนวน 34 โครงการ



จำนวนสินเชื่อโครงการ  
ที่ได้รับการอนุมัติ  
**34** โครงการ



จำนวนสินเชื่อโครงการ  
ที่อยู่ในระหว่างการพิจารณา  
**0** โครงการ



จำนวนสินเชื่อโครงการ  
ที่ได้ถูกปฏิเสธ  
**0** โครงการ

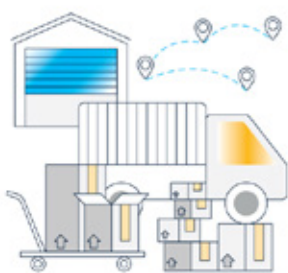


ร้อยละของจำนวนสินเชื่อโครงการมีการพิจารณาตามกรอบการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ  
และได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ต่อสินเชื่อโครงการทั้งหมดของธนาคาร

ร้อยละ **100**

## ตัวอย่างสินเชื่อโครงการพิจารณาตามกรอบการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG

ธนาคารสนับสนุนการให้สินเชื่อผ่านแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งรวมถึงสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ที่มีเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยโครงการที่ผ่านเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จะได้รับการประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยง



### โครงการสนับสนุนการออกแบบและก่อสร้างอาคารศูนย์กระจายสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ภาคเอกชนมีความตื่นตัวในการพัฒนาอาคารศูนย์กระจายสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องมาจากการก่อสร้างอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพการใช้พลังงานในอาคารสูงสุด ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่บรรยากาศ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารเห็นความสำคัญในการเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนสังคมไปสู่การพัฒนาโดยมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำ จึงมีนโยบายสนับสนุนการให้เงินกู้สีเขียวแก่ภาคเอกชนที่มีการนำนวัตกรรมด้านการออกแบบและก่อสร้างที่ได้มาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ตัวอย่างนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียนจากแผงโซลาร์เซลล์ การออกแบบพื้นที่ การเลือกวัสดุโครงสร้างอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีเมืองอัจฉริยะ



### โครงการหมู่บ้านจัดสรรที่มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันผู้พัฒนาโครงการและเจ้าของที่อยู่อาศัยหันมาให้ความสนใจด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากเทคโนโลยีต่าง ๆ มีราคาที่จับต้องได้ และมีประสิทธิภาพการใช้งานสูง

ธนาคารจึงสนับสนุนสินเชื่อในการสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่มีการพิจารณาเรื่องการประหยัดพลังงาน เช่น การปลูกต้นไม้ขนาดใหญ่ในพื้นที่โครงการเพื่อลดการสะสมความร้อนจากพื้นคอนกรีต เกิดการระบายอากาศได้ดี การติดตั้ง EV Charger เพื่อสนับสนุนการลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล การติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงานต่าง ๆ เช่น ระบบปรับอากาศอินเวอร์เตอร์ที่ใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้หลอดไฟ LED ประหยัดพลังงาน การใช้ Home Automation ในการบริหารการใช้พลังงานในบ้าน



### โครงการพัฒนาโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งทางหลวง

จากปริมาณการขยายตัวของเศรษฐกิจและความนิยมในการท่องเที่ยวภาคเหนือ การพัฒนาโครงข่ายระบบคมนาคมจะช่วยส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และเป็นการกระจายความเจริญไปยังพื้นที่ภาคเหนือ และประเทศเพื่อนบ้านให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น รวมถึงยังสามารถช่วยลดความหนาแน่นของการจราจร และลดปริมาณอุบัติเหตุได้อีกด้วย

ธนาคารเห็นความสำคัญในการส่งเสริมการกระจายตัวทางเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมให้กับคนทุกกลุ่ม จึงมีนโยบายสนับสนุนโครงการที่ตระหนักถึงผลกระทบต่อภาคสังคม โดยการให้สินเชื่อแก่โครงการ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลกระทบต่อผู้คนในวงกว้าง



### โครงการก่อสร้างหอพักนักศึกษาพร้อมอาคารที่จอดรถ

การขยายการจัดการศึกษาในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย และประกอบกับทางมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้นักศึกษาพักภายในมหาวิทยาลัย เพื่อการควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึง โดยปัจจุบันอาคารหอพักของมหาวิทยาลัยมีสภาพเก่าและทรุดโทรมจึงจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อรองรับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น จึงได้กำหนดโครงการก่อสร้างอาคารหอพักนักศึกษาพยาบาลพร้อมอาคารจอดรถ โดยเลือกวัสดุโครงสร้างอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงานต่าง ๆ และมีการบริหารจัดการของเสียจากหอพักนักศึกษาอย่างเป็นระบบ

ธนาคารเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในโครงการ ซึ่งเมื่อโครงการก่อสร้างดังกล่าวแล้วเสร็จ จะอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในด้านอาคารหอพัก รวมถึงเกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทางการแพทย์ต่อไปในอนาคต จึงได้สนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้รับเหมาเพื่อใช้ในการก่อสร้างโครงการ

## ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสีเขียว/ESG ที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ

### ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าธุรกิจ

#### สินเชื่อธุรกิจเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Lending)

สินเชื่อเพื่อธุรกิจที่ต้องการติดตั้ง Solar Cell / Solar Rooftop และการติดตั้งเครื่องชาร์จไฟฟ้า EV Charger เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจใช้พลังงานสะอาดและเป็นการลดต้นทุนให้ธุรกิจ โดยให้วงเงินสูงตามใบเสนอราคา มีระยะเวลากู้สูงสุด 7 ปี ในกรณีที่ไม่ต้องใช้หลักประกัน ให้วงเงินสูงสุด 5 ล้านบาท

#### สินเชื่อกรุงไทยเพื่อความยั่งยืน (ESG)

สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ หรือการจัดการพลังงาน การผลิตพลังงานทดแทน พลังงานสะอาด การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน รวมไปถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการจัดการขยะของเสียต่าง ๆ โดยมีวงเงินกู้สูงสุด 2 เท่าของมูลค่าหลักประกัน พร้อมผ่อนชำระนานสูงสุด 10 ปี





### สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม ภาคเอกชน

สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำร้อยละ 3 ต่อปี คงที่เป็นระยะเวลา 7 ปี สำหรับกิจการหรือธุรกิจที่ต้องการควบคุม บำบัด หรือขจัดมลพิษ โดยระบบบำบัดมลพิษ และของเสีย จะต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ธนาคารยังมีแผนการดำเนินงานสำหรับธุรกิจ SMEs ในการสนับสนุนการปล่อยสินเชื่อ ESG และการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนต่าง ๆ เช่น

-  การจัดอบรมเรื่อง มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่คำนึงถึงความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy)
-  การจัดอบรมเรื่อง Carbon Footprint Organization (CFO)
-  การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง Green Business
-  การให้ความรู้แก่ลูกค้าในการจัดทำ Campaign "Make Green Together" กับผู้ประกอบการที่มีฉลากสีเขียวภายใต้การดูแลของสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย



-  การสนับสนุนให้ลูกค้าเข้าร่วมโครงการ Green Industry (GI) ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อช่วยผู้ประกอบการในการปรับตัวเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

## ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าบุคคล



### Home for Cash รักษ์โลก

เพื่อสนับสนุนการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงานในครัวเรือน อาทิ

- สำหรับติดตั้ง Solar Rooftop
- สำหรับติดตั้ง EV Charger สำหรับรถไฟฟ้า
- สำหรับซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประหยัดพลังงานเบอร์ 5

## การให้บริการที่ปรึกษาด้านการเงินสีเขียว (Green Advisory)

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเงินทุนเพื่อความก้าวหน้าสู่ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยเป็นหนึ่งในที่ปรึกษาและผู้จัดการจัดจำหน่าย :



### Green Bond

ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



### Social Bond

ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม



### Sustainability Bond

ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน



### Sustainability-Linked Bond

ตราสารหนี้เพื่อส่งเสริมความยั่งยืน

ซึ่งดำเนินการตามมาตรฐานสากลตามหลักการของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond Principles หรือ “GBP”) พร้อมทั้งหลักการของตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (Social Bond Principle หรือ “SBP”) แนวปฏิบัติของตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond Guidelines หรือ “SBG”) และหลักการของตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond Principles หรือ “SLBP”) ที่กำหนดโดย ICMA (International Capital Market Association) รวมถึง ASEAN Green Bond Standards ที่กำหนดโดย ACMF ให้กับผู้ลงทุนที่สนใจสนับสนุนการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

โดยธนาคารได้ปฏิบัติตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เรื่องการออกและเสนอขายตราสารหนี้ ซึ่งมีการกำหนดให้ใช้มาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่งในระดับสากลเพื่อให้การออกตราสารหนี้มีความน่าเชื่อถือ มีการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ลงทุนตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ข้อมูลวัตถุประสงค์การใช้เงินที่ได้จากการระดมทุน กระบวนการที่ใช้ในการประเมินและคัดเลือกโครงการ การบริหารจัดการเงินที่ได้จากการระดมทุน และการรายงานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะพัฒนาให้มีมาตรฐานและมีการรับรองโดยผู้ตรวจประเมินภายนอกต่อไป

## ผลการดำเนินงาน

ในปี 2566 ธนาคารได้สนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยได้ร่วมจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond) ร่วมกับบริษัทชั้นนำต่าง ๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 18,500 ล้านบาท

### ตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond)

| บริษัท                                                                              | วัตถุประสงค์ของตราสารหนี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | มูลค่า (ล้านบาท) | ตรวจสอบประเมินและรับรองโดย            | มาตรฐานกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | เพื่อการชำระหนี้ หรือ ชำระเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินและ/หรือเงินกู้ยืมจากบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน และ/หรือดอกเบี้ยจากการกู้ยืมที่เกี่ยวข้องกับบริษัทภายในเดือนพฤศจิกายน 2566 โดยเงินกู้ยืมดังกล่าวจะถูกนำไปสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำ (โครงการสีเขียว) ซึ่งเป็นโครงการสีเขียวที่เข้าเกณฑ์กรอบการดำเนินงานตราสารหนี้สีเขียวของบริษัท | 3,500            | DNV Business Assurance Australia Ltd. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● GBP (Green Bond Principles)</li> <li>● GLP (Green Loan Principles)</li> <li>● ASEAN GBS (ASEAN Green Bond Standards)</li> <li>● CBI (Climate Bonds Initiative)</li> </ul> |

| บริษัท                                                                            | วัตถุประสงค์ของตราสารหนี้                                                                                                   | มูลค่า (ล้านบาท) | ตรวจสอบประเมินและรับรองโดย            | มาตรฐานกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | เพื่อการลงทุนหรือชำระคืนหนี้เดิมของโครงการใหม่ และ/หรือโครงการที่มีอยู่เดิมที่เกี่ยวข้องกับ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท | 8,000            | DNV Business Assurance Australia Ltd. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● GBP (Green Bond Principles)</li> <li>● GLP (Green Loan Principles)</li> <li>● ASEAN GBS (ASEAN Green Bond Standards)</li> </ul> |
|  | เพื่อใช้ในการชำระคืนเงินทุน สำหรับโครงการเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่มีอยู่เดิมของบริษัทและบริษัทในเครือภายในปี 2567         | 7,000            | DNV Business Assurance Australia Ltd. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● GBP (Green Bond Principles)</li> <li>● GLP (Green Loan Principles)</li> <li>● ASEAN GBS (ASEAN Green Bond Standards)</li> </ul> |

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567

## ESG & Carbon Credit Linked Derivatives

อนุพันธ์ทางการเงินเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ส่งเสริม ESG เกิดจากนโยบายและความมุ่งมั่นที่สอดคล้องกันของธนาคารกับบริษัทต่างๆ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ให้บริษัทสามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยธนาคารสนับสนุนผ่านต้นทุนการบริหารความเสี่ยงและอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลง หากบริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ESG ที่ตั้งไว้ได้

## 2023 ESG & Carbon Credits Linked Derivatives

Our Transaction in 2023



Total 6 Deals in 2023 with amount Approx. USD 1,100 mio.





นำเสนอผลิตภัณฑ์  
ทางการเงินสำหรับ  
ธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน  
**1,100** ล้านเหรียญสหรัฐ

ธนาคารกรุงไทย และ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ เช่น บริษัท ปตท. บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม บริษัท สิงห์ เอสเตท บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล บริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล และ บริษัท ไทยออยล์ ร่วมลงนามในสัญญาอนุพันธ์สัญญาต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเป้าหมายด้าน ESG และ คาร์บอนเครดิต เช่น สัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยน สัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ย เพื่อต่อย้ำจุดยืนของธนาคารที่ให้ความสำคัญด้านความยั่งยืน โดยการมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ เป็นผู้นำในการส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืนในตลาดเงินทุนของประเทศ ช่วยให้ภาคเอกชนสามารถปรับตัวในการดำเนินธุรกิจและร่วมบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ร่วมกัน

## “กลุ่ม สิงห์ เอสเตท” และ “กรุงไทย” ร่วมก้าวสู่ Net Zero ทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ย เชื่อมโยงคาร์บอนเครดิต ครั้งแรกในไทย

ธนาคารกรุงไทย ร่วมกับ สิงห์ เอสเตท ทำสัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย เชื่อมโยงคาร์บอนเครดิต หรือ Carbon Credit Linked Interest Rate Derivatives ครั้งแรกในไทย ช่วยบริหารความเสี่ยงจากดอกเบี้ยในช่วงขาขึ้น พร้อมจัดหาคาร์บอนเครดิต หากดำเนินงานด้าน ESG ได้ตามเป้าหมาย ตอกย้ำผู้นำบริการทางการเงินที่ยั่งยืน ตอบโจทย์เป้าหมาย Net Zero ของประเทศ



## “กรุงไทย” ผูก “MINT” ทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน เชื่อมโยงแผนลดการปล่อยคาร์บอน

ธนาคารกรุงไทย ร่วมกับ บริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (MINT) ทำสัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงเชื่อมโยงการลดการปล่อยคาร์บอน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย สำหรับเงินลงทุนในทวีปยุโรปในกลุ่มโรงแรมเอ็นเอช โดยธนาคารพร้อมให้เงินทุนสนับสนุนสำหรับใช้ในกิจกรรมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หากบริษัทดำเนินงานด้านการลดการปล่อยคาร์บอนได้ตามเป้าหมาย ตอกย้ำแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และตอบโจทย์เป้าหมายการปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Target) ของบริษัท



## “ไทยออยล์” จับมือ “กรุงไทย” ทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน เชื่อมโยง ESG ลดปล่อยคาร์บอน

ธนาคารกรุงไทย และ บริษัท ไทยออยล์ ร่วมทำสัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายด้าน ESG การลดการปล่อยคาร์บอน โดยธนาคารจะลดต้นทุนการป้องกันความเสี่ยงให้กับบริษัทฯ หากสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน และการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero ขององค์กร





## การบริหารทรัพยากรบุคคล

ยุค New Normal นำพาให้การใช้ชีวิตและพฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป ความคาดหวังของพนักงาน การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานที่เน้นขับเคลื่อนโดยการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนั้นการดึงดูดและรักษาพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพ ส่งเสริมความหลากหลายและความเท่าเทียม สร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาธุรกิจ ท่ามกลางบริบทของการแข่งขันที่ไม่หยุดนิ่ง

ธนาคารกรุงไทยเล็งเห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน เข้ากับยุค New Normal ดังนั้น เพื่อให้ธนาคารสามารถปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงได้พัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ปรับปรุง และบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง

### เป้าหมายการดำเนินงานระยะยาว

- ชั่วโมงอบรมเฉลี่ยขั้นต่ำ **30** ชั่วโมงต่อคนต่อปี พิจารณาตามภาระงาน และตำแหน่งงาน โดยอิงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
- ร้อยละ **100** พนักงานกลุ่มเป้าหมายได้รับการฝึกอบรม Future Skill ซึ่งครอบคลุมด้าน Digital Competency และการฝึกอบรมด้านความยั่งยืน
- ผลตอบแทนจากการลงทุนในการอบรมร้อยละ **15** จากการปลูกฝัง และให้ความรู้กับพนักงานเพื่อให้เปลี่ยนไปสู่วัฒนธรรมการทำงานที่เป็น Digital ผ่านการอบรมให้ความรู้พนักงาน (Upskill และ Reskill) พัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานกล้าทำ มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ (Innovative) มีการให้ความรู้ด้าน Digital ให้กับพนักงาน และให้พนักงานนำความรู้ไปปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบ Digital มากขึ้น เพื่อขับเคลื่อนองค์กร และกระบวนการทำงานให้คล่องตัวขึ้น
- จัด Hackathon ปีละครั้ง เพื่อสร้าง Innovation Culture และเลือก Idea ที่สามารถต่อยอดได้



### เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566



ร้อยละ **100**  
พนักงานกลุ่มเป้าหมาย  
ได้รับการอบรมทั้งรูปแบบ  
ออนไลน์และออฟไลน์

### ผลการดำเนินงาน



ร้อยละ **100**

พนักงานกลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรม  
ทั้งรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์



พนักงานได้รับการอบรม  
เฉลี่ย **68.94** ชั่วโมงต่อคนต่อปี

## ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิทธิมนุษยชน

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของธุรกิจการเงิน โดยเฉพาะการเปลี่ยนผ่านสู่โลกดิจิทัลและการเงินที่ยั่งยืน รวมทั้งการยกระดับการบริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องอาศัยความรู้ความสามารถของพนักงานในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่เหมาะสมนั้น นอกจากจะเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงงานที่มีความสามารถเพื่อช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและประเทศให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคง หากธนาคารไม่มีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนการพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อาจทำให้ธนาคารไม่สามารถรักษาพนักงานไว้ได้ ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนของพนักงาน อัตราการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และลดขีดความสามารถของธนาคารในการตอบสนองการให้บริการต่อลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีประสิทธิภาพ ธนาคารเชื่อว่าการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจะส่งผลให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันเป็นสุข พนักงานทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ช่วยให้ธนาคารก้าวไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้ได้

## กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



การปฏิรูปวัฒนธรรมองค์กร  
(Culture Transformation)



การปฏิรูปผู้นำและศักยภาพ  
(Leadership Transformation)



การปฏิรูปทักษะของพนักงาน  
ในด้านต่าง ๆ (People Skills  
Transformation)



ปฏิรูปทรัพยากรบุคคล  
สู่ยุคดิจิทัล (HR Process  
Digitalization)

### วัตถุประสงค์

สร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม เพื่อ  
ขับเคลื่อนองค์กรและปลูกฝัง  
การทำงานที่มีความคล่องตัว

เตรียมความพร้อมการบริหาร  
จัดการ พนักงานกลุ่ม Successor  
เพื่อให้ทันต่อการทดแทน  
ตำแหน่งงานที่สำคัญของธนาคาร

เสริมสร้างทักษะและความรู้ของ  
พนักงานได้อย่างเหมาะสมและ  
สอดคล้องกับความต้องการที่  
แตกต่างกัน

การบริหารจัดการทรัพยากร  
บุคคลของธนาคาร ผ่าน HR  
Process Digitization

### กระบวนการดำเนินงาน

- จัดทำโครงการ Hackathon  
อย่างต่อเนื่อง
- นำร่องการเรียนรู้และกรณี  
ศึกษาจากโครงการอื่น ๆ  
เพื่อมาปรับใช้ในการทำงาน
- บริหารจัดการบริษัทในเครือ  
ที่ธนาคารถือหุ้น 100%  
ให้เป็น One Krungthai

จัดทำแผน Succession Plan  
3 ปี สำหรับ ผู้บริหารระดับฝ่าย  
ไปจนถึง ผู้บริหารระดับสูง  
(N-1 N-2 N-3 และ N-4)

- พัฒนาพนักงานผ่านการ  
เรียนรู้แบบ Self-Learning  
ผ่านช่องทาง Online Any  
Where Any Time
- ยกระดับประสิทธิภาพของ  
กระบวนการ Knowledge  
Management
- Upskill และ Reskill  
พนักงานตามหน้าที่งานและ  
ทักษะใหม่ ๆ

- ดำเนินการ เรืองระบบข้อมูล  
HRMS ใหม่ของธนาคารและ  
บริษัทในเครือ
- จัดตั้งศูนย์บริการธุรกิจ  
(Business Service Center)  
ตามขนาดและหน้าที่งานที่  
เหมาะสม
- พัฒนาแอปพลิเคชัน  
One Krungthai เพื่ออำนวยความสะดวก  
ให้แกพนักงาน

### เป้าหมาย

ยกระดับการดำเนินการเพื่อ  
ความยั่งยืนและสนับสนุน ส่งเสริม  
นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์  
การทำงานรูปแบบใหม่ พร้อมทั้ง  
ลดโอกาสในการทุจริต

สามารถทดแทนตำแหน่งที่มี  
ความสำคัญได้อย่างทันทั่วทั้งที่  
สามารถยกระดับประสิทธิภาพ  
การทำงานของธนาคาร

พนักงานมีทักษะที่เพียงพอ  
เหมาะสมในการขับเคลื่อน  
ยุทธศาสตร์ของธนาคาร

ยกระดับฐานข้อมูลให้เป็น  
Single Source of Truth  
รวมถึงยกระดับกระบวนการ  
ด้านทรัพยากรบุคคล

## การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

การดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีทักษะความสามารถนับเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ธนาคารสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคนที่มีความสามารถและสังคมการทำงานที่มีความสุข พัฒนาศักยภาพของบุคลากร รักษาบุคลากรที่มีความสามารถสูงผ่านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาพนักงานปัจจุบันให้มีพัฒนาการและมีศักยภาพสูง

### การดึงดูดบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ

ธนาคารสรรหาพนักงานที่มีศักยภาพมีความสามารถโดดเด่นจากทั้งในประเทศ โดยจัดทำโครงการเพื่อดึงดูดผู้มีศักยภาพภายในประเทศและขยายขอบเขตไปในต่างประเทศผ่านการทำ International Roadshow และ Career Fair ในประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐฟินแลนด์ สหราชอาณาจักร โดยดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานอื่น ๆ ในเชิงรุก เช่น นักเรียนทุนโครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พสวท.) และโครงการทุนสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถดึงดูดบุคลากรกลุ่มศักยภาพจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในสาขาเฉพาะทางที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล



ในปี 2566

มีนักศึกษากว่า **247** คน  
เข้าร่วมฝึกงานกับธนาคาร  
และบริษัทในกลุ่มธุรกิจ  
ทางการเงินของธนาคาร

นิสิตนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับการฝึกงานกับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เช่น บริษัท Infinitas by Krungthai และ บริษัท Arise by Infinitas เพื่อสร้างความร่วมมือและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถให้มาร่วมงานกับธนาคารในอนาคต

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำโครงการ Management Trainee เพื่อสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูงเข้าทำงานกับธนาคาร และโครงการ Employer Branding เพื่อมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารที่ทันสมัย ดึงดูดคนรุ่นใหม่ ผ่านช่องทางสื่อสังคม (Social Media) ต่าง ๆ และโปรโมชั่นสื่อสารสนเทศ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมในการดึงดูดผู้มีศักยภาพสูง

## โครงการ Management Trainee ทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

### 1. โครงการ Management Trainee for Credit Analyst (MTCA)

สรรหาบุคลากรที่มีความถนัดด้านสินเชื่อธุรกิจแบบเชิงรุก เตรียมความพร้อมด้านสินเชื่อธุรกิจให้กับกลุ่มคนดังกล่าว เพื่อเสริมสร้างศักยภาพงานด้านสินเชื่อธุรกิจ

### 2. โครงการ Krungthai Management Trainee

สรรหาและเตรียมความพร้อมบุคลากรที่มีศักยภาพ ให้เป็น Successor ในด้านที่เกี่ยวข้องกับ Core Banking และ Digital Banking เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และนโยบายของธนาคารในการปรับเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล

## โครงการ Employer Branding

ธนาคารจัดทำโครงการ Employer Branding เพื่อดึงดูดและสรรหาพนักงานที่มีศักยภาพสูง ผ่านการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารผ่านการออกแบบบูธ จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ ภายใต้ชื่อ Krungthai Career กล้าเปลี่ยนเพื่อก้าวหน้า
2. จัดทำสื่อสารสนเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคาร ทั้งด้านการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ทันสมัย การสื่อสารให้คนรุ่นใหม่เข้าใจว่าธนาคารรับสมัครบุคลากรหลากหลายสาขาวิชา โดยเฉพาะสาขาวิชาด้านเทคโนโลยี พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคม (Social Media) ของธนาคาร เช่น TikTok Facebook และ YouTube
3. จัดทำบทความให้บุคคลภายนอกทราบถึงการทำงานภายในธนาคารและเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสังคม (Social Media)

### คำตอบแทนที่เป็นธรรม

ธนาคารวิเคราะห์และทบทวนคำตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถแข่งขันได้กับองค์กรคู่แข่งแห่งอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี ธนาคารดำเนินงานตามนโยบาย Performance Driven Organization (PDO) มุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรด้วยผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานจะได้รับผลตอบแทนสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้จัดสรรเงินตอบแทนพิเศษตามผลงาน (โบนัส) เพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น ธนาคารยังดูแลให้พนักงานได้รับเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอยู่ในอัตราที่เทียบเท่ากับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ทั้งนี้ ธนาคารวิเคราะห์และทบทวนสวัสดิการพนักงานเป็นประจำทุกปี โดยวิเคราะห์เทียบกับองค์กรคู่แข่ง ประเมินสัดส่วนของค่าตอบแทนระหว่างเพศ จัดทำบทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ และนำเสนอต่อคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และผู้บริหารสายงาน โดยการศึกษาวิเคราะห์นั้นถูกใช้ในการจัดให้มีสวัสดิการที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม และยังมีการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีให้แก่พนักงานที่มีศักยภาพสูงของธนาคาร

### การรักษาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง

ธนาคารสนับสนุนและส่งเสริมกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูง ผ่าน 6 มิติ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ การสื่อสาร การสร้างบรรยากาศการทำงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การให้โอกาส และความภาคภูมิใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ตรงกับความสามารถ ติดตามความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ สร้างโอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มคุณค่าในการทำงาน



### ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างโอกาสให้กับพนักงานกลุ่มศักยภาพสูง (Talent) ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมที่สำคัญร่วมกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวได้เรียนรู้งานและรับนโยบายโดยตรงจากผู้บริหาร เช่น การมอบหมายให้ทำงานเป็น ผู้ช่วยผู้บริหาร (Job Shadowing) เพื่อเป็นการฝึกทักษะและความสามารถให้พนักงานศักยภาพสูงสามารถเติบโตเป็นผู้บริหารในอนาคต อีกทั้งเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และให้การชื่นชมแก่พนักงานศักยภาพสูงของธนาคาร



### การสื่อสาร (Communication)

ธนาคารจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานศักยภาพสูงและผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ โครงการ Skip Level ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงได้พูดคุยใกล้ชิดกับผู้บริหาร เพื่อรับทราบ วิสัยทัศน์ แนวทางและนโยบายขององค์กร สร้างเครือข่ายพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง สร้างความรู้ความเข้าใจ ในโครงการสำคัญของธนาคารเพื่อสร้างเป้าหมายเดียวกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงาน กลุ่มศักยภาพสูงได้นำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ความคิดริเริ่มต่าง ๆ ในลักษณะจากล่างสู่บน (Bottom Up) นอกเหนือจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มความชัดเจนในขอบเขตการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานกลุ่มนี้



### สร้างบรรยากาศการทำงาน (Atmosphere)

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างรูปแบบการทำงานแบบข้ามสายงาน (Cross Function) ซึ่งช่วยให้เกิดวัฒนธรรมความ ยืดหยุ่นและคล่องตัวในการทำงาน (Agile Culture) โดยกำหนดแผนการหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Rotation Plan) เพื่อให้พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงได้มีโอกาสเรียนรู้และหมุนเวียนการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานของธนาคาร รวมถึงมีการโอนย้ายเพื่อเรียนรู้งานของบริษัทในเครือ (Secondment) เพื่อเสริมศักยภาพ ช่วยให้นักงนเกิดทักษะ รอบด้าน (Well-Rounded Skill) และขยายความรับผิดชอบได้มากขึ้น (Job Enlargement) เช่น มีการย้ายพนักงาน ศักยภาพสูงไปทำงานชั่วคราวที่บริษัทในกลุ่มธนาคารกรุงไทย หรือส่งเสริมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้เข้าร่วม กิจกรรม Hackathon เพื่อสร้างการเรียนรู้จากประสบการณ์ ในการระดมสมองสร้างสรรค์ไอเดียและนวัตกรรมใหม่



### ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Total Reward)

ธนาคารดำเนินการพิจารณาเงินเดือนและกระบอกเงินเดือนของพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงแต่ละรายให้มี ความเหมาะสมและสอดคล้องกับตลาด มีการติดตามความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Monitor Career Path) เพื่อให้มี เส้นทางความก้าวหน้าที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน



### ให้โอกาส (Opportunities)

ธนาคารมอบหมายงานหรือโครงการที่ท้าทายและเป็นโครงการที่สำคัญของธนาคารให้แก่พนักงานกลุ่มศักยภาพสูง เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอยู่เสมอ ธนาคารจัดทำแผนการหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Rotation Plan) เพื่อให้ พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงได้เรียนรู้และช่วยงานในสายงานต่าง ๆ ของธนาคาร รวมทั้งการจัดอบรมหลักสูตร ระยะสั้นทางด้านดิจิทัล (Digital Short Course) ให้แก่กลุ่มศักยภาพสูง โดยสถาบันการศึกษาชั้นนำระดับโลก เพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านดิจิทัล



### ความภาคภูมิใจ (Pride)

ธนาคารส่งเสริมการขยายขอบเขตความรับผิดชอบ (Job Enlargement) และการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) ให้แก่พนักงานกลุ่มศักยภาพสูง โดยส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวรวบรวมองค์ความรู้ผ่านการทำพอดแคสต์ และการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน แบบการทำงานและ วัฒนธรรมองค์กรแบบใหม่ ความรู้ทางด้านดิจิทัลใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานทุกระดับ การจัดกิจกรรมดังกล่าวเป็น ส่วนหนึ่งในการช่วยผลักดันการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงได้แสดงความสามารถ สร้างความภาคภูมิใจเพื่อรักษาพนักงานกลุ่มดังกล่าวไว้ต่อไป

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ลองคิด ลองทำ ผ่านเวที Hackathon ที่มีโจทย์ต่าง ๆ พร้อมทั้งผลักดัน ให้เกิดการต่อยอดทางธุรกิจจากโจทย์ Hackathon และสร้างเวทีให้พนักงานกลุ่มนี้ได้เป็นผู้ถ่ายทอดและแบ่งปันประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการ สร้างความภาคภูมิใจและความกล้าแสดงออกให้กับพนักงานกลุ่มนี้

## โครงการ Hackathon

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพัฒนาทักษะด้านนวัตกรรม โครงการ Hackathon เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้บริหารมีส่วนร่วมในการคิด วิเคราะห์ และระดมความคิดเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงคิดค้นการพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ รวมถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและการ ให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการเสริมสร้างทักษะและองค์ความรู้ใหม่ โดยนำหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Innovation and Business Boot Camp มาบูรณาการกับเครื่องมือ Design Thinking และ Hackathon เพื่อพัฒนาทักษะและเสริมศักยภาพ (Upskill/Reskill) ให้กับพนักงาน โดยธนาคาร ได้ดำเนินการจัดโครงการ Krungthai Hackathon ซึ่งได้เริ่มโครงการใน Season ที่ 1 ตั้งแต่ปี 2563 และได้ดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันเป็น Season ที่ 3 โดยมีจำนวนเข้าร่วมโครงการจำนวน 550 คน ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมโครงการจะได้นำเสนอไอเดียเพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก โดยไอเดียที่ ได้รับการคัดเลือก จะถูกนำมาพัฒนาไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งมอบรางวัลสำหรับพนักงานกลุ่มที่ชนะเลิศเป็น Business Trip เพื่อไปดูงานในต่างประเทศ อาทิ งาน Fintech ดูงานกับแบรนด์ BYD Auto และ Huawei ในประเทศต่าง ๆ



ตัวอย่างโครงการ Hackathon ที่มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า

- โครงการ การป้องกันภัยไซเบอร์โดยสามารถตรวจสอบ ระบุธุรกรรมที่ผิดปกติ รวมถึงมีการแจ้งเตือนกรณีที่มีภัยคุกคามความเสี่ยง
- โครงการ Smart Projection การปรับปรุงกระบวนการด้านสินเชื่อ
- โครงการ ร่วมจุดประกายพลังให้การให้ คืบสู่สังคมไทยผ่านการรวมหน่วยงานในการบริจาคบนแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริจาคให้กับลูกค้าและหน่วยงานในการบริจาค
- โครงการ การพัฒนาการบวนการสินเชื่อและการส่งเสริมการลงทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan)

## การสร้าง Happy Workplace

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ตอบโจทย์วิถีชีวิตที่หลากหลายของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เงินสนับสนุนการศึกษาบุตรและพิจารณาทบทวนสวัสดิการเงินช่วยเหลือบุตรทุกปี ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสังคม เพื่อแบ่งเบาภาระพนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
- เงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์ที่ไม่เสียดอกเบี้ย โดยพิจารณาอนุมัติตามความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ค่ารักษาพยาบาล การศึกษา การซ่อมแซมที่อยู่อาศัย การสมรส การย้ายสถานที่อยู่อาศัย การประสมภพต่าง ๆ และส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนและพลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านการปล่อยกู้เพื่อติดตั้ง Solar Rooftop ซึ่งลดภาระค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งเน้นขับเคลื่อนธุรกิจตามแนวทาง ESG
- เงินช่วยเหลือบุตรพนักงาน
- เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีประสบภัยธรรมชาติ
- เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน
- เงินสงเคราะห์ฌาปนกิจ
- การลาหยุดเพื่อดูแลครอบครัวโดยได้รับค่าจ้าง
- การลาศึกษาต่อได้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานของธนาคาร
- บ้านพักสวัสดิการพนักงาน
- ชุดเครื่องแบบพนักงาน
- กิจกรรมวิปัสสนาออนไลน์
- ชมรมกีฬาของธนาคาร

นอกเหนือจากการสร้างสภาพความเป็นอยู่ที่ดีในการปฏิบัติงานการมีสวัสดิการที่ครอบคลุม ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และช่วยพนักงานแก้ไขปัญหาหนี้สิน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตและการทำงานภายใต้โครงการ “กรุงเทพฯ หนี้” โดยสายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย ธนาคารร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พัฒนาพนักงานผู้มีจิตอาสาอยากช่วยเหลือเพื่อนพนักงาน จำนวน 185 ท่าน เข้าอบรมคัมภีร์พิเคราะห์การเงิน พัฒนาทักษะการให้คำแนะนำทางการเงิน การบริหารจัดการหนี้ และทักษะการสื่อสาร-การฟัง และให้คำปรึกษา เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาหนี้สินให้กับพนักงานได้อย่างยั่งยืน

## การวางแผนเกษียณสำหรับพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อพนักงานทั้งในระยะเวลาทำงานและชีวิตหลังการทำงาน โดยได้จัดทำโครงการ Krungthai Happy Money เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานเข้าสู่วัยเกษียณอย่างมีความสุข ทั้งนี้ธนาคารได้ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการทำหลักสูตรบริหารการเงินตามช่วงวัย เตรียมชีวิตมั่งคั่งรับวันเกษียณ และ Workshop “Happy Money Young Old ปูนนี้ (ก็) มีใช้” นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาระยะหนี้สินผ่านการสร้างความรู้ วินัย และให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นระบบเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน

## โครงการ Krungthai Happy Money

ธนาคารร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์ในการจัดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น การบริหารการเงินตามช่วงวัย เตรียมชีวิตมั่งคั่งรับวันเกษียณ บริหารเงินสำหรับผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป เพื่อเตรียมชีวิตที่มั่นคงให้แก่พนักงานที่กำลังจะเกษียณ



### ผลการดำเนินงาน

ผู้เข้าร่วมที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป  
จำนวน **978** ราย

ผู้เข้าร่วมที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป  
จำนวน **683** ราย

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม Workshop  
“Happy Money Young Old  
ปูนนี้ (ก็) มีใช้” จำนวน **11** ราย

## การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

### การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารมีกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (Systematic Performance Management) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้พนักงานสามารถมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคาร หน่วยงาน และบุคคลได้กำหนดไว้ โดยมีกระบวนการดังนี้

1. การวางแผนกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล โดยเป้าหมายและเกณฑ์ดังกล่าวจะต้องมีความชัดเจนและสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร มีการนำตัวชี้วัดผลงาน (KPI) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานโดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานเข้าใจและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกเหนือจากการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับบุคคล ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร
2. การติดตามผลงาน การให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการสอนงาน (Coaching & Feedback) ผู้บังคับบัญชาติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปีผ่านการพูดคุยเพื่อติดตามความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน ทราบปัญหาที่พบเจอ รวมถึงทราบความต้องการส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน เป้าหมาย เส้นทางอาชีพที่ต้องการ และทักษะที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม อีกทั้งยังเป็นโอกาสที่ผู้บังคับบัญชาจะสามารถเสนอแนะแนวทางแก้ไขและการพัฒนาตนเองให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงประเมินความคืบหน้าของผลงานเทียบกับเป้าหมายตาม KPI ที่กำหนดร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านการสอนงานและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวัดจากความสำเร็จของงาน ส่วนบุคคลและระดับหน่วยงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันและการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ
4. การเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมุ่งมั่นในการทำงานตามหลักจ่ายตามผลงาน (Pay for Performance) เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ (Performance Driven Organization)

นอกจากการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม KPI แล้ว ธนาคารยังกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วน Contribution โดยใช้เครื่องมือ Objective and Key Results (OKRs) สำหรับกลุ่มผู้บริหารระดับของธนาคาร เพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนภารกิจหลักของธนาคารหรือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

## กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) สมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competency) สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ (Leadership Competency) และสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Functional Competency) ส่งผลให้ธนาคารสามารถประเมิน บริหาร จัดการ และออกแบบแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan หรือ IDP) ได้ดียิ่งขึ้น ผลของการประเมินจะถูกนำไปทบทวนเพื่อพัฒนาระบบการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจและนโยบายการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบัน ส่งผลให้จัดสรรทรัพยากรบุคคลและอัตรากำลังภายในองค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม

ปัจจุบัน ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เหมาะสมกับยุคสมัย New Normal โดยปรับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นการเรียนรู้แบบ Digital Learning บนแพลตฟอร์มการเรียนรู้ต่าง ๆ ผ่านทางแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีการวัดผลการเรียนรู้ก่อนและหลังเรียน (Pre-Test และ Post-Test) ในแต่ละวิชาบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจตามเกณฑ์ที่กำหนดของธนาคาร และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงานของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน อีกทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมบรรลุตามเป้าหมายเป็นประโยชน์และเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันให้กับธนาคาร สร้างให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน (Sustainable Growth)



New Economy: Digital Economy



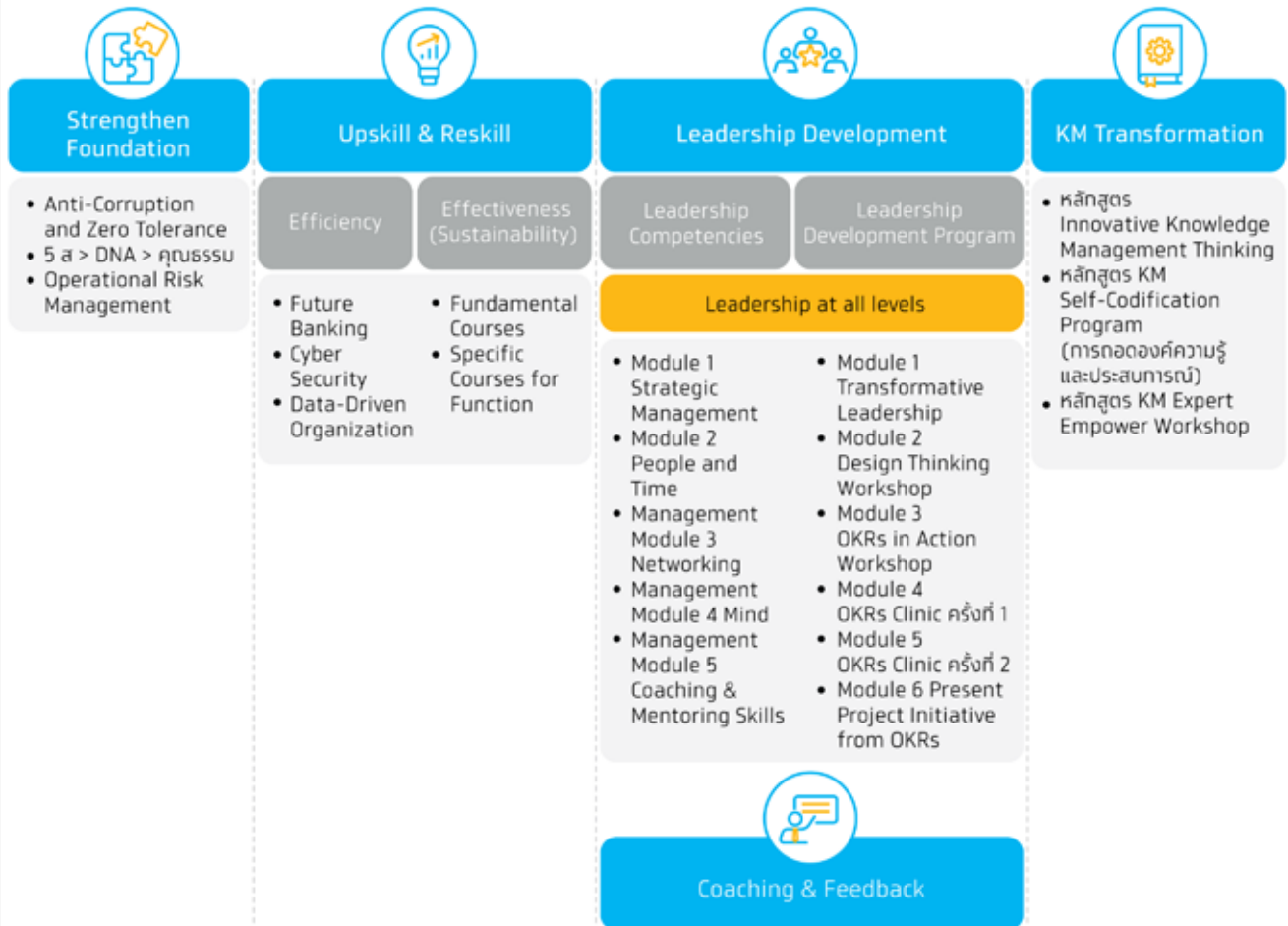
Banking Model: Carrier and Speed Boat



7 Strategies: X2G2X



เพื่อยกระดับศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารมีหลักสูตรพัฒนาความสามารถรายบุคคล ที่รูปแบบการฝึกอบรมในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ซึ่งผสมผสานมาจากโปรแกรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้



ระบบการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ (Learning Management System: LMS)



สามารถทราบประวัติการอบรม รวมทั้ง Competency Gaps ของตน พร้อมเลือกรับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ได้ตามที่ต้องการทุกที่ทุกเวลา



สามารถติดตามข้อมูลการอบรมของพนักงานในหน่วยงานผ่าน Dashboard ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในทุก ๆ ปี ธนาคารดำเนินการประเมินความถนัดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างรอบด้าน 360 องศา ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลที่ได้จากการประเมินจะถูกนำไปวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของพนักงาน และเป็นข้อมูลสำหรับการจัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ผ่านการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้กับพนักงานให้ตรงกับทักษะที่มีความจำเป็นและความต้องการของพนักงาน ในปี 2566 ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้

## หลักสูตร Krungthai Wealth Academy

เพื่อเสริมสร้างทักษะการขาย การวิเคราะห์ความต้องการลูกค้า กระบวนการขาย ความรู้ด้านการลงทุน สภาพตลาดทุน การจัดการวางแผนการลงทุน รวมถึงพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาและการสื่อสารสำหรับพนักงาน Financial Planner และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์การลงทุน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการเข้าพบลูกค้าและสร้างความเข้าใจในการลงทุนและสถานการณ์ตลาดการลงทุนให้แก่ลูกค้าได้



### ผลการดำเนินงาน

รายได้จากผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน  
เพิ่มสูงขึ้นกว่า **8.5** พันล้านบาท  
หลังจากพนักงานได้รับการอบรม

พนักงานจำนวน **544** คน หรือ  
ร้อยละ **79** มีความรู้และทักษะ  
เกี่ยวกับการลงทุนเพิ่มมากขึ้น

พนักงาน Financial Planner  
เข้าร่วมจำนวน **686** คน

## หลักสูตร OKR Project

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเป็น Future Banking จึงได้ขับเคลื่อนด้วยโมเดล Speed Boat และ Carrier พร้อมทั้งขับเคลื่อนคณะทำงานเพื่อสร้างศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานให้ตอบโจทย์ธุรกิจธนาคาร โดยมีแผนงานสำหรับการดำเนินงานหลายระดับ ได้แก่



### แผนงานของสายธุรกิจขนาดกลาง (Acquiring New ESG Customer from Inner Supply Chain)

เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ในด้าน ESG  
โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น  
และมีสัดส่วนวงเงินสินเชื่อใหม่ ESG เติบโต  
เพิ่มมากขึ้นเป็น 2 เท่า



### แผนงานของสายกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์ รายย่อย (Travel Debit Card Customer Centric Approach)

เพิ่มความสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการ  
ของลูกค้า ทำให้สามารถสร้างรายได้เพิ่ม  
มากขึ้นให้แก่ธนาคาร



### แผนงานของสายปฏิบัติการ (Operation Cost Efficiency)

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในปี 2566  
ลดต้นทุนที่จำเป็นกว่า 153 ล้านบาท

## การวางแผนอัตรากำลังเชิงกลยุทธ์

ธนาคารได้นำเครื่องมือ People Analytics ต่าง ๆ มาใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้ธนาคารจัดทำแผนการจัดการกำลังคนอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร โดยการวิเคราะห์กลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาวของธนาคารกับสถานะปัจจุบันของกำลังคนและทักษะด้านบุคลากร

## Krungthai Group Synergy

ให้บริการ Share Service กับบริษัทในเครือ โดยอิงจากนโยบายทรัพยากรบุคคลกับบริษัทในเครือและให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางในการแชร์เครื่องมือด้านทรัพยากรบุคคล เช่น ระบบข้อมูล HRMS และอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ผ่านออนไลน์แพลตฟอร์ม แนวทางการจัดทำ OKR จัดทำคู่มือการบริหารผลการปฏิบัติงาน และมีการลงไปช่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



### ผลความสำเร็จ

- ดำเนินการตามแผนการ Share Service กับบริษัทในเครือ โดยอิงจากนโยบาย
- แบ่งปันเครื่องมือด้าน HR
- ร่วมแก้ไข Pain Point ด้านทรัพยากรบุคคล



## Leadership Transformation

จัดทำแผน 3Y Succession Plan สำหรับผู้บริหารระดับฝ่ายจนถึงผู้บริหารระดับสูง (N-1 N-2 N-3 และ N-4) เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดแทนตำแหน่งที่สำคัญให้สอดคล้องกับทิศทางและแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร พร้อมทั้งรองรับแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงที่เข้ามาช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ



### ผลความสำเร็จ

สามารถทดแทนตำแหน่งสำคัญได้ทันร้อยละ **100** เมื่อมีการลาออกหรือโยกย้าย

## Culture Transformation

จัดทำโครงการ Hackathon อย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดวัฒนธรรมนวัตกรรมและการทำงานที่คล่องตัว รวมถึงการริเริ่มโครงการนำร่องและกรณีศึกษาจาก Speed Boat และ Carrier ที่มีการผสมผสานทั้งความเร็วและความมั่นคงในการดำเนินการ



### ผลความสำเร็จ

- จัดทำโครงการ Hackathon อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งต่อยอดธุรกิจของไอเดียของ Hackathon
- นำกรณีศึกษามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ภายใต้คอนเซปต์ New Way of Work
- สร้างการทำงานที่มีความร่วมมือและความคล่องตัว

## People Management Performance/Productivity

มีการติดตามผลการดำเนินงานของพนักงานเพื่อผลักดันศักยภาพผ่านการทำ OKRs และพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จัดอบรมเพื่อสร้างกรอบความคิดในรูปแบบ Outward Mindset เป็นพื้นฐานในการสร้างศักยภาพในการทำงานของพนักงาน และพัฒนาศักยภาพในการทำงานของผู้เข้าร่วมโครงการ ให้เกิดความพร้อมในการพัฒนาความรู้และทักษะ ให้สนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ของธนาคาร



### ผลความสำเร็จ

- ประเมินผลการประเมินศักยภาพ
- อบรมโครงการ Empowering
- ประเมินผลโครงการ

## HR Process Digitalization

บริหารจัดการพนักงานภายในสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล โดยจัดทำแผน HR Process Digitization แผนการพัฒนารายบุคคลที่ประยุกต์ใช้กระบวนการดิจิทัล ตลอดจนมีแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับระบบงาน HRMS ใหม่ และสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีขึ้น



### ผลความสำเร็จ

- พัฒนาระบบข้อมูล HRMS ของธนาคาร
- ยกระดับการทำงาน ทำให้ได้รับจำนวนคนที่เหมาะสมและมีตำแหน่งรองรับสำหรับศูนย์บริการธุรกิจ

## Talent Management

จัดทำแผนพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อรักษาพนักงานกลุ่มนี้ และสร้าง Future Leader ขององค์กร



### ผลความสำเร็จ

จำนวนพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง (Talent)  
ที่มีศักยภาพในการเป็น Future Leader  
จำนวน **137** คน

สามารถรักษาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง  
ได้ถึงร้อยละ **96.58**

## ความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความผูกพัน การมีส่วนร่วม และการดูแลพนักงานให้มีความสุขกับการทำงาน โดยกำหนดให้มีการสำรวจความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารเป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง หัวข้อที่สำรวจครอบคลุมความพึงพอใจในการทำงาน เป้าหมายในการทำงาน ความสุขในการทำงานและความเครียดที่ได้รับจากเนื้องาน และนำผลสำรวจมากำหนดกลยุทธ์ ปรับปรุงการปฏิบัติงานของธนาคารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจจะถูกสื่อสารผ่าน Intranet ภายในของธนาคารและมีการจัด Town Hall รายงานความยั่งยืน เพื่อให้ทุกคนรับทราบโดยทั่วกัน

ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงาน ซึ่งพนักงานทั้งหมดร้อยละ 98 มีส่วนร่วมในการตอบแบบสำรวจความผูกพัน และจากผลสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 93 มีความผูกพันกับองค์กร

### ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคาร (ร้อยละ)

ปี 2563

91.26

ปี 2564

90.80

ปี 2565

91.60

ปี 2566

93

เป้าหมาย

95



เป้าหมายระยะยาว

95



ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการรักษาพนักงานและสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผ่านการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

## โครงการ Employee Engagement Activity 2023

ธนาคารเปิดโอกาสให้แต่ละสายงาน/หน่วยงาน ออกแบบจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามความต้องการ เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานในแต่ละสายงาน/หน่วยงาน พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานทำงานแบบ ONE Team เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยเป็นกิจกรรมที่สร้างสรรค์ สร้างความสามัคคี การมีส่วนร่วม และสร้างคามมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน



### ผลการดำเนินงาน

- พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร
- ทุกสายงานรู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น
- ทุกสายงานได้ร่วมจัดกิจกรรม

## ผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์

### หลักสูตร :

เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานสำหรับ ศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจ (BSC)

### เป้าหมาย

- ประหยัดเวลาในการดำเนินการได้กว่า **200** ชั่วโมง
- ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ **100,000** บาท
- ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาด ลดลงร้อยละ **100**

### ผลการดำเนินงาน

- ลดเวลาในการดำเนินงาน **415.6** ชั่วโมง ใน 3 เดือน (ตุลาคม-ธันวาคม 2566)
- ประหยัดค่าใช้จ่ายบริษัทได้กว่า **114,294.47** บาทต่อคน
- ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาด ที่ลดลงร้อยละ **215.59**

### หลักสูตร :

อบรมการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตของกลุ่มพนักงาน Financial Planning

### เป้าหมาย

ค่าเฉลี่ยผลสำเร็จในการฝึกอบรมอยู่ที่ร้อยละ **20**

### ผลการดำเนินงาน

- ค่าเฉลี่ยผลสำเร็จในการฝึกอบรมอยู่ที่ร้อยละ **20**
- ผลค่าค้ำประกันจากการอบรมขายประกันชีวิตอยู่ที่ ร้อยละ **33.99**

### หลักสูตร :

อบรมเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์กองทุน ของกลุ่มพนักงานในตำแหน่ง Financial Planner และ Financial Planner Effectiveness

### เป้าหมาย

ผลค่าค้ำประกันอยู่ที่ร้อยละ **20**

### ผลการดำเนินงาน

- ค่าเฉลี่ยผลสำเร็จในการฝึกอบรมที่คาดการณ์ว่าสามารถ นำความรู้ไปใช้ได้จริงอยู่ที่ร้อยละ **20**
- ผลค่าค้ำประกันจากการอบรมการขายกองทุนอยู่ที่ร้อยละ **65**

### หลักสูตร :

อบรมกลุ่มพนักงานสำนักงานธุรกิจ ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ และพนักงานสินเชื่อธุรกิจ

### เป้าหมาย

- ยอดขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อของพนักงานที่เป็นผลสำเร็จ จากการฝึกอบรมร้อยละ **5**
- ค้ำประกันในการลงทุนอยู่ที่ร้อยละ **100**

### ผลการดำเนินงาน

- ผลงานยอดขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อของพนักงาน เป็นผลสำเร็จที่เกิดจากการอบรมอยู่ที่ร้อยละ **5**
- ความค้ำประกันในการลงทุนอยู่ที่ร้อยละ **1,591**



# อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับสุขภาพความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยงในการทำงานของพนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยธนาคารยึดถือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 พร้อมทั้งดำเนินงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 18001) ธนาคารจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อกำหนดเป้าหมายเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย เพื่อนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร



## เป้าหมายระยะยาว

สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร (Safety Culture)

อุบัติเหตุเป็น 0



## เป้าหมายปี 2566

กรณีด้านความปลอดภัย ที่ถูกลงโทษ หรือถูกปรับจากหน่วยงานราชการ = 0

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม  $\leq 1.00$

อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน = 0

อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน = 0

## ผลการดำเนินงาน



2

กรณีด้านความปลอดภัย



0.54

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม



0

อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน



4.48

คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร



0.54

อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน



36

สื่อรณรงค์ด้านความปลอดภัย

ธนาคารผลักดันนโยบายความปลอดภัยสู่การนำไปปฏิบัติโดยมีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ผ่าน KTB-SSHE (KTB-Safety, Security, Health, and Environment) ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ ส่วนภูมิภาค และสาขารวมถึงลูกค้าและผู้รับเหมาที่ดำเนินงานภายใต้การดูแลของธนาคาร เพื่อเป็นมาตรการด้านอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน มีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด รวมถึงมีการพัฒนาผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการดำเนินงานอย่างปลอดภัยของลูกค้า จึงได้กำหนดให้ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเป็นหนึ่งในแนวปฏิบัติที่ลูกค้าต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้า

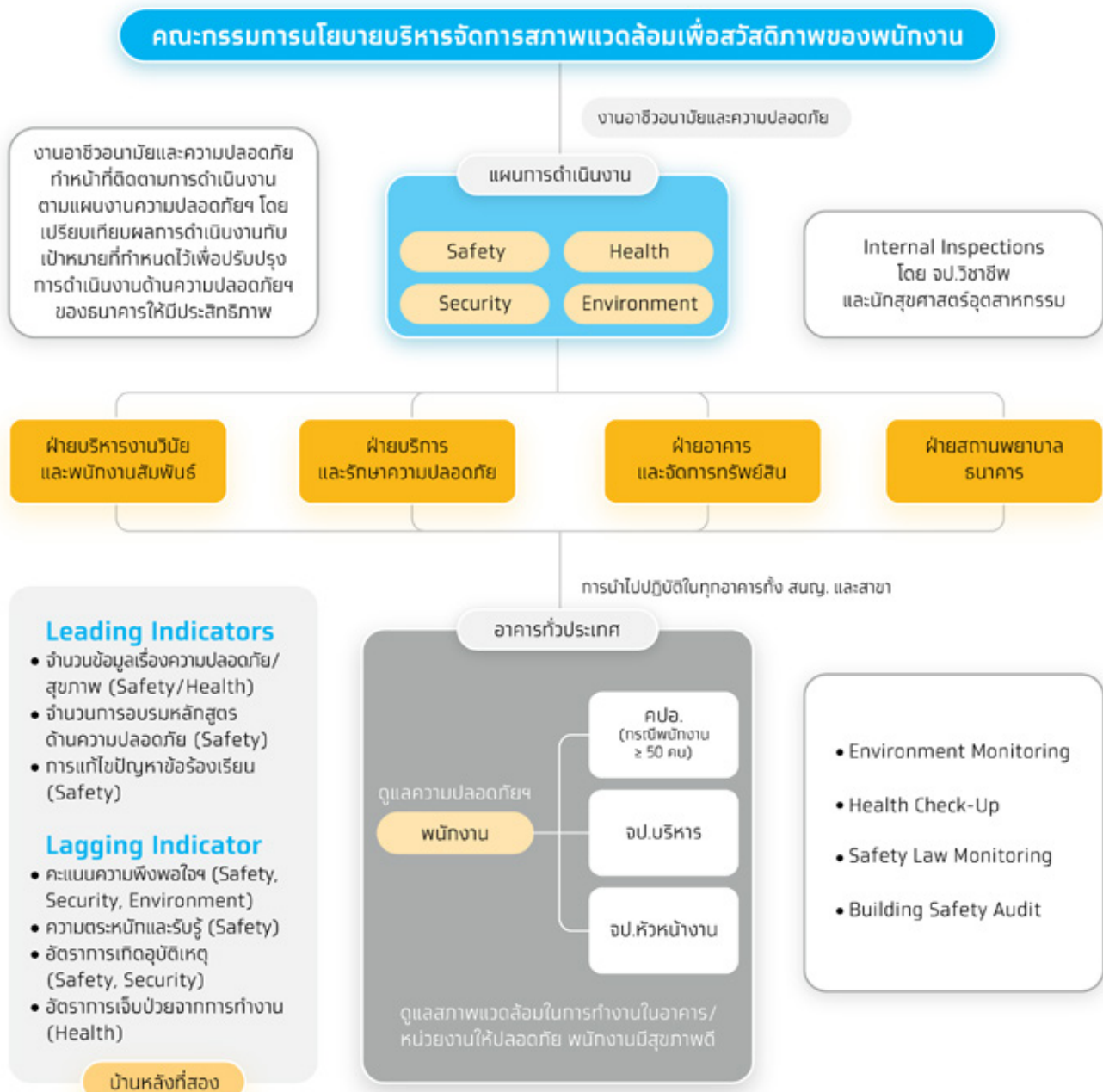
ทั้งนี้ ธนาคารมีแผนการดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001 โดยอยู่ระหว่างการกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน และพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าวภายในปี 2567

ธนาคารได้จัดทำแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินสำหรับการปฏิบัติงานของสำนักงานใหญ่และธนาคารสาขาย่อยทั่วประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กรณีเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย อุทกภัย ความไม่สงบทางการเมือง โจรกรรม โรคระบาด โดยธนาคารได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ การตรวจสอบสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ การติดตามข่าวสาร การติดต่อและแจ้งเหตุ การจัดการสถานการณ์ การปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกัน การสำรองข้อมูลและเอกสารสำคัญ รวมถึงระบุศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

ธนาคารดำเนินการทดสอบแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินเพื่อให้พนักงานเข้าใจและรับทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองในสภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนมีการปรับปรุงและทบทวนแผนให้เป็นปัจจุบัน สามารถรองรับเหตุการณ์วิกฤติร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีความต่อเนื่องและเป็นไปอย่างราบรื่น

ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนระดับผู้บริหารฝ่ายขึ้นไปจากทุกสายงานในธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบ ดูแล กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และติดตามการดำเนินงานตามแผนงานความปลอดภัยฯ รวมทั้งเป็นผู้ตรวจสอบความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน เพื่อลดความเสี่ยงที่ส่งผลต่อสุขภาพ ความปลอดภัยของบุคลากร

## โครงสร้างการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย



## วิสัยทัศน์

“มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร”

## พันธกิจ

- ให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
- ประเมินและควบคุมอันตรายต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้มาติดต่อกับธนาคาร
- ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย
- สร้างเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

## ค่านิยม

- ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านความปลอดภัย / ไม่ได้รับการลงโทษหรือถูกปรับจากหน่วยงานราชการ
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารแสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย
- ผู้บริหาร พนักงาน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย
- ผู้บริหาร พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย / ไม่เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน (Zero Accident)



## มาตรการส่งเสริมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน

ธนาคารมุ่งเน้นการดูแลสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง สร้างเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีสุขภาพที่ดี ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ผ่านการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ประเมินและควบคุมอันตรายต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากรและผู้มาติดต่อกับธนาคาร

ธนาคารมีมาตรการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นประจำโดยคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) โดยพิจารณาจากกิจกรรมที่ธนาคารดำเนินการในแต่ละพื้นที่ และนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงมาผนวกเข้ากับการดำเนินงานในสำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ เพื่อสร้างแนวปฏิบัติ ลดความเสี่ยงของพนักงาน พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การลดอุบัติเหตุเป็นศูนย์ และการลดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยที่ไม่สามารถปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงดำเนินการแก้ไขและติดตามผลการดำเนินการอย่างใกล้ชิด เช่น การตรวจสอบความแข็งแรงของอาคาร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานซึ่งรวมถึงการตรวจสอบแสงสว่าง ระบบไฟฟ้า ระบบหมุนเวียนอากาศและคุณภาพของอากาศภายในสำนักงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด การติดตั้ง

เครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติมสำหรับศูนย์จัดการเงินสดทุกแห่ง เพื่อปรับคุณภาพอากาศ การตรวจสอบสภาพการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าและระบบต่าง ๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันธนาคารได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด และมีแผนดำเนินการตรวจสอบความเสี่ยงระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในอนาคต

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการระบุความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบซ่อมได้ อีเมล Safety Together โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการประเมินและหาแนวทางลดความเสี่ยงดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักให้กับพนักงานผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง ได้แก่ การอบรมให้ความรู้ การสื่อสารผ่านอีเมล การให้ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่าน Social Community ในแอปพลิเคชัน ONE Krungthai รวมถึง ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำผลสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงาน โดยครอบคลุมระบบเตือนและป้องกันอัคคีภัย ระบบรักษาความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ในสถานการณ์เฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ธนาคารได้ดำเนินการตามมาตรการและประกาศของรัฐบาลอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารได้ติดตั้งจุดวัดอุณหภูมิ บริเวณทางเข้าสำนักงานใหญ่และธนาคารสาขาย่อยทั่วประเทศ จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ ดำเนินการเว้นระยะห่างทางสังคมโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมผ่านทางออนไลน์ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการให้คำปรึกษาแก่พนักงานธนาคารเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติตนเพื่อป้องกันการติดเชื้อ รวมทั้งให้คำปรึกษาและช่วยเหลือพนักงานที่ติดเชื้อ ธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยต่อบุคลากรและทรัพย์สินสำหรับการดำเนินงานให้บริการขนส่งทรัพย์สินโดยบริษัทในเครือของธนาคาร โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย

อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร เพื่อจัดทำแนวทางในการป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงติดตามผลการดำเนินงาน โดยธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการขนส่งทรัพย์สินเป็นไปอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบและติดตามได้อย่างทันทั่วถึงและแม่นยำ พร้อมทั้งจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการขับขี่ สามารถรักษาชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างปลอดภัย

ในปี 2566 ธนาคารให้ความรู้ด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่พนักงานจำนวน 6 หลักสูตร ดังนี้

#### หลักสูตรด้านความปลอดภัย



เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร



หลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น



เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน



ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าใหม่



คณะกรรมการความปลอดภัย



การอบรมช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน (CPR) และการใช้งานเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED)

#### กระบวนการรายงานและสอบสวนอุบัติการณ์

ธนาคารกำหนดขั้นตอนรายงานการเกิดอุบัติการณ์ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติในการเกิดอุบัติการณ์ และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติการณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์และกำหนดแผนป้องกันรวมถึงวิธีการแก้ไข

ในกรณีที่เกิดอุบัติการณ์ หน่วยงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น สืบสวน และวิเคราะห์หาสาเหตุที่นำมาซึ่งความอันตรายในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำในอนาคต

#### ขั้นตอนรายงานการเกิดอุบัติการณ์





ทั้งนี้ ธนาคารรายงานผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ต่อคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผู้บริหารฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์ถูกกำหนดให้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยต้องปฏิบัติตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่เกี่ยวข้อง เช่น

## การดำเนินการซ้อมหนีไฟ



อาคารที่ต้องจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ดำเนินการจัดทำแผนได้ครบถ้วน ร้อยละ **100**



ร้อยละ **100** ของหน่วยงานตามแผน ดำเนินการฝึกซ้อมหนีไฟตามแผนปี 2566

## สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน



คะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (**4.49** คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ 4 คะแนน)



สื่อสารประชาสัมพันธ์ความรู้ กิจกรรมและโครงการส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของพนักงาน

## การส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพที่ดีให้แก่พนักงาน สถานที่ทำงาน มีความปลอดภัย โดยจัดสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปี สวัสดิการด้านสุขภาพ อาทิ ห้องพยาบาลของธนาคารพร้อมทีมแพทย์ประจำที่เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งจะให้บริการด้านสุขภาพและการรักษาโรคทั่วไป บริการทางด้านทันตกรรม และกายภาพบำบัดให้กับพนักงาน คู่สมรส และพนักงานเกษียณอายุ ติดตั้งตู้ยาสามัญประจำสาขา หากเกิดเหตุร้ายอันเนื่องมาจากการทำงาน ธนาคารจะจ่ายเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพและเสียชีวิต นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดตั้งชมรมกีฬาเพื่อสนับสนุนให้พนักงานออกกำลังกาย ให้ความรู้ด้านสุขภาพและโภชนาการที่ดี รักษาสุขภาพจิตของพนักงาน การทำงานให้ถูกหลักการยศาสตร์ผ่านโครงการและกิจกรรมที่โดดเด่นในปี 2566 ดังนี้

### กิจกรรม/โครงการ



#### การทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working)

- ธนาคารนำแนวทางปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่น โดยให้พนักงานบางกลุ่มสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย หรือ Co-Working Space ได้ตามความเหมาะสม
- ธนาคารปรับเปลี่ยนสู่การทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการรับ-ส่งงาน การประชุม สัมมนาแบบ Video Conference ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Hangouts และ Meet



#### เวลางานที่ยืดหยุ่น (Flexible Hours)

ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกเวลาทำงานใน 3 ช่วงเวลา ได้แก่  
 🕒 7.45 น. - 16.45 น. 🕒 8.00 น. - 17.00 น. 🕒 8.30 น. - 17.30 น.  
 และไม่ให้พนักงานทำงานเกิน 48 ชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์



#### พื้นที่ทำงานแบบ Open Space

ธนาคารได้ปรับปรุงพื้นที่สำนักงานใหญ่ จัดให้มีพื้นที่ทำงานแบบเปิด (Open Space) ลดความหนาแน่นของพนักงานต่อพื้นที่



#### ชมรมกีฬาและศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center)

ธนาคารส่งเสริมให้มีชมรมกีฬาต่าง ๆ และได้จัดตั้งศูนย์ออกกำลังกายเพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ออกกำลังกาย และมีส่วนร่วมกับกลุ่มบุคคลที่ชอบการออกกำลังกายประเภทเดียวกัน เช่น ชมรมจักรยาน ยิงปืน ฟุตบอล แบดมินตัน



#### เคล็ดลับดูแลสุขภาพ (Health Tips): Fit From Home และ Tips & Tricks เคล็ดลับ ๆ เพื่อสุขภาพ

ให้ความรู้ด้านสุขภาพ โดยจัดทำ VDO Clips เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเคล็ดลับการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การป้องกัน Office Syndrome ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสุขภาพ การปรับพฤติกรรมเพื่อป้องกันการบาดเจ็บและโรคภัยต่าง ๆ



#### การดูแลพนักงานในพื้นที่เสี่ยง

ธนาคารได้ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติมสำหรับสาขาที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่อฝุ่น PM 2.5 พร้อมทั้งจัดหาหน้ากาก N95 เป็นสวัสดิการให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการตรวจสุขภาพเฉพาะทางหูด คอ จมูก ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรทั่วประเทศเนื่องจากมีความเสี่ยงจากปริมาณฝุ่นและเสียงจากการดำเนินงาน

|                                                                                     |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>ห้องอาหารสวัสดิการพนักงาน</b>                         | ให้บริการอาหารอร่อย ถูกหลักโภชนาการ สะอาด และราคาย่อมเยา แก่พนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ติดตั้งระบบน้ำสะอาดสำหรับบริโภค พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    | <b>วิปัสสนาออนไลน์</b>                                   | ธนาคารเชิญชวนพนักงานเข้าร่วมวิปัสสนาออนไลน์หลักสูตร “Mind Retreat Program” ตั้งแต่เดือนมกราคม-ตุลาคม 2566 รวมจำนวน 2 รุ่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|    | <b>แนวทางการทำงานแบบ WFH ให้ถูกหลักการยศาสตร์</b>        | บรรจุเนื้อหาการทำงานที่ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomics) และความปลอดภัย ในการปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|    | <b>วันหยุดพักผ่อนประจำปี</b>                             | ธนาคารกำหนดให้พนักงานมีสิทธิหยุดพักผ่อนได้ปีละ 15 วันทำงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | <b>การลาอุปสมบท หรือประกอบศาสนกิจ และวิปัสสนา</b>        | <p>พนักงานที่มีอายุงานครบ 3 ปี ขึ้นไป และยังไม่เคยใช้สิทธิลาอุปสมบทหรือไม่เคยใช้สิทธิไปประกอบพิธีฮัจญ์ ธนาคารให้สิทธิลาโดยได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างเต็มจำนวน โดยมีระยะเวลาดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การลาอุปสมบทหรือประกอบศาสนกิจ กรณีทั่วไปให้ลาได้ 90 วัน (นับรวมวันหยุดในระหว่างการลา)</li> <li>● การลาอุปสมบทเต็มพรรษาในเทศกาลเข้าพรรษา หรือการลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ให้มีสิทธิลาได้ไม่เกิน 120 วัน (นับรวมวันหยุดในระหว่างการลา)</li> <li>● พนักงานมีสิทธิลาเพื่อไปวิปัสสนากรรมฐานได้ปีละ 1 ครั้ง ไม่เกิน 10 วันทำงาน</li> </ul> |
|  | <b>การลาคลอดบุตร</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ธนาคารให้สิทธิการลาคลอดบุตรโดยรวม 98 วัน เพื่อตรวจครรภ์ก่อนคลอดบุตร โดยจะลาในวันที่คลอด ก่อนวันที่คลอด หรือหลังวันที่คลอดบุตรก็ได้ นับรวมวันหยุดในระหว่างการลา</li> <li>● สำหรับพนักงานชาย ธนาคารให้สิทธิลาไปช่วยเหลือภรรยาโดยชอบด้วยกฎหมายที่คลอดบุตรได้ 1 ครั้ง ภายในระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันที่ภรรยาคลอดบุตร โดยมีวันลาติดต่อกันไม่เกิน 15 วันทำงาน โดยได้รับค่าตอบแทนตามปกติเพื่อดูแลบุตรและภรรยา</li> </ul>                                                                                                                             |
|  | <b>การอบรมเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานใกล้เกษียณอายุ</b> | ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้ หลักสูตร “Happy Retirement” เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการวางแผนการเงิน การดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิต การรับมือกับความเปลี่ยนแปลงภายหลังเกษียณอายุ ช่วยให้ได้ใช้ชีวิตหลังเกษียณได้อย่างมีความสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## โครงการ Krungthai Safety Together

ธนาคารมุ่งเน้นสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร โดยจัดทำโครงการ Krungthai Safety Together ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานด้านกฎหมาย (Law) ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านสถานที่ทำงาน (Workplace) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และเหมาะสมต่อการดำเนินงาน โดยมี 4 พันธกิจ ดังนี้

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  | ฝึกอบรมบุคลากรภายในเพื่อสร้างความตระหนักและความรู้เรื่องความปลอดภัยในที่ทำงาน                                                                                                                                                                                                        |  | รักษาสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมแก่การทำงาน รวมถึงการยศาสตร์                  |
|  | พนักงานร่วมระบุความเสี่ยงด้านความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำ โดยการแจ้งผ่านช่องทางระบบซ่อมได้ อีเมล Safety Together และสื่อสารให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย เพื่อหาแนวทางป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน |  | สนับสนุนสุขภาพกายและสุขภาพใจแก่พนักงานภายในองค์กร รวมถึงอบรมบุคลากรด้านการยศาสตร์ |

## การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน



### เป้าหมายระยะยาว

- องค์การที่มีการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล
- ยกระดับกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่คุณค่าตามมาตรฐานสากล และขยายผลสู่ธุรกิจเครือ



### เป้าหมายปี 2566

- ทบทวนกระบวนการหรือความสอดคล้องสิทธิมนุษยชนกลไกการร้องทุกข์และเยียวยาสิทธิมนุษยชน
- ปลุกฝังความรับผิดชอบและสร้างความเข้าใจเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง

### ผลการดำเนินงาน



- การละเมิดสิทธิมนุษยชน **0** กรณี
- การจ้างแรงงานเด็กหรือแรงงานเยาวชนในการทำงานที่เป็นอันตรายและการจ้างแรงงานบังคับตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร **0** กรณี



- สภาพแรงงานธนาคารกรุงไทยมีสมาชิก **11,089** คน
- สภาพแรงงานเครือข่ายธนาคารกรุงไทยมีสมาชิก **5,110** คน
- มีพนักงานที่ได้รับการดูแลภายใต้คณะกรรมการสวัสดิการร้อยละ **100**
- ข้อพิพาทแรงงานเป็น **0**

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจจากทั่วโลก โดยเฉพาะธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับ “มนุษย์” เนื่องจากมนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับสิทธิขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับอย่างเท่าเทียมเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสันติสุขโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างตามหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนสามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจได้ หากความเข้าใจต่อประเด็นสิทธิมนุษยชนยุคใหม่มีข้อจำกัด ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างเหมาะสม เช่น ผลกระทบต่อความสามารถในการรักษานักงานให้อยู่กับองค์กร ตลอดจนผลกระทบอื่นที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงด้านข้อปฏิบัติแรงงานในห่วงโซ่อุปทานขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน

ภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน โดยภาครัฐได้พัฒนาแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นกรอบนโยบายระดับชาติที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้กับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองประชาชนและชุมชนไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ปกป้องบรรเทา หรือแก้ไขปัญหาและผลกระทบเชิงลบจากการประกอบธุรกิจ และส่งเสริมแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อและเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ การคำนึงถึงมาตรการขั้นต่ำในการป้องกันผลกระทบทางสังคม (Minimum Social Safeguard: MSS) ยังเป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์การประเมินการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม หรือ Thailand Taxonomy อีกด้วย ซึ่งจะพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะการเคารพและการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ธนาคารจึงเป็นศูนย์กลางที่สำคัญในการช่วยผลักดันให้เกิดการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ในธุรกิจลูกค้าของธนาคาร

โดยการพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในกระบวนการให้สินเชื่อ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม เคารพซึ่งกันและกัน และสอดคล้องต่อข้อปฏิบัติและมาตรฐาน

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเท่าเทียมสำหรับพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าตลอดห่วงโซ่คุณค่าตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารได้เริ่มการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2566 มุ่งหวังสร้างความเข้าใจถึงแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน และการออกแบบมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งผนวกเรื่องสิทธิมนุษยชนเข้ากับการทำงานทุกขั้นตอน และกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อพนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในการให้บริการทางการเงิน และการลงทุนต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ธนาคารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม

### ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน

หากธนาคารเพิกเฉยต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือหลักการที่เกี่ยวข้องอาจสร้างผลกระทบเชิงลบและความเสี่ยงต่อภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือของธนาคาร เกิดข้อพิพาท ความขัดแย้งทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ และโอกาสในการได้รับเงินลงทุน นอกจากนี้ การละเมิดสิทธิมนุษยชนยังส่งผลให้เกิดการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม การใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับได้อีกด้วย

## นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนควรได้รับอย่างเท่าเทียม โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ยอมรับในความแตกต่าง ทั้งเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ศาสนา สถานภาพทางกายหรือสุขภาพ ไม่มีการกีดกัน แบ่งแยก หน่วงเหนี่ยว หรือจำกัดสิทธิ ตลอดจนมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ธนาคารนำหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วยการปกป้องสิทธิในการเคารพสิทธิและการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect Respect และ Remedy) หรือ Ruggie Framework มาเป็นแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนทั้งภายในและภายนอกองค์กร ครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคาร พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าของธนาคาร โดยดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารตามแนวปฏิบัติจรรยาบรรณทางธุรกิจ ครอบคลุมการป้องกันการค้ามนุษย์ การใช้แรงงานบังคับ การใช้แรงงานเด็ก เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองของพนักงาน และการไม่เลือกปฏิบัติ ธนาคารเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนต่อสาธารณะผ่านรายงานการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน รายงานความยั่งยืน และรายงานประจำปี

ธนาคารทบทวนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ และนำผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนบูรณาการเข้ากับกระบวนการดำเนินงานของธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารให้สิทธิเสรีภาพกับพนักงานทุกคนในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทาง HR HOTLINE เบอร์โทรศัพท์ 02-208-8887 โดยธนาคารจะนำความคิดเห็นดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนาแก้ไขการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังรับฟังสภาพแรงงาน ซึ่งเป็นผู้แทนของพนักงาน โดยมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างฝ่ายจัดการกับผู้แทนลูกจ้าง ผ่านการประชุมคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อพัฒนา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน และมีการประชุมคณะกรรมการลูกจ้าง รวมทั้งการประชุมคณะกรรมการสวัสดิการโดยมีการประชุมร่วมกันเป็นประจำทุก 3 เดือน

อ่านนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร



## การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

กระบวนการประเมินความเสี่ยงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจต่อ “คน” หรือ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ระบุและประเมินความเสี่ยง บรรเทาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ละเมิดซ้ำในอนาคต ติดตามผลการดำเนินงาน และเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ



รายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบ  
สิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านและผลการประเมิน





ธนาคารให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งอาจเกิดจากการปล่อยสินเชื่อหรือเป็นตัวกลางในการจัดสรรเงินทุนของธนาคารให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อป้องกันประเด็นดังกล่าว ธนาคารจัดทำมาตรการบรรเทาผลกระทบเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่มีส่วนในการส่งเสริมการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยมิได้ตั้งใจผ่านการปล่อยสินเชื่อและการทำธุรกรรมทางการเงินโดยมีรายละเอียดมาตรการ ดังนี้

## 1 นโยบายในการทำธุรกรรมในแต่ละประเทศ

ธนาคารใช้หลักความระมัดระวังในการทำธุรกรรม นอกเหนือจากการพิจารณาความเสี่ยงที่เหมาะสมตามความสามารถในการชำระคืนหนี้และชำระราคาแล้ว หนึ่งในเกณฑ์ที่สำคัญที่ใช้ประกอบการพิจารณา ได้แก่ การตรวจสอบสถานะ Sanction ของลูกค้าและประเทศนั้น ๆ ก่อนการจัดตั้งและทบทวนวงเงิน Bank Limit และ Country Limit กรณีอยู่ในรายชื่อ Sanction

สำหรับการทำธุรกรรมในต่างประเทศที่อาจมีความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน ธนาคารมีกระบวนการทำงานที่รัดกุมและกำหนดหลักเกณฑ์เฉพาะ นอกเหนือจากการตรวจสอบสถานะ Sanction ของลูกค้าแล้ว ธนาคารได้จำกัดประเภทธุรกรรมเฉพาะธุรกรรมปกติ มีขั้นตอนการอนุมัติเพิ่มเติมสำหรับการใช้ Bank Limit และมีการทบทวน Country Limit เป็นประจำทุกปี โดยมุ่งเน้นเฉพาะการให้บริการธุรกรรมปกติ ไม่ครอบคลุมการให้สินเชื่อและการลงทุน

## 2 การทำธุรกรรมระหว่างประเทศ

ธนาคารกำหนดระเบียบปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายฯ (AML/CTPF) และคู่มือกรอบการพิจารณาตรวจสอบ Transaction Screening สำหรับธุรกรรมโอนเงินต่างประเทศและธุรกรรมการค้าต่างประเทศ ซึ่งระบุวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับทั้งในและต่างประเทศ

การทำธุรกรรมระหว่างประเทศสำหรับประเทศที่มีความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายฯ สูง ธนาคารใช้มาตรการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเข้มข้น มีการตรวจสอบข้อมูลรายธุรกรรม รวมถึงการติดตามและการรายงานผล ในปีที่ผ่านมา ธนาคารไม่พบความผิดปกติในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ

## ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Issues)

ธนาคารดำเนินการประเมินและจัดลำดับความสำคัญประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมกิจกรรมภายในองค์กรและตลอดห่วงโซ่อุปทานจากการประเมินพบว่าประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ 3 ประเด็น ดังนี้

### 1. สิทธิแรงงานและแรงงานทาสยุคใหม่ของลูกค้าองค์กร (Corporate Customers: Labour Rights and Modern Slavery)

ธนาคารอาจมีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อมผ่านการให้สินเชื่อหรือการลงทุน โดยอาจละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงานในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ความปลอดภัยและสุขภาพของแรงงานในการปฏิบัติงาน ผ่านรูปแบบการใช้แรงงานผิดกฎหมาย เช่น แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ และอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานระหว่างปฏิบัติงาน



#### ผู้ถือสิทธิ์ที่ได้รับผลกระทบ

พนักงานและแรงงานของบริษัทที่ธนาคารให้สินเชื่อหรือลงทุน ครอบคลุม ผู้หญิง ผู้หญิงดั่งครรภ์ LGBTQI+ คนพิการ แรงงานต่างชาติ เด็ก ผู้สูงอายุ



#### สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- 1) สิทธิในการมีชีวิต (UDHR 3, ICCPR6)
- 20) เสรีภาพในการชุมนุมอย่างสันติ (UDHR 20, ICCPR 21)
- 21) เสรีภาพในการสมาคม (UDHR 20, ICCPR 22)
- 25) สิทธิในการทำงานและสิทธิในการพักผ่อน (UDHR 23 และ 24, ICESCR 7)



#### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

แนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending Guideline) การประเมินด้าน ESG และการรายงานเกี่ยวกับมาตรการด้านสิทธิมนุษยชนในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ

หมายเหตุ : 1) Universal Declaration of Human Rights (UDHR)  
2) International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR)  
3) International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (ICESCR)

## 2. สิทธิชุมชนของลูกค้าองค์กร (Corporate Customers: Community Rights)

ธนาคารอาจเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนของชุมชน ผ่านการให้สินเชื่อหรือการลงทุนโครงการต่าง ๆ



### ผู้ถือสิทธิที่ได้รับผลกระทบ

ชุมชนโดยรอบของโรงงาน บริษัท หรือโครงการที่ธนาคารให้สินเชื่อหรือลงทุน ครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้หญิง ผู้หญิงตั้งครรภ์ LGBTQI+ คนพิการ แรงงานต่างชาติ เด็ก ผู้สูงอายุ



### สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- 1) สิทธิในการมีชีวิต (UDHR 3, ICCPR6)
- 27) สิทธิในการมีคุณภาพชีวิตที่ดี (UDHR 25, ICESCR 11 และ 24)
- 28) สิทธิในการมีสุขภาพตามมาตรฐานสูงสุด (UDHR 25, ICESCR 12)



### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

แนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending Guideline) การประเมินด้าน ESG และการรายงานเกี่ยวกับมาตรการด้านสิทธิมนุษยชนในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ และธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาแนวทางการให้สินเชื่อเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย (Thailand Taxonomy)

หมายเหตุ : 1) Universal Declaration of Human Rights (UDHR)

2) International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR)

3) International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (ICESCR)

## 3. สิทธิแรงงานและแรงงานทาสยุคใหม่ของคู่ค้า (Suppliers: Labour Rights and Modern Slavery)

ธนาคารอาจมีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อมผ่านการดำเนินการทางธุรกิจกับคู่ค้า โดยอาจละเมิดสิทธิมนุษยชนพนักงานของคู่ค้า ในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ความปลอดภัยและสุขภาพของแรงงานในการปฏิบัติงาน ผ่านรูปแบบการใช้แรงงานผิดกฎหมาย เช่น แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ และอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานระหว่างการปฏิบัติงาน



### ผู้ถือสิทธิที่ได้รับผลกระทบ

พนักงานและแรงงานของคู่ค้าของธนาคาร ครอบคลุมผู้หญิง ผู้หญิงตั้งครรภ์ LGBTQI+ คนพิการ แรงงานต่างชาติ เด็ก ผู้สูงอายุ



### สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- 1) สิทธิในการมีชีวิต (UDHR 3, ICCPR6)
- 20) เสรีภาพในการชุมนุมอย่างสันติ (UDHR 20, ICCPR 21)
- 21) เสรีภาพในการสมาคม (UDHR 20, ICCPR 22)
- 25) สิทธิในการทำงานและสิทธิในการพักผ่อน (UDHR 23 และ 24, ICESCR 7)



### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

จรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า เกณฑ์การประเมินคู่ค้า การระบุเกณฑ์ด้านสิทธิมนุษยชนในสัญญาการจ้างงานหรือเงื่อนไขการจ้างงาน พร้อมทั้งระบุกลไกการเกิดเหตุละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ ธนาคารมีแผนปรับปรุงการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน (ISO 20400) โดยจะทำการศึกษารายละเอียด ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน และเริ่มดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนตามมาตรฐาน ISO 20400 ภายในปี 2567

หมายเหตุ : 1) Universal Declaration of Human Rights (UDHR)

2) International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR)

3) International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (ICESCR)

## กระบวนการร้องเรียนและตรวจสอบ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน จึงมุ่งมั่นให้พนักงานปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากข้อกักรังวลใจ โดยธนาคารกำหนดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนของพนักงานหลากหลายช่องทาง ดังนี้



### อีเมล

Whistle@krungthai.com  
hr.care@krungthai.com



### สายด่วน

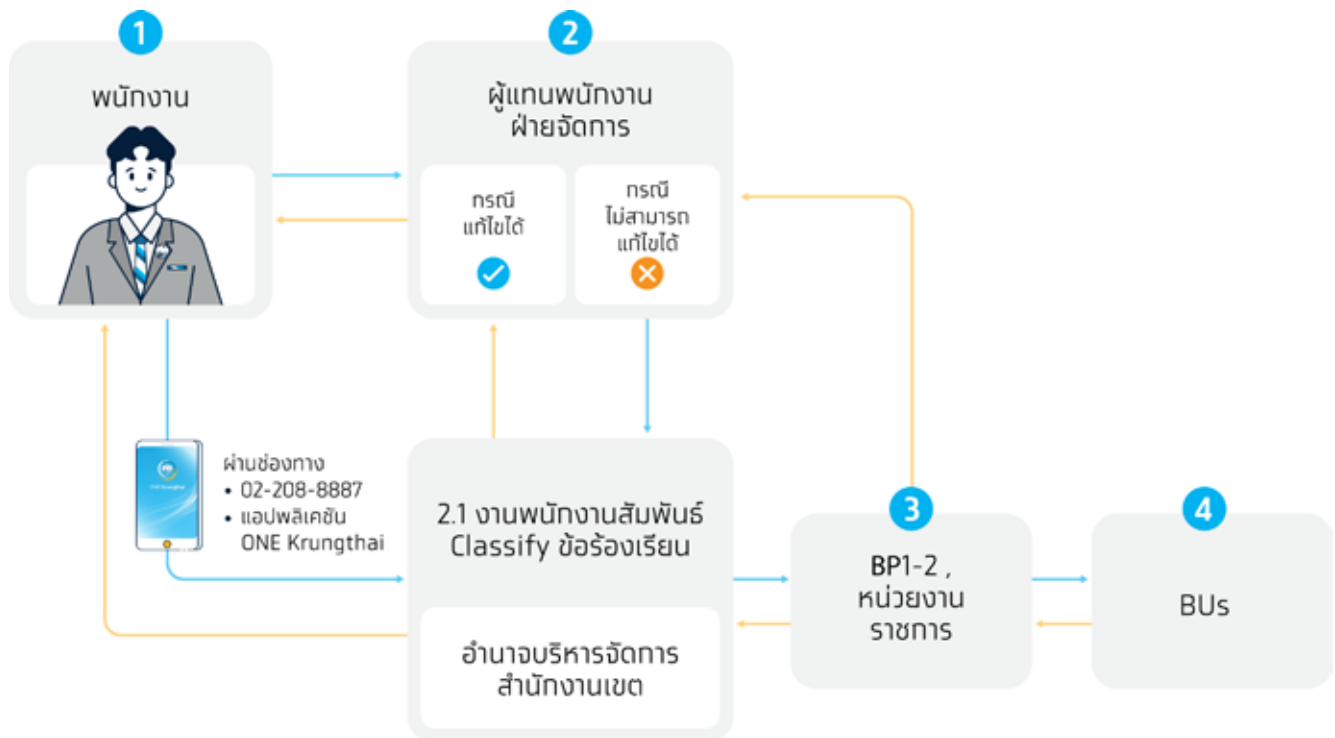
โทร 02-208-8887  
hr\_hotline@krungthai.com



### แอปพลิเคชัน

ONE Krungthai

ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์เป็นผู้รับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ให้คำปรึกษา/แนะนำและพร้อมที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับพนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยธนาคารมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้



นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร ดังนี้

#### ช่องทางที่เป็นทางการ

-  โทรศัพท์  
02-111-1111
-  จดหมาย ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า  
ตู้ ปณ.44 ศพ.หัวลำโพง กกบ. 10331
-  อีเมล  
complaint.center@krungthai.com
-  เว็บไซต์ธนาคาร  
<https://complaint.krungthai.com/complaint/Customer/Default.aspx>
-  แจ้งผ่านสาขาหรือหน่วยงานต่าง ๆ

#### ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ

-  Social Media  
Facebook, X, TikTok, Pantip

#### หน่วยงานภายนอกธนาคาร

-  ธนาคารแห่งประเทศไทย
-  ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
-  ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
-  สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
-  สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

## การฝึกอบรมด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติ ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้



- 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “Human Rights Due Diligence” เพื่อการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร



- 2 ผู้แทนธนาคารเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเผยแพร่แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ 2 (ปี 2566-2570)



- 3 ผู้แทนธนาคารเข้ารับการอบรมการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน สำหรับบริษัทญี่ปุ่นและคู่ค้าในประเทศไทยในระดับจังหวัด



- 4 การอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด โดยธนาคารปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย ธนาคารได้จัดการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน สร้างความตระหนักรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรซึ่งครอบคลุมการเคารพสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจค้น การระงับเหตุ

ธนาคารยังได้เผยแพร่และสื่อสารความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนให้กับพนักงานผ่านคลิปวิดีโอและพอดแคสต์ สื่อประชาสัมพันธ์ อีเมล เช่น ความหมายของสิทธิมนุษยชน แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน การคุกคามในการทำงานและวิธีการป้องกันและดำเนินการ ให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรผ่าน “รู้ทัน กันพลาด” 6 เรื่อง และ “ESG Knowledge & Sharing” 4 เรื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้อื่น รวมถึงวิธีการปฏิบัติตัวที่ดีและไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น



## การมีส่วนร่วมกับชุมชน

การสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจที่เข้มแข็งของชุมชนซึ่งถือเป็นรากฐานของสังคม ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม การประสานความร่วมมือ และพลังเครือข่ายของคนในชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลายภาคส่วน พลังของความร่วมมือคือปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมที่สมดุลจากระดับชุมชนให้สามารถต่อยอดขยายผลไปสู่ระดับประเทศ ธนาคารในฐานะผู้จัดสรรเงินทุนไปสู่ภาคเศรษฐกิจ และให้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบ การสนับสนุนเงินทุนไปสู่ชุมชนให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างเข้มแข็งและมีส่วนร่วม จึงสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อการกินดีอยู่ดี คุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ดีของชุมชน

### เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566



พนักงานเข้าร่วมโครงการจิตอาสา  
**1.1** ล้านชั่วโมง



ชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพ 4 ชุมชน โดยมุ่งเน้นส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรม หรือโครงการที่เป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย โดยการร่วมมือกับองค์กรภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานระหว่างประเทศ และเครือข่ายธนาคาร มุ่งหวังการพัฒนาชุมชนสิ่งแวดล้อม และกลุ่มเปราะบาง

### ผลการดำเนินงาน



พนักงานที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสา  
มากกว่า **1.1** ล้านชั่วโมง



ชุมชนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจำนวน 5 ชุมชน (เกาะปูกิน พลโท เชียงของ และเกาะเต่า) ภายใต้โครงการกรุงไทยรักชุมชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรม หรือโครงการที่เป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย โดยการร่วมมือกับองค์กร ภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานระหว่างประเทศและเครือข่ายธนาคาร อาทิ การพัฒนาชุมชนสิ่งแวดล้อม เยาวชน และผู้ด้อยโอกาส โดยสามารถยกระดับเป็นชุมชนต้นแบบได้ 3 ชุมชน



ออกแบบแผนงานการพัฒนาชุมชน  
ต้นแบบและแนวทางการขยายผล



ผู้ได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนา  
ชุมชนกว่า **5,000** ราย

### ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารหลักในการสนับสนุนโครงการของภาครัฐ การเข้าใจและตอบโต้ภัยความต้องการของชุมชนที่หลากหลาย การช่วยชุมชนเข้าถึงแหล่งเงินทุน คือการเสริมสร้างโอกาสในการพึ่งพาตนเองของชุมชน ช่วยยกระดับความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อม และพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น การให้บริการทางการเงินส่งผลกระทบต่อชุมชนในทางอ้อมแต่มีนัยสำคัญในด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของชุมชนจะช่วยสร้างอาชีพและรายได้ผ่านการประกอบกิจการต่าง ๆ ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายและพัฒนาเศรษฐกิจภายในชุมชนให้คล่องตัว อีกทั้งการส่งเสริมความรู้ทางการเงินและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระดับบุคคลอย่างทั่วถึง มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งเศรษฐกิจระดับครัวเรือนและชุมชนได้มากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมกับชุมชน ส่งผลให้มีมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมความต้องการ สามารถกำหนดทิศทางการทำงานและโครงการเพื่อสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการต่อยอดพันธกิจของธนาคารที่ตั้งมั่นในการสร้างรากฐานทางด้านความยั่งยืนให้กับประเทศ ด้วยการเป็นธนาคารที่เคียงข้างคนไทยสู่ความยั่งยืน

## นโยบายและการบริหารจัดการ

ด้วยวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคารที่มุ่งเน้นให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างทางสังคม ธนาคารได้ดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ดี ผ่านการส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้ที่มั่นคง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เสริมสร้างทักษะและศักยภาพด้านการเงิน เพื่อสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้าใจและบริหารการเงินได้ดียิ่งขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้ นอกจากนี้ ธนาคารมีโครงสร้างการบริหารจัดการ โดยมีหน่วยงาน CSR ในการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อสังคม และมีคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืนของธนาคารเป็นผู้นำกับดูแล กำหนดนโยบาย ติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารได้กำหนดกรอบการดำเนินงานการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม (CSV Framework) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน 4 มิติ ดังนี้

### ธนาคารได้กำหนดกรอบการดำเนินงานการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม (CSV Framework)



เพื่อสร้างผลลัพธ์ทางสังคมที่ยั่งยืน โครงการ “กรุงไทยรักชุมชน” ยึดหลักการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีศักยภาพ หรือขีดความสามารถในการจัดการปัญหาความเดือดร้อนด้วยตนเอง โดยธนาคารเน้นย้ำการพัฒนาชุมชนในเชิงพื้นที่แบบองค์รวม (Holistic Area-based Community Development) หรือการพัฒนาชุมชนอย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม หรือคุณภาพชีวิต ควบคู่ไปกับการบ่มเพาะความรู้ทางการเงิน พร้อมทั้งออกแบบแนวทางการติดตามความคืบหน้า และวางแผนขยายผลในการพัฒนาต่อยอดโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของธนาคารในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม สร้างรากฐานด้านความยั่งยืนให้กับคนรุ่นต่อไป

## แนวทางการดำเนินการและออกแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการสร้างคุณค่าร่วม

### สานพลังการพัฒนาสู่กิจการเพื่อสังคม ผ่านกรุงไทยรักชุมชน

ธนาคารมุ่งพัฒนาชุมชนให้มีความพร้อมสำหรับการดำเนินการกิจการเพื่อสังคม โดยจัดตั้งโครงการกรุงไทยรักชุมชน ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารจัดการชุมชนอย่างมีกลยุทธ์และมุมมองด้านการทำธุรกิจรวมถึงมีความรู้ทางการเงิน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง เพิ่มขีดความสามารถของสมาชิกในชุมชน และผลักดันให้เกิดการพัฒนาสร้างผลกระทบเชิงบวก โครงการดังกล่าวสนับสนุนชุมชนที่มีความพร้อมของผู้นำและมุ่งมั่นในการพัฒนา ส่งผลให้สมาชิกในชุมชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรของชุมชนได้อย่างเท่าเทียม และสร้างชุมชนที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการบริหารรายได้ และสิทธิประโยชน์ของคนในชุมชนอย่างเสมอภาค

### การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน

ธนาคารมุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้ พัฒนาเนื้อหา เครื่องมือและกระบวนการทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ในการบริหารจัดการการเงิน ผ่านหลักความรู้คู่การปฏิบัติให้กับพนักงาน สังคม และผู้เข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชน พร้อมทั้งปรับพฤติกรรมทางการเงินด้วยข้อมูล เทคโนโลยี และกลไกทางสังคม

### วัฒนธรรมจิตอาสา

ธนาคารออกแบบกิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างคุณค่าสู่สังคม ผ่านการปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะ และสร้างวัฒนธรรมจิตอาสาให้แกพนักงาน ธนาคารประเมินปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายและความต้องการของชุมชน พร้อมทั้งประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการ โดยเน้นการประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและเครือข่ายของธนาคาร อาทิ โครงการที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงิน กรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

### กรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม สร้างผลกระทบเชิงบวกเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

ธนาคารผนึกกำลังระหว่างพนักงาน สังคม และโครงการกรุงไทยรักชุมชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เครื่องมือทางการเงิน ปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อส่งต่อมรดกทางธรรมชาติ ความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศ รวมถึงความหลากหลายทางชีวภาพให้กับรุ่นถัดไป

## การบริจาคเพื่อการกุศล

| ตามประเภทของกิจกรรม       |                     | ตามประเภทของการสนับสนุน            |                                                  |
|---------------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|
| การบริจาคเพื่อการกุศล     | ร้อยละ <b>24.00</b> | เงินสนับสนุน <b>156.19</b> ล้านบาท | ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ <b>17.07</b> ล้านบาท |
| การลงทุนเพื่อชุมชน        | ร้อยละ <b>46.70</b> |                                    |                                                  |
| ความคิดริเริ่มเชิงพาณิชย์ | ร้อยละ <b>29.30</b> | การมอบสิ่งของ <b>65</b> ล้านบาท    | จำนวนชั่วโมงจิตอาสา <b>1.1</b> ล้านชั่วโมง       |



นอกเหนือจากการส่งเสริมและพัฒนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกแล้ว พนักงานจิตอาสาซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการร่วมกันสร้างวัฒนธรรมจิตอาสาของธนาคาร ความพร้อมของพนักงานจิตอาสาถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการส่งต่อความรู้ สร้างคุณค่าให้แก่ชุมชน และขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ด้านการสร้างคุณค่าร่วม ธนาคารได้กำหนดให้มีการจัดการอบรมให้ความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานจิตอาสาเป็นประจำ ทั้งในแง่ความรู้ทางการเงิน การออม และการตลาด ควบคู่ไปกับข้อมูลภัยทางไซเบอร์ยุคใหม่ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมาย ถอดบทเรียนสร้างเป็นการอบรมด้านการพัฒนาทักษะวิทยากรภายในองค์กร (Train-the-Trainer) ช่วยให้ธนาคารสามารถขยายผลการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องกว้างขวาง ส่งผลให้พนักงานได้พัฒนาทักษะและความรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถนำองค์ความรู้ที่ทันสมัยไปถ่ายทอดให้กับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลควบคู่กับโครงการเพื่อสังคม

- การอบรมเชิงปฏิบัติการวิทยากรทางการเงิน (Financial Trainers) โครงการ Fin. ดี Happy Life จัดโดย ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
- หลักสูตร การวางแผนการเงิน การออมและการลงทุน ภัยการเงิน การบริหารจัดการหนี้ การสะกิดพฤติกรรมด้วยหลัก EAST
- หลักสูตรกระบวนการทางการเงินมืออาชีพ (Train-the-Trainer for Financial Facilitators) การเสริมสร้างทักษะการทำงานเป็นกระบวนการ (Facilitator) ครอบคลุมถึงการออกแบบหลักสูตรการเงิน การอบรมความรู้การเงิน และเสริมสร้างทักษะการสอน การนำเสนอ และการทำสื่อ รวมถึงการลงมือปฏิบัติและติดตามผล โดย Noburo

## ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ธนาคารกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินโครงการเพื่อสังคมของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบโจทย์ความต้องการของชุมชน รวมทั้งใช้ในการติดตามและประเมินผลโครงการ



### กรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม

- จำนวนเงินที่ลงทุนในธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้น และเกิดผลกระทบในเชิงบวกระยะยาว (Long-Term Impact) ที่สามารถวัดได้ อาทิ การเตรียมชุมชนให้มีความพร้อมในการดูแลผืนป่า การดูแลท้องทะเล การรักษาแหล่งน้ำ และสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ
- การทำงานร่วมกับภาครัฐ องค์กรเอกชน ประชาชน ชุมชน หรือผู้นำชุมชน ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่มีตัวชี้วัดในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน
- ร่วมสนับสนุน หรือพัฒนาเรื่องการจัดการขยะร่วมกับชุมชน องค์กรเอกชน ประชาชน หรือผู้นำชุมชนให้เกิดการจัดการขยะ และมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน



### กรุงไทยรักชุมชน

- จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการที่เพิ่มขึ้นทุกปี
- รายได้ที่เพิ่มขึ้นของสมาชิกในชุมชน
- ความเป็นอยู่ (สุขอนามัย) ที่ดีขึ้นของคนในชุมชน
- โอกาสในการเป็นลูกค้าธนาคารที่มีคุณภาพในอนาคต



### การให้ความรู้ทางการเงิน

- จำนวนเนื้อหาและกระบวนการการให้ความรู้ทางการเงินที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังที่ต่างกัน อาทิ
- สมาชิกในชุมชน (รายย่อย)
  - เทศบาล และองค์กรระดับชุมชน
  - กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มประมง กลุ่มชาวสวน กลุ่มชาวนา เป็นต้น
  - กลุ่มอาสาสมัคร (Train-the-Trainer)



### การสร้างวัฒนธรรมจิตอาสา

- จำนวนกิจกรรมจิตอาสาที่ธนาคารจัดเอง หรือร่วมจัดกับองค์กรอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)
- จำนวนกิจกรรมจิตอาสาที่ธนาคารจัดเอง หรือร่วมจัดกับองค์กรอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสิ่งแวดล้อม และ/หรือการจัดการขยะ
- จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาที่จัดโดยธนาคารที่เพิ่มขึ้นในทุกปี

## โครงการพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกับชุมชนและโครงการต้นแบบชุมชนเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารมีเป้าหมายการพัฒนาชุมชนที่ครอบคลุมทุกมิติสำคัญ 4 ประการ ประกอบด้วย โครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนสู่การเป็นกิจการเพื่อสังคม การให้ความรู้ทางการเงินที่ยั่งยืน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน โดยคำนึงถึงความหลากหลายของมนุษย์ หลักการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน และเสริมสร้างการปรับความคิดที่รองรับการเปลี่ยนแปลง

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างชุมชนต้นแบบที่สะท้อนอัตลักษณ์ของชุมชน มีแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ และวิธีการดำเนินธุรกิจแบบองค์รวมที่ครอบคลุมตั้งแต่ต้นจนจบ เน้นการสร้างเสริมศักยภาพผู้นำชุมชนด้วยการพัฒนาวิสัยทัศน์ การบริหารจัดการชุมชนอย่างมีกลยุทธ์ผ่านการพูดคุยสร้างความเข้าใจ มีกลไกการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความโปร่งใส ชุมชนเข้าใจวัตถุประสงค์และรายละเอียดของโครงการ และมีขั้นตอนการทำงานแบบธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Way: SE Way) เพื่อสร้างเครื่องมือ กระบวนการ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด (Mindset) วิธีการดำเนินธุรกิจ และกระบวนการพัฒนาชุมชน เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงิน โดยบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ การพัฒนาชุมชนต้นแบบ โดยถอดบทเรียนแนวทางการทำงานร่วมกับชุมชนและพัฒนารูปแบบการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งถ่ายทอดกระบวนการทำงานสู่การสร้างองค์ความรู้ในการบ่มเพาะธุรกิจชุมชนที่ยั่งยืนกับโครงการพัฒนาชุมชนอื่น ๆ

ธนาคารบริหารจัดการทุนมนุษย์ โดยการส่งเสริมให้เข้าใจและรู้จักคุณค่าในตนเอง และบริหารสินทรัพย์ของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรักษาทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อสร้างชุมชนที่ยั่งยืนสำหรับคนรุ่นหลัง ภายใต้โครงการ “กรุงไทยรักชุมชน” ที่มีองค์ประกอบในการดำเนินงาน ดังนี้

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>เป้าหมายด้านสังคม<br/>และสิ่งแวดล้อม<br/>(Environmental and<br/>Social Purpose)</b>                   | ธนาคารกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดทางสังคมที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น สุขภาพทางกายและใจ ความปลอดภัย รายได้ สภาพแวดล้อมชุมชน ธนาคารจะกำหนดเป้าหมายของแต่ละโครงการผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยให้ชุมชนเป็นผู้ตั้งเป้าหมายที่อยากเห็นในอนาคต (Visualization) เช่น อยากให้คนรุ่นใหม่กลับมาทำงานในชุมชน เพื่อดูแลและพัฒนาชุมชนของตน |
| <b>การดำเนินงานอย่างโปร่งใส<br/>และมีธรรมาภิบาล<br/>(Good Governance)</b>                                | ธนาคารสนับสนุนความเท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากรขั้นพื้นฐาน เสริมภาพในการแสดงข้อคิดเห็น การดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีการจัดตั้งกองทุนและกำหนดให้มีทีมตรวจสอบเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน                                                                                                                                                                             |
| <b>เป็นมิตรต่อสังคม<br/>และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน<br/>(Social and Environmental<br/>Sustainability)</b> | ธนาคารร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้สามารถบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่สนับสนุนเกื้อกูลกัน เพื่อเป้าหมายการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม                                                                                                                                                            |
| <b>ผลกำไรสู่ชุมชน<br/>(Profit to Social Impact)</b>                                                      | ธนาคารมุ่งมั่นสร้างรายได้และนำผลกำไรคืนสู่ชุมชน เพื่อใช้ในการพัฒนาชุมชนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ความยั่งยืนด้านการเงิน<br/>(Sustainable Finance)</b>                                                  | การบริหารจัดการด้านการเงินเป็นส่วนสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกในชุมชน ลดการสร้างหนี้สินและทำให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ                                                                                                                                                                                                                     |



โดยธนาคารได้ร่วมพัฒนาระบบการพัฒนาชุมชนต้นแบบกับกลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม 6 บริษัทและผู้เชี่ยวชาญในแขนงต่าง ๆ



#### กลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม

1. **Social Enterprise Thailand** องค์กรศูนย์กลางของธุรกิจเพื่อสังคมในประเทศไทย และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาธุรกิจเพื่อสังคม และการพัฒนาระบบนิเวศสำหรับการเติบโตของกิจการเพื่อสังคม
2. **อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Science and Technology Park Chiang Mai University)** เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการโครงการและการบ่มเพาะธุรกิจชุมชน
3. **Local Alike** เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนเชิงอนุรักษ์อย่างยั่งยืน
4. **TP Packing Solution** เชี่ยวชาญด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (Holistic Sustainable Waste Management Solutions) และด้านสาธารณสุขโรคและการพัฒนาสิ่งแวดล้อม เพื่อปรับปรุงการจัดการน้ำดื่ม น้ำใช้ และระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์
5. **Flow Folk** เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาและอัตลักษณ์ชุมชน
6. **Noburo** เชี่ยวชาญด้านการแก้หนี้ การออมอย่างยั่งยืน ด้วยหลักความรู้คู่ทุน



#### ผู้เชี่ยวชาญ

1. **คุณปรารถนา อริยวิสาสกุล** นักสร้างแบรนด์เพื่อสังคมและผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบกระบวนการเชิงกลยุทธ์
2. **คุณภาณุวัฒน์ สัจจะวิริยะกุล** นักพฤติกรรมศาสตร์และนักเศรษฐศาสตร์ความสุข

## กระบวนการฝึกและกระตุ้นให้เกิดการมองไปถึงจุดหมายสุดท้าย (Begin with the End in Mind Process and Coaching)

เพื่อให้การพัฒนาชุมชนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ธนาคารได้ใช้ “หลักการมองไปถึงจุดหมายสุดท้าย” ผ่านการกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนเห็นภาพเป้าหมายร่วมที่ต้องการจะไปถึง และยังลงลึกไปถึงเรื่องการค้นหาคุณค่าของชุมชนในแต่ละด้าน จากนั้นเปลี่ยนเป้าหมายที่ชุมชนต้องการเป็นกลยุทธ์ แผนงาน และการลงมือปฏิบัติ โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้พัฒนาชุมชนต้นแบบที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์และวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งได้ผนวกกลยุทธ์และแผนงานที่ร่วมกันพัฒนาเข้ากับแผนการประเมิน การติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้าใจ และสามารถบริหารจัดการองค์ความรู้และทรัพยากรที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ธนาคารได้มีการถอดบทเรียน และนำความสำเร็จจากชุมชนต้นแบบ ไปพัฒนาชุมชนอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง

## กระบวนการประเมินผลลัพธ์เพื่อความยั่งยืนของชุมชนในโครงการ “กรุงไทยรักชุมชน”

ธนาคารกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินโครงการพัฒนาชุมชนตามลำดับความสำคัญออกเป็น 8 มิติ โดยมีพื้นฐานจากด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ซึ่งเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน ทักษะความรู้ ความภาคภูมิใจ ความมั่นใจ ความเป็นเจ้าของ การเห็นคุณค่าที่เกิดความชื่นชมอัตลักษณ์ชุมชน และสร้างความพร้อมที่จะยกระดับชุมชนให้กลายเป็นกิจการเพื่อสังคม

ในทุกปี ธนาคารดำเนินการประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีทีม CSR เป็นผู้รับผิดชอบในการสำรวจและติดตามผลการดำเนินโครงการ นอกจากนี้ธนาคารยังประชุมร่วมกับผู้แทนชุมชนเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงให้เกิดพัฒนาการ มุ่งสร้างผลประโยชน์แก่ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลำดับถัดไป



โครงการ “กรุงไทยรักชุมชน” มีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าให้กับชุมชนอย่างยั่งยืนตาม “พีระมิดคุณค่าร่วมที่ยั่งยืนของชุมชน” (Sustainable Community Value Pyramid) ซึ่งตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน มีการวัดผลกระทบเชิงบวกที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการโดยมีการนำดัชนีชี้วัด (KPIs) 8 มิติหลักมาใช้ ดังต่อไปนี้

## 1. ความพร้อมของกิจการเพื่อสังคม

ชุมชนมีความพร้อมที่จะกลายเป็น (Social Enterprise: SE) เพื่อความยั่งยืน

- ความรู้ความเข้าใจใน SE
- ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจ การเงิน การตลาด
- ความรู้ความเข้าใจในการจัดการทรัพยากร
- ความรู้ความเข้าใจในการเป็นผู้ประกอบการทางสังคม

## 2. ความภาคภูมิใจ มั่นใจ การเป็นเจ้าของ

คนในชุมชนภาคภูมิใจใน Community Identity มั่นใจที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือประสบการณ์ชุมชนให้แก่คนนอกชุมชน รู้สึกผูกพัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในชุมชน

## 3. การชื่นชมอัตลักษณ์ชุมชน (Community Identity)

คนในชุมชนและคนนอกชุมชนที่ได้สัมผัส เห็นคุณค่า เกิดความชื่นชมใน Community Identity ที่มีเอกลักษณ์

## 4. ทักษะ และความรู้

คนในชุมชนมีความรู้และความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในด้านธุรกิจ การตลาด การเงิน การสื่อสาร การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การออกแบบ ประสิทธิภาพ และการจัดการสิ่งแวดล้อม

## 5. รายได้

คนในชุมชนมีรายได้ที่เกิดจาก “เศรษฐกิจชุมชน”

## 6. สิ่งแวดล้อม

- คนในชุมชนตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของชุมชน
- คนในชุมชนรัก ห่วงแหนและดูแลทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้คงอยู่อย่างเป็นธรรมชาติ ปราศจากมลพิษ

## 7. เศรษฐกิจ

- ผลจากการนำเสนอ “Community Identity” และดูแลทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมทำให้เกิด “เศรษฐกิจชุมชน”
- คนในชุมชนตระหนักในคุณค่าของ “เศรษฐกิจชุมชน” ที่นำพารายได้ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและความภาคภูมิใจมาสู่ชุมชน
- คนในชุมชนศึกษาและพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจ การตลาด การเงิน การสื่อสาร เพื่อให้ “เศรษฐกิจชุมชน” ของตนยั่งยืน

## 8. สังคม

- คนในชุมชนตระหนักในคุณค่าของ “Community Identity” คือ รัก แกร่น ภูมิใจปัญหา วัฒนธรรมประเพณี ความเป็นอยู่อันมีเอกลักษณ์ของชุมชน
- คนในชุมชนภาคภูมิใจ รัก ห่วงแหน และปรารถนาสืบทอดต่อยอด “Community Identity” ให้คงอยู่
- คนในชุมชนร่วมแรงร่วมใจนำเสนอ “Community Identity” ผ่านการสร้างสรรค์ ในรูปแบบที่เชี่ยวชาญและสะท้อนอัตลักษณ์ได้ดีที่สุด
- เกิดความมีชีวิตชีวาขึ้นในชุมชน ความผูกพันระหว่างคนต่างรุ่น และดึงดูดคนรุ่นใหม่ ให้กลับมาพัฒนาบ้านเกิด



## การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชนเพื่อยกระดับเป็นชุมชนต้นแบบ “กรุงไทยรักชุมชน”

### ชุมชนบ้านพลโท ตำบลโพธิ์ศรี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

“ชุมชนเล็ก ๆ อาศัยอยู่กันแบบพี่น้อง เป็นหมู่บ้านกลางทุ่งนา ที่มีถนนค่อนข้างเล็ก บนพื้นที่ประมาณ 2,000 ไร่ มีประชากรอยู่ประมาณ 150 หลังคาเรือน และมีผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 400-500 คน ชุมชนมีวัดสว่างคงคา เป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน มีต้น “ลำสา” (จำจา หรือ ต้นจามจุรี) โบราณ อายุประมาณ 200 ปี เป็นจุดสังเกตของชุมชน (Landmark)”



ภายใต้โครงการ “กรุงไทยรักพลโท” ธนาकरตั้งใจในการรักษาวิถีชีวิตของชุมชน พร้อมทั้งวางรากฐานในการพึ่งพาตนเองให้มั่นคง และเสริมความสามารถในการรับมือประเด็นความท้าทายจากภายนอก ทั้งการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการอพยพย้ายถิ่นฐานของคนรุ่นใหม่ ผ่านการสร้างองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วย

- ศักยภาพในการจัดการของเสียอย่างยั่งยืน และการผลิตปุ๋ยหมัก เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ เพื่อให้ชุมชนสามารถประกอบอาชีพดั้งเดิมได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน ออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมระยะเวลาทั้งปี แต่ยังคงสอดคล้องกับวิถีชีวิตฤดูกาลของชุมชน พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์สะท้อนอัตลักษณ์และเป็นความภาคภูมิใจของชุมชน
- ส่งเสริมการจัดทำบัญชีและออกแบบการวางแผนการเงินที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชน

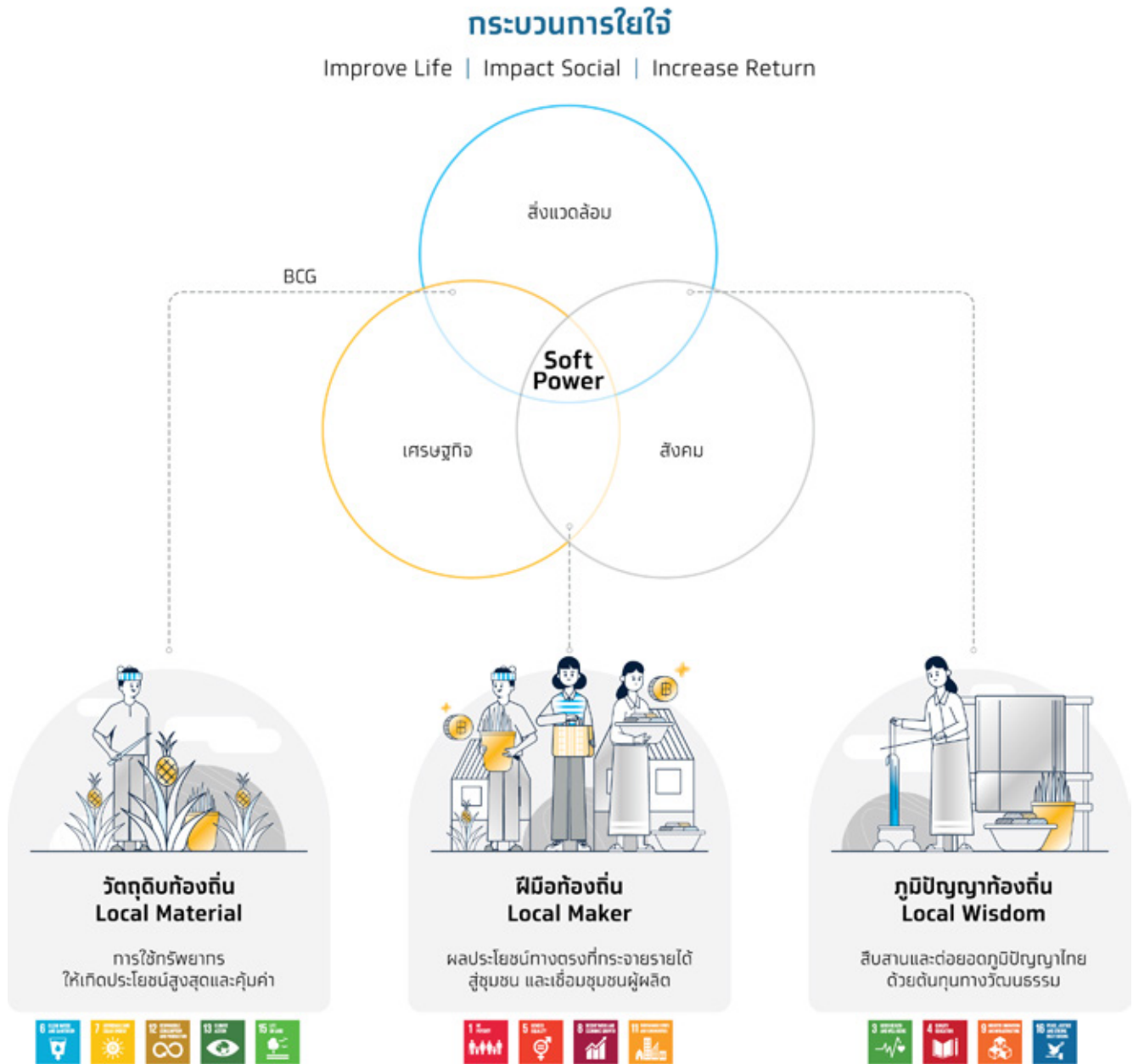
### ชุมชนเชียงของ ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

“ความภาคภูมิใจของคนในชุมชนคือสับปะรด แต่ก่อนปลูกเพื่อนำลูกไปขาย สิ่งที่เหลือคือใบสับปะรดที่ไม่มีใครเหลียวแล แต่ด้วยภูมิปัญญาและความมุ่งมั่นของชุมชน ใบสับปะรดได้กลายเป็นวัตถุดิบท้องถิ่นที่มีมูลค่า เมื่อรวมกับภูมิปัญญา ฝีมือ และการสร้างสรรค์อันเป็นเอกลักษณ์ที่สืบทอดกันมาในชาติพันธุ์ ความละเมียดละไมแห่งการย้อม สาง ตอ ทอ ปัก ถักสาน ตัดเย็บ และแปรเปลี่ยนให้เป็นผืนผ้างามในหมู่บ้านชุมชนงานหัตถกรรม ก่อเกิดเป็นรายได้ที่ยั่งยืน สร้างเศรษฐกิจให้ชุมชนได้ทั้งกระบวนการ ชุมชนมีความใส่ใจดูแลธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่เริ่มปลูก จนถึงขั้นตอนสุดท้าย ต่อยอดเปลี่ยนให้เป็นธรรมชาติมากขึ้น และมีของเสียเหลือทิ้งน้อยลง”



“กรุงไทยรักเชียงใหม่” ธนาคารได้ขยายศักยภาพการสร้างรายได้ที่ยั่งยืน แปรเปลี่ยนเศษวัสดุเหลือทิ้งทางการเกษตร อย่างใบสับปะรด ให้กลายเป็นงานฝีมือที่ผสมผสานงานออกแบบให้เข้ากับยุคสมัย สร้างคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ของชุมชน ต่อยอดด้วยการพัฒนากระบวนการ นำแบบจำลองธุรกิจ Big Idea Marketing Storytelling เข้าไปผนวกในการบริหารจัดการ ต่อยอดเป็นวิสาหกิจชุมชน “ใยใจ” สร้างความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ส่งผลสำเร็จและประโยชน์แก่ชุมชนดังนี้

- สร้างความสามัคคีให้แก่คนในชุมชน และเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่กลับบ้านมีอาชีพรองรับ ลดอัตราหรือช่วงว่างงานของคนในชุมชน
- สืบสานทักษะและมรดกทางความคิดจากรุ่นสู่รุ่น ทั้งในการเตรียมใบ ย้อม สาง ต่อ ทอ ปัก ถักสาน ตัดเย็บ
- สร้างมูลค่าให้แก่เศษวัสดุเหลือทิ้งทางการเกษตร ลดของเสียในชุมชน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ทั้งนี้ ธนาคารได้ถอดโมเดลความสำเร็จและข้อคิดที่ได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง ไปต่อยอดขยายผลกับชุมชนบ่อหินและชุมชนเกาะปู โดยมีความตั้งใจในการขยายการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้เกิดแก่สังคมในระยะยาว



## Partnership for Better Society and Environment

### โครงการกรุงไทยรักเกาะเต่า

นับตั้งแต่ปี 2563 ธนาคารกรุงไทย ร่วมกับ United Nations Development Programme (UNDP) ประเทศไทย มูลนิธิรักษ์ไทย และเทศบาลตำบลเกาะเต่า ได้ริเริ่มโครงการ Koh Tao, Better Together ซึ่งเป็นหนึ่งใน Role Model ของประเทศและได้มีการขยายขอบเขตการดำเนินงาน โดยนำเรื่องความหลากหลายทางชีวภาพ และการเงิน เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการฟื้นฟูดูแลรักษา และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพโดยสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนและกลุ่มองค์กรชุมชน ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของสมาชิกในชุมชน ผ่านการสร้างความมั่นคงด้านการประกอบอาชีพของกลุ่มเปราะบางในชุมชนเกาะเต่า รวมทั้งจัดตั้งกองทุนเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนเกาะเต่า

การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อสร้างความมั่นคงร่วมกันของคนในชุมชน สนับสนุนการเอื้อเฟื้อดูแลกันผ่านรูปแบบที่หลากหลาย สร้างการมีส่วนร่วมเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกาะเต่า ส่งเสริมความยั่งยืนให้กับชุมชน ทำให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง เช่น กองทุนสำหรับประมงพื้นบ้าน สามารถนำเงินกองกลางซึ่งเป็นเงินสมทบรายปีของสมาชิกเพื่อช่วยเหลือสมาชิกในกรณีฉุกเฉิน การเจ็บป่วย หรือช่วยเหลือจากการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานและประสบภัย นอกจากนี้รายได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมจากนักท่องเที่ยว ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของเกาะเต่าอย่างโปร่งใส มีกลไกที่ไม่สลับซับซ้อนและตรวจสอบได้ง่าย และกองทุนเหล่านี้ ทำให้สมาชิกกลุ่มเปราะบางทุกกลุ่มบนเกาะเต่าสามารถเข้าถึงสวัสดิการและการเงินได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น



## หลักการดำเนินโครงการ “กรุงไทยรักเกาะเต่า”

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายและหลักการดำเนินโครงการร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ในการสร้างกรอบการดำเนินงาน และกลไกทางการเงิน เพื่อเสริมอาชีพและสร้างรายได้ให้กับชุมชนชาวเกาะเต่า โดยมีกรอบการดำเนินงานและตัวชี้วัด ดังนี้

### มิติสิ่งแวดล้อม

การดูแลระบบนิเวศ และความหลากหลายทางชีวภาพบนเกาะเต่า



แผนงาน

#### การพัฒนาศักยภาพองค์กรชุมชน

วิเคราะห์ วางแผน และจัดทำโครงการในการปกป้องดูแลฐานทรัพยากรธรรมชาติ และความหลากหลายทางชีวภาพ ร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในเกาะ อาทิ กลุ่มประมงพื้นบ้าน กลุ่มเรือรับจ้างขนาดเล็ก กลุ่มผู้หญิง กลุ่มเยาวชน และเครือข่ายอาสาสมัครในพื้นที่

#### จัดทำยุทธศาสตร์และแผนการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม

- จัดทำยุทธศาสตร์และแผนงานการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน
- วางแผนการปกป้องฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ตำบลเกาะเต่า ( อาทิ การใช้เทคโนโลยีในการสำรวจความสมบูรณ์ของธรรมชาติ กิจกรรมวางปะการังเทียมในทะเล)



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์กรชุมชนในพื้นที่เกาะเต่ามีศักยภาพในการวิเคราะห์ วางแผน และจัดทำโครงการในการปกป้องดูแลฐานทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลายทางชีวภาพ

แผนยุทธศาสตร์การจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม และการปกป้องฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ตำบลเกาะเต่า

### มิติสังคม

ต่อยอดและพัฒนาอาชีพให้มีความหลากหลาย รวมถึงเพิ่มพูนความรู้ด้านการเงินแก่กลุ่มต่าง ๆ



แผนงาน

#### สนับสนุนการพัฒนาอาชีพ และการนำวัสดุเหลือใช้ในพื้นที่มาสร้างประโยชน์

- สนับสนุนการนำวัสดุเหลือใช้ และวัสดุจากธรรมชาติในพื้นที่เกาะมาพัฒนาอาชีพ และเศรษฐกิจของชุมชน ให้กับกลุ่มประมงพื้นบ้าน กลุ่มสตรี กลุ่มเรือรับจ้างขนาดเล็ก และกลุ่มเต้าน้อย
- พัฒนาการผลิตสื่อสร้างสรรค์ เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ

#### การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

ให้ความรู้ด้านการบริหารหนี้ การออม ความรู้ทางการเงิน และการลงทุนที่เหมาะสมกับกลุ่มต่าง ๆ ควบคู่กับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ช่องทางการหารายได้และรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนารูปแบบสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ พัฒนารูปแบบ และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สำหรับกลุ่มประมง เพื่อสร้างอาชีพเสริม

สมาชิกในชุมชน และกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความรู้และทักษะในการบริหารเงินที่ดีขึ้น

### มิติการกำกับดูแล

จัดตั้งกลไกการเงิน เพื่อนำมาดูแลระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพบนเกาะเต่า



แผนงาน

#### พัฒนาระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

พัฒนาระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียม รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและกลไกการใช้ประโยชน์เพื่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและปกป้องฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพ

#### พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เทศบาลและคณะทำงานชุมชน และคณะทำงานชุมชน

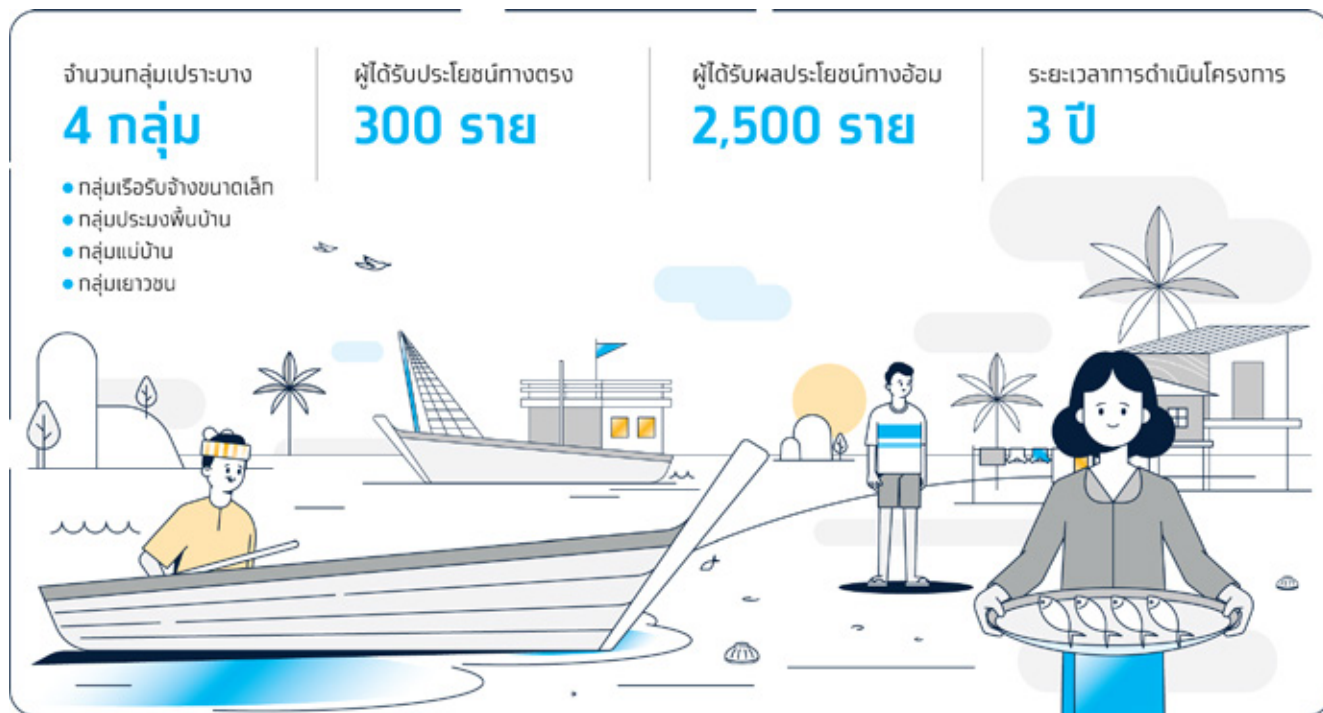
พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เทศบาลและคณะทำงานของชุมชนต่าง ๆ ในการวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และปกป้องฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพ



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและกลไกการใช้ประโยชน์เพื่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมมีความโปร่งใส มีกลไกที่ไม่ซับซ้อน และตรวจสอบได้ง่าย

องค์กรชุมชนในพื้นที่เกาะเต่ามีศักยภาพในการวิเคราะห์ วางแผนและจัดทำโครงการในการปกป้องดูแลฐานทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลายทางชีวภาพ



ธนาคารมุ่งเน้นสร้างอาชีพและความมั่นคง โดยเริ่มจากการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ทำอาชีพร่วมกัน มีความเข้าใจในวิถีการดำรงชีวิต สภาพปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่ตรงกัน ก่อนที่จะแนะนำกองทุนสวัสดิการและเปิดโอกาสให้ผู้สนใจหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อนำไปเป็นประเด็นในการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน ในแต่ละกลุ่ม ธนาคารจะสร้างระเบียบการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการเพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับโครงการ โดยมีคณะทำงานพัฒนาแผนสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลเกาะเต่า เป็นผู้พิจารณารายละเอียดการจัดตั้งกองทุนทางธนาคารได้ระบุกลุ่มเปราะบางไว้ 4 กลุ่มดังนี้

#### กลุ่มประมงพื้นบ้าน

กลุ่มประมงพื้นบ้านได้ออกแบบบ้านปลาถาวรและทำซั้งปลารอบเกาะเต่า 11 จุดพิกัด พร้อมทั้งจัดทำแพ็คเกจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และเรียนรู้วิถีประมงพื้นบ้าน ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้การทำซั้งปลากับชุมชน และศึกษาธรรมชาติรอบเกาะเต่า

การก่อตั้งกองทุนสวัสดิการชมรมประมงพื้นบ้านเกาะเต่า มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือสมาชิกกรณีฉุกเฉิน เจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุจากการทำงานและประสบภัย ปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 20 ครอบครัว

#### กลุ่มเรือรับจ้างขนาดเล็ก

ปัจจุบันกลุ่มเรือรับจ้างขนาดเล็กมีผู้เข้าร่วมกว่า 28 คน และได้มีการเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนจำนวน 7 คน เป็นผู้มีบทบาทในการบริหารกองทุน กองทุนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือสมาชิกกรณีฉุกเฉินจากอุบัติเหตุการทำงานและประสบภัย

#### กลุ่มสตรีเกาะเต่าหมู่ 3

ธนาคารได้รวมกลุ่มกับสตรีเกาะเต่า หมู่ 3 โดยสอบถามความต้องการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และได้นำทรัพยากรธรรมชาติ เช่น มะพร้าว มาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

#### กลุ่มเยาวชน

ธนาคารได้จัดการอบรมการทำสื่อให้กับเยาวชน กลุ่มเต้าน้อยแซนเนล และนักเรียนในโรงเรียนบ้านเกาะเต่า เพื่อสนับสนุนให้เด็กรู้จักวิถีการสื่อสาร และปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์ การฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



นอกเหนือจากการสนับสนุนการพัฒนาชุมชนต้นแบบให้เข้มแข็งและปลูกฝังการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการประกอบอาชีพอย่างยั่งยืน ธนาकरได้ขยายขอบเขตการดำเนินการร่วมสนับสนุนงบประมาณในการดูแลสุขภาพของอาสาสมัครในโครงการพัชรสุธาธารุรักษ์ ซึ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจ เฝ้าระวัง และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้พฤติกรรมของช้างป่าให้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน ด้วยการทำประกันภัยสำหรับกลุ่มจิตอาสาเฝ้าระวังช้างป่าภายใต้โครงการฯ จำนวน 710 คน จาก 51 หมู่บ้าน ใน 5 จังหวัด ภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และสระแก้ว มุ่งหวังการอยู่ร่วมกันระหว่างชุมชนกับช้าง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละต่อไป

พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม

 **110** คน

จำนวนชั่วโมงที่เข้าร่วมกิจกรรม

 **1,210** ชั่วโมง

ทั้งนี้ ธนาकरได้จัดกิจกรรมจิตอาสา โดยผู้บริหาร พนักงานจิตอาสา และภาคีเครือข่ายของธนาकरรวมพลกับชาวบ้านในชุมชนกว่า 200 คน ร่วมกิจกรรมเติมแร่ธาตุในโป่งดินให้เป็นแหล่งอาหารช้างป่าและสัตว์ป่า ทำให้สัตว์ป่ามีอาหารที่สมบูรณ์ ส่งผลให้ระบบนิเวศเกิดความสมดุล สามารถเป็นแหล่งศึกษาทางธรรมชาติ และเสริมสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงาน ชุมชน และสังคมในการอนุรักษ์ฟื้นฟู ปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพที่เป็นฐานทรัพยากรทางธรรมชาติที่ทรงคุณค่า ให้นุชนอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างยั่งยืน

## ผลกระทบของโครงการพัชรสุธาธารุรักษ์



### มิติสังคม

- จำนวนผู้รับประโยชน์ **2,827** คน **796**ครัวเรือน
- ประกันอาสา **710** ราย
- Financial Literacy **160** คน
- จิตอาสา **200** คน



### มิติสิ่งแวดล้อม

- ปริมาณน้ำ **6,150** ลบ.ม. ในพื้นที่ 90 ไร่
- พื้นที่การเกษตรที่ได้รับประโยชน์ **1,411** ไร่
- ปริมาณช้าง **500** ตัว ในพื้นที่ 1.4 ล้านไร่ ใน 5 จังหวัดปารอยต่อ



### มิติการกำกับดูแล

- มีคณะทำงานเพื่อช่วยกันวิเคราะห์ปัญหาของชุมชน และช่วยกันแก้ไขร่วมกับหน่วยงานภายนอก
- ร่วมกันดูแลแหล่งน้ำของชุมชน





## ชุดกิจกรรมการปลูกฝังความรู้และวินัยทางการเงิน ควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกันจากภัยไซเบอร์ (Empowering Financial Literacy and Cybersecurity Resilience: A Series of Activities to Instill Financial Knowledge and Discipline)

### โครงการให้ความรู้ทางการเงินอย่างยั่งยืน

ความรู้ทางการเงินคือพื้นฐานสำคัญที่ช่วยสร้างทักษะในการบริหารจัดการชีวิต ธนาकरเล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการทางการเงิน และเห็นว่าทักษะพื้นฐานทางการเงินนั้นเป็นเรื่องที่ควรส่งเสริมเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน จึงดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินด้วยหลัก “สร้างความตระหนักรู้สู่การปฏิบัติจริง” โดยครอบคลุมหลายกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สมาชิกในชุมชน นิสิตนักศึกษา และนักเรียน สำหรับกลุ่มชุมชน มีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติด้านการเงินที่ดี รวมถึงปรับพฤติกรรมทางการเงิน ผ่านการให้ความรู้เรื่องการทำรายรับรายจ่าย การออม และการจัดการหนี้สิน โดยเชิญกองทุนการออมแห่งชาติมาร่วมให้ความรู้ด้วย ทางธนาकरมีการติดตามพฤติกรรมทางการเงินรายรับรายจ่าย อีกทั้งยังนำผลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงแผนการสอน พัฒนาเนื้อหาเพื่อจะขยายผลไปใช้กับชุมชนอื่น ๆ ต่อไป สำหรับกลุ่มนิสิตนักศึกษาได้จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมวางแผนชีวิตก้าวสู่วัยทำงานได้อย่างมั่นคงให้กับ 6 มหาวิทยาลัยในโครงการกรุงไทยรัก Smart University ผ่านการทำกิจกรรมเพื่อเรียนรู้เรื่องการจัดการค่าใช้จ่าย เงินสำรองฉุกเฉิน การออม และการลงทุน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมกว่า 1,562 คน และยังได้มีการจัดกิจกรรมกับกลุ่ม Focus Group เพื่อติดตามพฤติกรรมทางการเงินและเป้าหมายทางการเงิน และธนาकरได้ดำเนินการร่วมกับมูลนิธิ Saturday School ลงพื้นที่ให้ความรู้ทางการเงินกับนักเรียนในวันเสาร์ เพื่อส่งเสริมการจรรายรับรายจ่ายและการออม รวมถึงให้นักเรียนรู้เท่าทันภัยการเงินในโลกไซเบอร์ผ่านเกมและกิจกรรมต่าง ๆ

#### การให้ความรู้ทางการเงิน กับสมาชิกในชุมชน

จำนวนผู้เข้าร่วม (คน) \*

 **235**

ชั่วโมงการเรียนรู้ (ชั่วโมง)

 **595**

#### การให้ความรู้ทางการเงิน กับนิสิตนักศึกษา

จำนวนผู้เข้าร่วม (คน) \*

 **1,562**

ชั่วโมงการเรียนรู้ (ชั่วโมง)

 **4,619**

#### การให้ความรู้ทางการเงิน กับนักเรียน

จำนวนผู้เข้าร่วม (คน) \*

 **79**

ชั่วโมงการเรียนรู้ (ชั่วโมง)

 **237**

หมายเหตุ : \* นับซ้ำกรณีจัดกิจกรรมหลายครั้ง



## โครงการจิตอาสาธนาคารกรุงไทย (VVe Vayu Volunteer)

### โครงการกรุงไทยรักเกาะเต่า

ธนาคารกรุงไทย ร่วมกับ UNDP ประเทศไทย และ มูลนิธิรักษ์ไทย จัดกิจกรรมโครงการ #UNDPกรุงไทยรักเกาะเต่า เพื่อเตรียมความพร้อมชุมชนในการเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เริ่มเดินทางเข้ามา โดยพนักงานจิตอาสาของธนาคาร (VVe Vayu Volunteer) ได้ฝึกกำลังกันลงพื้นที่ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เทคโนโลยีทางการเงินและตรวจสอบสุขภาพทางการเงินในรูปแบบกิจกรรม Workshop แก่ชาวชุมชนเกาะเต่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน พร้อมต่อยอดกิจกรรมวางซั้งปลากับกลุ่มประมงพื้นบ้านให้เป็นแหล่งอนุบาลและเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ทะเล เพื่ออนุรักษ์พันธุ์ทรัพยากรและระบบนิเวศทางทะเล เพื่อให้สิ่งมีชีวิตได้พึ่งพาอาศัยกันอย่างยั่งยืน



## ชุดกิจกรรมเพื่อลดผลกระทบต่อกลุ่มผู้เปราะบางทางสังคมในช่วงเวลาแห่งความยากลำบาก (Empowering Social Resilience: Activities to Alleviate the Impact on Vulnerable Groups During Times of Hardship)

### VVe Vayu Volunteer จิตอาสาธนาคารกรุงไทย กิจกรรม “ขอเป็นดวงตา พาน้องเรียนรู้วิถีชาวสวนมะพร้าว ชุมชนตะเคียนเตี้ย”

“เกิดความภาคภูมิใจแก่พนักงานจิตอาสาธนาคารกรุงไทยในการเป็นผู้ให้ ส่งมอบโอกาสและความปรารถนาดีแก่ชุมชน”

ชาวบ้านในชุมชนตะเคียนเตี้ย ส่วนใหญ่มีอาชีพปลูกมะพร้าวซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญเพื่อเลี้ยงชีพ เมื่อโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เริ่มเคลียร์พื้นที่เข้ามามีพื้นที่เพาะปลูกในชลบุรีลดลง ชาวบ้านจึงรวมตัวกันอนุรักษ์สวนมะพร้าวชุมชนตะเคียนเตี้ย ซึ่งเป็นแหล่งสุดท้ายของภาคตะวันออกพัฒนาต่อยอดเป็นแหล่งเรียนรู้ชุมชนโดยการสนับสนุนของธนาคารกรุงไทย ผ่านโครงการ “กรุงไทยรักชุมชนตะเคียนเตี้ย”

ธนาคารได้จัดกิจกรรมจิตอาสาโดยพาน้อง ๆ ผู้พิการทางสายตาจากโรงเรียนพระมหาไถ่พัทยา เรียนรู้วิถีชีวิตชาวสวนมะพร้าว ชุมชนตะเคียนเตี้ย จังหวัดชลบุรี ร่วมสัมผัสกลิ่นอายแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมดั้งเดิมและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดวิถีชีวิตชาวสวนมะพร้าวที่อุดมสมบูรณ์ เช่น การแปรรูปมะพร้าว การทำผ้ามัดย้อมสีจากมะพร้าว และการทำกระเป๋าคัดดอกไม้ประดิษฐ์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อให้คนพิการสามารถพึ่งพาตนเองได้ เป็นการให้กำลังใจแก่คนพิการ และลดอาการซึมเศร้า





## VVE Vayu Volunteer จัดอาสาสมัครกรูไทย กิจกรรม “VVe Vayu Grow for Give ปลุกผักรักโลกเพื่อน้อง”

พนักงานจิตอาสาแบ่งปันหัวใจใส่แปลงผัก สานความรักผ่านสารปรับปรุงดินคุณภาพดีจำนวน 400 กิโลกรัม ที่ได้จากการย่อยสลายขยะเศษอาหารภายในอาคารผ่านเครื่อง Inno Waste พร้อมนำมาใช้เป็นวัสดุปลูกธรรมชาติประหยัดและปลอดภัยในการบริโภค เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหาร และปลูกฝังแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงควบคู่การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังได้มอบของใช้ที่จำเป็น จัดเลี้ยงอาหารกลางวันและร่วมทำกิจกรรมสร้างรอยยิ้มและความสุขให้แก่น้อง ๆ มูลนิธิเด็กโรงเรียนอนุบาลหมู่บ้านเด็กสธารัก จังหวัดนครปฐม



## โครงการกรูไทยรักคนพิการ

ธนาคารสนับสนุนความเท่าเทียมและการเข้าถึงอาชีพของกลุ่มคนพิการ จึงได้ร่วมกับภาคีเครือข่าย เช่น หอการค้าไทย มูลนิธิโคเออร์ 44 คน ในการจ้างผู้พิการทั้งสิ้น 175 คน โดยแบ่งการจ้างงานเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

### รูปแบบที่ 1

จัดจ้างผู้พิการในสถานประกอบการของธนาคาร จำนวน 1 คน

### รูปแบบที่ 2

การจัดจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการผ่านสภาขาชาดไทยจำนวน 130 คน ลักษณะงานเป็นการให้บริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามกึ่งขาชาด จังหวัด และอำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ เช่น งานธุรการ งานเอกสาร งานสำนักงาน และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

### รูปแบบที่ 3

ทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการไทย กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์สำหรับผู้พิการ ร่วมกับภาคีเครือข่าย ได้แก่ 1. หอการค้าไทย 2. มูลนิธิหอการค้าไทย และ 3. มูลนิธิโคเออร์จำนวน 44 คน รวม 4 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี สกลนคร สระแก้ว และเชียงใหม่

## โครงการถุงยังชีพกรูไทยเพื่อสังคม

ธนาคารห่วงใยประชาชนท่ามกลางสถานการณ์น้ำท่วมในจังหวัดนราธิวาส ธนาคารได้เร่งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยจัดทำถุงยังชีพบรรจุข้าวของเครื่องใช้จำเป็น เช่น ข้าวสาร อาหารแห้ง จำนวน 1,000 ชุด เพื่อนำไปมอบให้แก่ประชาชนที่เดือดร้อน



## โครงการบริจาคหนังสือ

ธนาคารมีความประสงค์ที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างพื้นฐานการแบ่งปัน และสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่นักเรียน ดังนั้นธนาคารจึงได้รับบริจาคหนังสือ และนำไปบริจาคให้กับมูลนิธิต่าง ๆ รวมถึงโรงเรียนในสังกัด กทม. ที่ขาดแคลนหนังสือเรียน เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมและชุมชน ตลอดจนสร้างโอกาสที่เท่าเทียมในการเรียนรู้ให้แก่อนาคตของชาติ

หนังสือที่ได้รับบริจาค

3,390 เล่ม



## การสนับสนุนองค์กรภายนอก

นอกเหนือจากการมีส่วนร่วมกับชุมชนแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจ สังคม และธุรกิจ ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ และได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและพันธมิตรภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน อันเป็นการขยายขอบเขตความสามารถ แบ่งปันประสบการณ์ ตลอดจนพัฒนาระบบการทำงานแก่องค์กรสมาชิก และยังเป็นการทำความเข้าใจถึงสถานการณ์และความต้องการในปัจจุบัน เพื่อนำมาปรับให้เข้ากับภาคปฏิบัติภายในธนาคารต่อไป

## การเป็นสมาชิกและพันธมิตรในสมาคม (Industry Association & Partnerships)

- **สมาคมธนาคารไทย** คุณผยง ศรีวณิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารกรุงไทย ดำรงตำแหน่งประธานสมาคมธนาคารไทย โดยภารกิจหลักคือการร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อพัฒนาระบบอุตสาหกรรมภาคธนาคารพาณิชย์ให้สอดคล้อง เท้าทันบริบทของสถานการณ์ปัจจุบัน และเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในการแข่งขัน อันเป็นผลทำให้เศรษฐกิจไทยเติบโตอย่างมั่นคงและมีเสถียรภาพ ตอบโจทย์ทุกความต้องการของคนไทย
- **ธนาคารแห่งประเทศไทย** ธนาคารกรุงไทยลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์ของไทย ในการกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่อตามหลักมาตรฐาน ภายใต้การพิจารณาถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) ตลอดจนแนวทางการระบุนการในการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคารด้วย
- **ศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT)** ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกเพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดการปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามมาตรฐานสากล และเข้าร่วมอบรมเพื่อยกระดับการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อป้องกันปัญหาเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์จากการให้บริการหรือการปฏิบัติการของธนาคาร
- **Thailand Blockchain Community Initiative** ธนาคารกรุงไทยได้สนับสนุนให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบล็อกเชน (Krungthai e-LG on Blockchain) ซึ่งเป็นกลุ่มความร่วมมือระหว่างภาคธนาคาร ภาครัฐวิสาหกิจ และองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ



## การเป็นสมาชิกและพันธมิตรในสมาคมระดับประเทศ (National Association & Partnerships)

- **ชมรมสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (CSR Club)** ธนาคารนำแนวคิดและหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ตามแนวทางของชมรมมาใช้ในการบริหารธุรกิจ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าของธุรกิจมาโดยตลอด โดยได้ดำเนินธุรกิจตามแนวทางของชมรมไปพร้อมกับการส่งเสริมให้สมาชิกบริษัทจดทะเบียนไทย
- **องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development: TBCSD)** ธนาคารเป็น 1 ในสมาชิกต้นแบบด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากกลุ่มธุรกิจหลักของประเทศไทยกว่า 40 องค์กร โดยสมาชิกมุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจต้นแบบอย่างยั่งยืน ส่งเสริมนโยบายที่เป็นธรรมกับทุกภาคส่วนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และผลักดันวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง
- **องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)** ภายใต้การเป็นสมาชิกองค์กรนี้ ธนาคารปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ที่ในการเป็นพลังสังคมและขับเคลื่อนให้คนไทยไม่ยอมรับและออกมาร่วมต่อต้านการคอร์รัปชัน
- **แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC)** ธนาคารเป็นหนึ่งในกลุ่มสมาชิกต่อต้าน แก๊ซ และป้องกันปัญหาคอร์รัปชันในไทย ดังที่ธนาคารมีการสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ซึ่งธนาคารได้ประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงจัดทำระบบป้องกันการจ่ายสินบน

## การเป็นสมาชิกและพันธมิตรในสมาคมระดับนานาชาติ (International Association & Partnerships)

- **โครงการริเริ่มทางการเงินเพื่อความหลากหลายทางชีวภาพ BIOFIN (The Biodiversity Finance Initiative)** เป็นความร่วมมือระดับโลกภายใต้โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ธนาคารร่วมมือกับ UNDP และมูลนิธิริษัทไทย ดำเนินโครงการ Koh Tao, Better Together ได้ระดมทุนเพื่อช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อมชายฝั่งและฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเลและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน โดยมีการจ้างงานทำความสะอาดชายหาดและเก็บขยะในทะเล การสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยคนขับเรือท่องเที่ยวขนาดเล็กบนเกาะเต่า และให้ความรู้ในการจัดการกองทุนในการจัดสรรเพื่อบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างชีพต่อไป
- **ธนาคารตระหนักว่าการร่วมกันผลักดันความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนในระดับอุตสาหกรรมภาคการเงิน** จะส่งผลเชิงบวกในการพัฒนาแนวปฏิบัติ นโยบาย และกฎระเบียบที่มุ่งเน้นความยั่งยืน รวมทั้งการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลก ธนาคารจึงร่วมมือกับสมาคมธนาคารและสมาคมการค้า ในการบริจาคอย่างโปร่งใสให้กับกลุ่มบางกลุ่มในรูปแบบค่าสมาชิก อย่างไรก็ตาม ธนาคารไม่มีนโยบายบริจาคเงินเพื่อการสนับสนุนองค์กรทางการเมืองหรือการรณรงค์ทางการเมืองใด ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของธนาคาร

### แยกตามประเภทการสนับสนุน

| หมวดหมู่ของรายการ                                                              | จำนวนเงิน (บาท) |            |            |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                | 2563            | 2564       | 2565       | 2566              |
| การลื้อบปีเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร                                             | -               | -          | -          | -                 |
| กิจกรรมทางการเมืองระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับชาติ                           | -               | -          | -          | -                 |
| สมาคมการค้าหรือกลุ่มผู้ได้รับการยกเว้นภาษี                                     | 12,433,761      | 10,490,778 | 31,515,597 | <b>31,790,150</b> |
| อื่น ๆ (การสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการลงคะแนนเสียงหรือการลงประชามติ) | -               | -          | -          | -                 |
| รวมทั้งหมด                                                                     | 12,433,761      | 10,490,778 | 31,515,597 | <b>31,790,150</b> |

สมาคมที่ธนาคารสนับสนุน

| หมวดหมู่ของรายการ                                        | จำนวนเงิน (บาท) |           |            |                   |
|----------------------------------------------------------|-----------------|-----------|------------|-------------------|
|                                                          | 2563            | 2564      | 2565       | 2566              |
| สมาคมธนาคารไทย (TBA)                                     | 11,065,771      | 9,135,328 | 14,168,646 | <b>17,311,489</b> |
| สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (SEC) | -               | -         | 13,418,904 | <b>11,652,503</b> |
| สมาคมแลกเปลี่ยน และตราสารอนุพันธ์นานาชาติ                | 1,004,190       | 991,650   | 1,154,300  | <b>1,188,590</b>  |
| สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA)                         | 310,300         | 310,300   | 1,899,146  | <b>814,818</b>    |
| สมาคมนักวางแผนการเงินไทย (TFPA)                          | 53,500          | 53,500    | 874,600    | <b>822,750</b>    |

# การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

“ลูกค้า” มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธนาคาร ดังนั้นการยกระดับประสบการณ์ให้บริการ การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความพึงพอใจและรักษาความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนสร้างความแตกต่างที่ทำให้ธุรกิจมีความโดดเด่นและได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ ปัจจุบัน ลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย มีความคาดหวังในผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความรวดเร็ว ปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

ธนาคารยกระดับประสบการณ์ลูกค้าผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้วิเคราะห์และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มด้วยเทคโนโลยีเอไอ (Artificial Intelligence: AI) ธนาคารจึงมีฐานข้อมูลด้านความต้องการและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และขยายการให้บริการสำหรับลูกค้าเดิมของธนาคารและสร้างฐานลูกค้าใหม่



## เป้าหมาย

### เป้าหมายระยะยาว

มุ่งมั่นแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ลูกค้า  
ภายใน Service Level Agreement

ไม่ต่ำกว่าร้อยละ  
**95**

พัฒนาช่องทางรับฟังเสียงลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้รับฟังข้อห่วงกังวลและข้อเสนอแนะให้มีประสิทธิภาพตามพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

### ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายใน  
Service Level Agreement ที่ธนาคารกำหนด

ร้อยละ  
**98.94**

### เป้าหมายปี 2566

ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้  
ภายใน Service Level Agreement

ไม่ต่ำกว่าร้อยละ  
**95**

ขยายความครอบคลุมการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารผ่าน Chatbot ร้อยละ 50 ของผู้เข้าใช้บริการ Chatbot ธนาคาร ด้วยมุ่งหวังเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าได้ทันที

ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร  
ผ่าน Chatbot ของผู้เข้าใช้บริการ  
Chatbot ธนาคาร

ร้อยละ  
**72.56**

## ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน

ธนาคารให้บริการทางการเงินที่หลากหลายและครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วยบริการหลักได้แก่ บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ บริการจัดการทางการเงิน บริการด้านต่างประเทศ บริการธุรกิจตลาดเงินทุนและบริการทางด้านดิจิทัล (Digital Banking) รวมไปถึงบริการของบริษัทในเครือ ควบคู่กับสนับสนุนองค์ความรู้ทางการเงินเพื่อดูแลให้ลูกค้าเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนไปด้วยกัน พร้อมตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่ม ครอบคลุมลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจภาครัฐ ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการสร้างความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคาร รักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ พร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์อันดีแก่ลูกค้าโดยปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม

## นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารตระหนักดีว่าความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของลูกค้าแต่ละกลุ่มมีบริบทเฉพาะทาง ธนาคารจึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มีความเหมาะสมกับลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองและตอบโจทย์แต่ละกลุ่มลูกค้าได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ

## กลยุทธ์การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

- **การแบ่งกลุ่มลูกค้า (Segment):** ธนาคารจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อให้บริการ ดังนี้ ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจภาครัฐ โดยธนาคารจะวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อวางแผนการดำเนินงาน (Roadmap) ซึ่งช่วยให้ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **การเข้าใจลูกค้า (Customer Insight):** ธนาคารสำรวจความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การวิจัยตลาด (Market Research) การสอบถามความต้องการโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น รวมถึงวิธีการอื่นที่หลากหลาย พร้อมทั้งนำข้อมูลนำข้อมูลของลูกค้าในแต่ละกลุ่มมาวิเคราะห์ความต้องการ ผ่านการทำวิจัยเชิงลึก ที่มุ่งเน้นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการตอบโจทย์ความคาดหวัง เช่น การจัดหาแพ็คเกจบริการสำหรับกลุ่มข้าราชการ นำเสนอบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการของธุรกิจตามกลุ่มอุตสาหกรรมหรือขนาดธุรกิจ รวมไปถึงการพัฒนาบริการทางการเงินทั้งในส่วน UX/UI และ Process เพื่อยกระดับการบริการแบบครบวงจร และการปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า (Customized) หรือผลิตภัณฑ์บริการสำหรับกลุ่มลูกค้ามั่งคั่ง (Wealth) ของธนาคาร การพัฒนาระบบ Business Queue เพื่อบริหารจัดการระยะเวลาการรอคิวของลูกค้าองค์กรที่สาขาของธนาคาร รวมถึงจัดงานสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินการลงทุน การให้องค์ความรู้เพื่อจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนสำหรับผู้ประกอบการ การบริหารทรัพย์สินเพื่อความมั่งคั่ง การสร้างธุรกิจในยุคเศรษฐกิจ 4.0

- **การกำหนดกลยุทธ์และช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์ การดูแลลูกค้า และการสื่อสารกับลูกค้า:**

ธนาคารกำหนดกลยุทธ์เพื่อยกระดับการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยช่องทางที่สามารถสื่อสารได้สองทางเพื่อเพิ่มความผูกพัน ปัจจุบันธนาคารใช้ช่องทางสาขา (Branch : Traditional Channel) และช่องทางดิจิทัล (Digital Channel) ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้ารายย่อย และใช้การสื่อสารผ่านผู้ดูแลลูกค้า หรือ Relationship Manager (RM) โดยธนาคารเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด



ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางสาขา

**8.88** คะแนน จากคะแนนเต็ม 10

- **การประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง:** ธนาคารดำเนินงานติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี และสำรวจความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ การให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารจะนำผลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าในช่องทางต่าง ๆ มาผนวกกับการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น



#### ลูกค้าธุรกิจองค์กร

ธนาคารสนับสนุนอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพสอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Inclusion List) และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ประเทศ ภายใต้แนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Model) เช่น อุตสาหกรรม Health Care อุตสาหกรรมโรงพยาบาลเอกชน อุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้าและชิ้นส่วนอุปกรณ์สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า อุตสาหกรรม Future Food อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar) หรือพลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยผู้ดูแลลูกค้า (RM) จะร่วมรับฟังความต้องการของลูกค้าทำความเข้าใจสถานะและนำความต้องการเหล่านั้นไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยพัฒนาธุรกิจของลูกค้าและร่วมเติบโตไปร่วมกัน



#### ลูกค้าผู้ประกอบการ SME

ผู้ดูแลลูกค้า (RM) ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และนำความต้องการเหล่านั้นมาจัดทำแผนงาน (Account Plan) ในการออกแบบแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับลูกค้า โดยร่วมกับบริษัทในเครือฯ ของธนาคาร เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น LINE Official Account: Krungthai SME, นิตยสาร Krungthai SME และ E-Newsletter



#### ลูกค้าภาครัฐ

ธนาคารจัดทำแผนงาน (Key Account Plan) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนติดตามนโยบายภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำนโยบายมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น ยุทธศาสตร์แห่งการต่อยอดธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า (X2G2X) ที่มีจุดเริ่มต้นจาก G คือ Government จากที่ธนาคารเข้าไปมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารสามารถนำ Big Data มาใช้ประโยชน์ในการต่อยอดและสนับสนุนธุรกิจในอนาคต ซึ่งธนาคารคำนึงถึงความสำคัญของข้อมูลต่างๆ โดยนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง



#### ลูกค้าบุคคล

ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ลูกค้าบุคคลได้เข้าถึงบริการทางการเงินได้โดยสะดวกรวดเร็ว เช่น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบุคคล



ธนาคาร ได้จัดตั้งทีม Customer Insights (งานรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า) ทำหน้าที่รับเรื่องที่ลูกค้าแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่ธนาคารกำหนด รวมถึงสาขาธนาคาร ตลอดจนหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร โดยเรื่องที่รับจากลูกค้าจะถูกพิจารณาจัดกลุ่มเรื่องตามระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยจัดให้มีช่องทางในการแจ้งเรื่องที่หลากหลาย เพื่อรวบรวมเสียงสะท้อนจากลูกค้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) การทุจริตประพฤติมิชอบของพนักงาน (Fraud) การให้บริการของพนักงาน ปัญหาที่ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงบริการดิจิทัลของธนาคาร และประเด็นปัญหาลูกค้าได้รับการเข้าร่วมโครงการภาครัฐที่ดำเนินการโดยธนาคาร

ธนาคารมีการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันทั่วถึง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารที่เป็นมาตรฐาน และมุ่งหวังให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ โดยธนาคารได้รวบรวมข้อมูลการแจ้งเรื่อง เสียงสะท้อนจากลูกค้า เพื่อนำไป

วิเคราะห์ พัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึงกระบวนการต่างๆ ของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และลดข้อร้องเรียนซ้ำผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ธนาคารดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์ไม่ให้ข้อมูลแสดงตัวตนกับธนาคารได้

## ความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้บริการและส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจ โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิของลูกค้า (Market Conduct) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ ระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อประกอบการตัดสินใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของลูกค้าต้องเป็นไปโดยสมัครใจ ธนาคารจัดการอบรม ชักซ้อมความเข้าใจ รวมทั้งจัดการทดสอบให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีความเข้าใจความเข้าใจในการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ขั้นตอนการให้ข้อมูลกับลูกค้า โดยมีเป้าหมายในการสร้างความไว้วางใจของสาธารณชน (Public Trust)

## การรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า

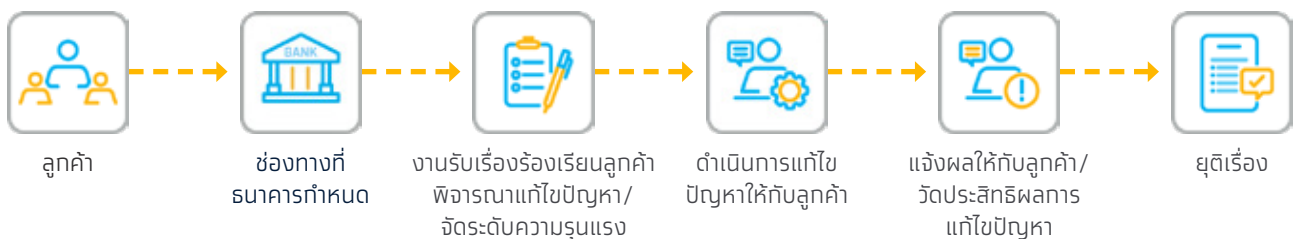
ธนาคารกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าผ่าน 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

**ช่องทางที่เป็นทางการ** ได้แก่ ช่องทางจดหมาย อีเมล เว็บไซต์ สาขาและหน่วยงาน LINE Connex WE CARE ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

**ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ** ได้แก่ Facebook Pantip X (Twitter)

**ช่องทางหน่วยงานภายนอกธนาคาร** ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง สำนักงาน ก.ล.ต. สำนักงาน คปภ. และหน่วยงานอื่น ๆ

ทีม Customer Insights (งานรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า) ทำหน้าที่รับเรื่องที่ลูกค้าแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง ในกรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทางทีมจะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องและ/หรือหน่วยงานผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสมภายในกรอบระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด ซึ่งทีมฯ จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษากับหน่วยงานและติดตามเรื่องจนได้ข้อยุติ โดยปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร เมื่อธนาคารสามารถยุติเรื่องได้คณะทำงานจะติดต่อไปยังลูกค้าเพื่อวัดประสิทธิผลการแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งบันทึกความคืบหน้าในระบบรับคำแนะนำและติชม ข้อร้องเรียนของลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ จะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

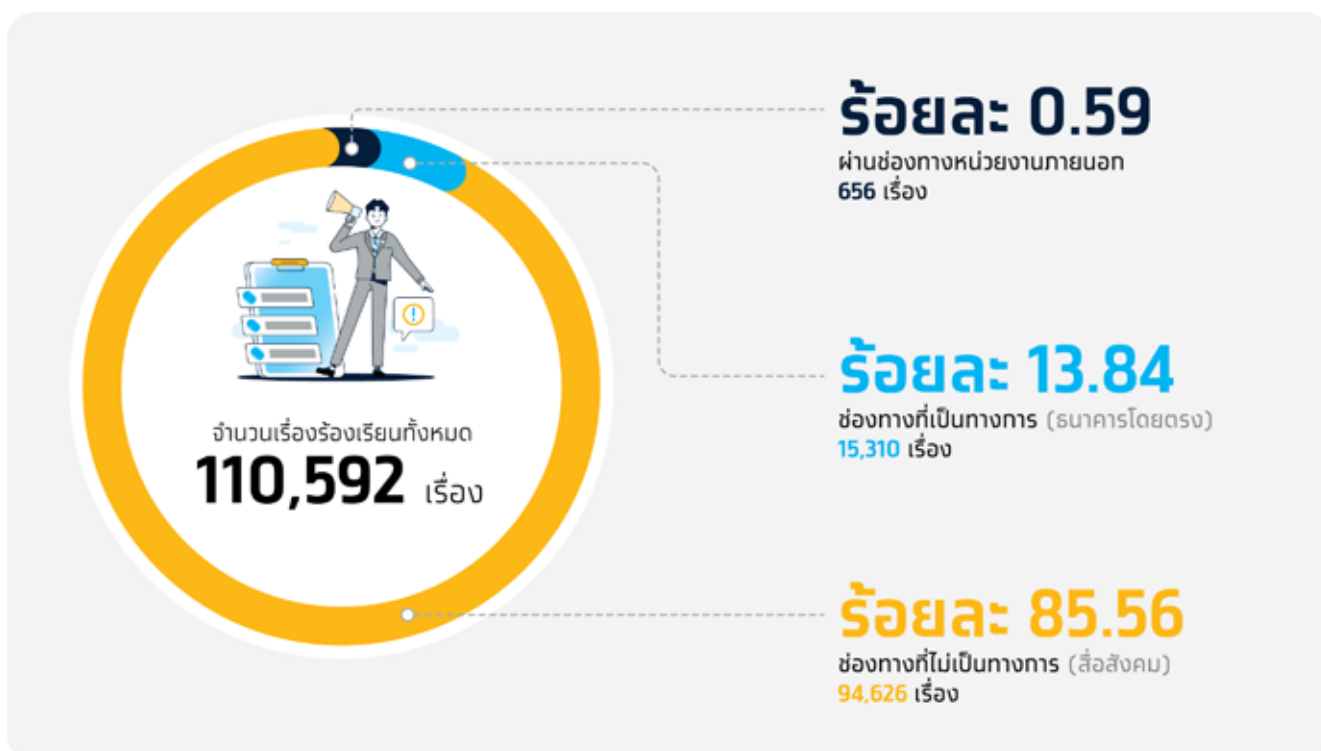


## เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ธนาคารปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นแนวทางในการรวบรวม จัดเก็บ ใช้ และบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ในปี 2566 ธนาคารได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลทั้งสิ้น 42 เรื่อง และไม่มีเรื่องรับแจ้งจากหน่วยงานกำกับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย) สำหรับเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุละเมิดที่มีระดับความเสี่ยงตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) กำหนด ธนาคารได้มีการแจ้งไปยัง สคส. ทั้งหมดจำนวน 19 เรื่อง ทั้งนี้ ธนาคารมีมาตรการและแนวทางเยียวยาให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความเสียหาย มีการดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของธนาคาร รวมถึงมีมาตรการป้องกันผ่านการสื่อสารและอบรมให้ความรู้กับพนักงานของธนาคาร

## จำนวนเรื่องร้องเรียนลูกค้าทั้งหมดแบ่งแยกตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ในปี 2566 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับคำแนะนำและติชม จำนวน 110,592 เรื่อง แบ่งเป็น ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ รวม 94,626 เรื่อง (ร้อยละ 85.56) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางการ 15,310 เรื่อง (ร้อยละ 13.84) และผ่านช่องทางหน่วยงานภายนอก 656 เรื่อง (ร้อยละ 0.59) โดยมีรายละเอียด ดังนี้



## สถิติการแจ้งเรื่องที่ธนาคารได้รับ

| ประเภท          | ร้อยละ |       |       |         |              |
|-----------------|--------|-------|-------|---------|--------------|
|                 | 2562   | 2563  | 2564  | ปี 2565 | 2566         |
| ขอความช่วยเหลือ | 85.04  | 85.60 | 78.93 | 86.91   | <b>91.18</b> |
| ร้องเรียน       | 13.62  | 13.82 | 20.05 | 11.53   | <b>6.03</b>  |
| ข้อเสนอแนะ      | 0.99   | 0.42  | 0.65  | 1.08    | <b>1.89</b>  |
| ชมเชย           | 0.32   | 0.15  | 0.32  | 0.40    | <b>0.51</b>  |
| แจ้งข่าวสาร     | 0.03   | 0.01  | 0.05  | 0.09    | <b>0.39</b>  |

ธนาคารปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย โดยมีโครงการสำคัญ ดังนี้



### โครงการ WE CARE

ธนาคารริเริ่มโครงการ WE CARE เพื่อรับฟังคำติชมและข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาทั่วประเทศ ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ดบนเคาน์เตอร์บริการของธนาคาร โครงการ WE CARE ยกย่องการบริการทำให้สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันทีทั้งที่ใช้แอปพลิเคชัน ONE Krungthai ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับพนักงานธนาคารกรุงไทย เป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับสาขา ซึ่งผู้จัดการและรองผู้จัดการสาขาใช้ในการบริหารจัดการคำติชมและข้อเสนอแนะจากลูกค้า โดยจะดำเนินการติดต่อลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาทันทีที่ได้รับการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ส่งผลให้จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพนักงานสาขาลดลงร้อยละ 28 จากปี 2565 สำหรับกรณีชมเชยการบริการพนักงาน ธนาคารมีการจัดทำโครงการ WE CARE Champion รายไตรมาส เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน



### โครงการสาขารูปแบบใหม่

ธนาคารได้ริเริ่มโครงการสาขารูปแบบใหม่ ที่ทยอยปรับโฉมสาขาให้ทันสมัย เป็นมาตรฐาน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและลดการใช้กระดาษ เช่น ระบบคิวรุ่นใหม่ที่สามารถจองคิวสาขาล่วงหน้าได้ และยังมีบริการผ่าน Tablet เพื่อเพิ่มความสะดวกในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และให้บริการลูกค้าโดยคำนึงถึงการตอบโต้การให้บริการลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ



### โครงการสำรวจความต้องการของลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

ธนาคารดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า SME โดยศึกษาปัญหาและความต้องการของลูกค้าเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบโต้ปัญหาดังกล่าว ในปี 2566 ธนาคารได้ระบุปัญหาทั้งหมด 3 ประเด็น ได้แก่ ระยะเวลาการรอคิวที่สาขา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้า หลังจากการระบุประเด็นปัญหา ธนาคารได้ดำเนินการวางแผนและแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการพัฒนาระบบ Business Queue สำหรับลูกค้านิติบุคคล ในสาขาที่มีลูกค้านิติบุคคลเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง และกำหนดความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าใหม่เพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

ผลจากการดำเนินงานของธนาคารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม รวมถึงการดูแลและจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าอย่างเร่งด่วนและไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้น โดยสะท้อนจากผลสำรวจ ดังนี้



### คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Overall Customer Satisfaction)

2566

ร้อยละ  
**93.1**

2565

92.2

2564

92.5

2563

91.0

2562

93.3





## พลิกบริการโฉมใหม่ ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์

การพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการสูงสุด รวมถึงปรับรูปแบบบริการ และปรับโฉมสาขาสู่บริการรูปแบบใหม่ ภายใต้แนวคิด Modular and Wireless โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและลดการใช้กระดาษ





## การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทยมีการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารได้รับความน่าเชื่อถือและเติบโตอย่างต่อเนื่อง รอดพ้นจากวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างโปร่งใสภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ และประมวลจริยธรรม



### เป้าหมายการดำเนินงานระยะยาว

- องค์กรมีธรรมาภิบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และได้รับการยอมรับตามมาตรฐานระดับสากล
- พัฒนาระบบการป้องกันความเสี่ยงและปราบปรามทุจริตเชิงรุกผ่านกระบวนการ Three Lines of Defense



### ผลการดำเนินงาน

การศึกษาความรู้เรื่องโทษทางวินัยและ

ความผิดวินัยร้ายแรงในพนักงานผ่าน กิจกรรม Extra Mission



พนักงานลงนามรับทราบ

จรรยาบรรณธุรกิจร้อยละ **100**

- การประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
- ผลการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ให้สินบน และคอร์รัปชัน



มีความเสี่ยงที่เหลือน้อยในระดับปานกลาง-ต่ำ และผลการประเมินการควบคุมเพียงพอ

จำนวนของพนักงานที่ได้รับการอบรมนโยบาย

และขั้นตอน และการต่อต้านการทุจริตขององค์กร



ร้อยละ **99.86**

จำนวนของคู่ค้าที่ได้รับการสื่อสารถึงนโยบาย

และขั้นตอนการต่อต้านการทุจริตขององค์กร



ร้อยละ **71**

## ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สังแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน

ในฐานะสถาบันทางการเงินของไทยที่อยู่เคียงข้างสังคมไทยมามากกว่า 50 ปี สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง ธนาคารตระหนักว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ และประมวลจริยธรรม มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความสามารถในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงต่อการแข่งขันทางธุรกิจของโลกในปัจจุบัน การกำกับดูแลกิจการที่หละหลวมอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ จนอาจกระทบต่อการบริหารงาน ความสามารถในการแข่งขัน และการบริการลูกค้าของธนาคาร การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ และประมวลจริยธรรมจึงถือเป็นกลไกสำคัญของการเป็นองค์กรที่โปร่งใส เป็นกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ ถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ธนาคารจึงยึดหลักบรรษัทภิบาลเป็นแกนหลักในการบริหารจัดการธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักกำกับดูแลกิจการตามกฎระเบียบของประเทศและสากล เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดูแลพนักงาน ผู้ใช้บริการ และทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สามารถดำเนินกิจกรรมและเติบโตไปพร้อมกับธนาคารได้อย่างยั่งยืน

## นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นแนวปฏิบัติและวัฒนธรรมองค์กร โดยได้นำมาปรับใช้ในการดำเนินงาน ช่วยให้ธนาคารมีกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีความรับผิดชอบ ถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับ โดยไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ภายใต้การดำเนินธุรกิจตามหลัก ESG อันประกอบด้วย Environmental (สิ่งแวดล้อม) Social (สังคม) และ Governance (ธรรมาภิบาล) ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการรักษาสถานะของการเป็นธนาคารที่น่าเชื่อถือ และต่อยอดการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ทุกภาคส่วนของสังคมสามารถเติบโตไปพร้อมกับธนาคารได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน

การปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างจริงจังเป็นหนึ่งในเรื่องที่สำคัญที่คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญ รวมถึงการผนวกรวมมิติด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินกิจการมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และน่าเชื่อถือ จึงมีการส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัดตามหลักบรรษัทภิบาล CARPETS จนนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมที่ดี รวมถึงยกระดับการดูแลกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

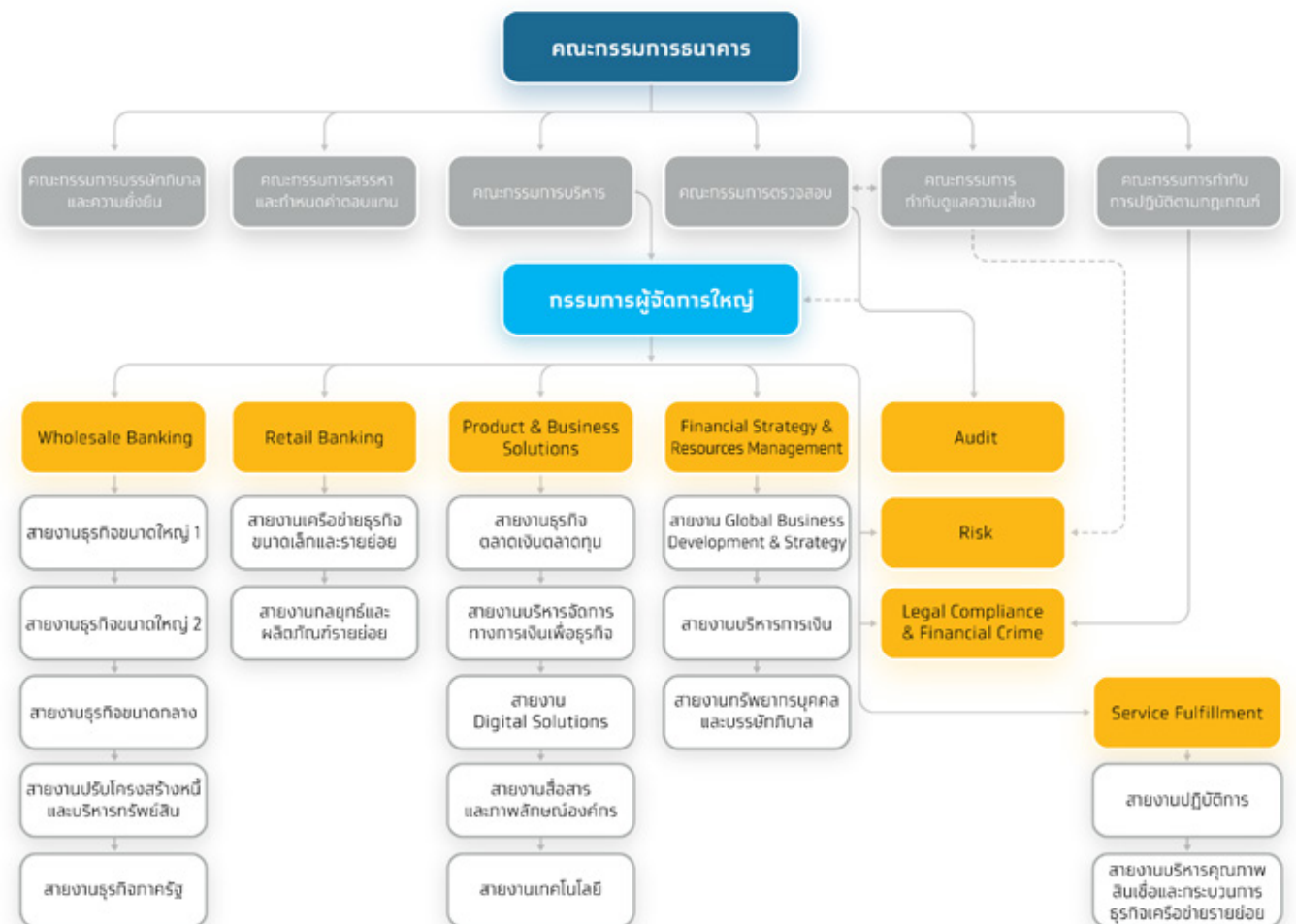




## โครงสร้างองค์กร

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงานของกรรมการและผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ ระมัดระวังชื่อเสียงสุจริต เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และกำกับดูแลการดำเนินกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้อบังคับของธนาคารรวมทั้งเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจซึ่งมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี ดูแลให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้งมีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ทั้งนี้ กฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร กำหนดให้มีการทบทวนอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง\*

\*มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2561 โดยธนาคารมีการปรับปรุงแก้ไขกฎบัตร 3 ครั้ง ในปี 2562 2564 และ 2566



โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยบุคคลซึ่งผ่านกระบวนการสรรหา โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนตามกฎหมาย และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในขั้นตอนการพิจารณาสรรหากรรมการ มีการคัดเลือกบุคคลจากแหล่งข้อมูลที่นำเสนอถึงฐานข้อมูล กรรมการ (Director Pool) ซึ่งจะช่วยระบุบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญตาม Skill Matrix ที่กำหนดความสามารถสอดคล้องกับการก ิย ยุทธศาสตร์ และแผนการพัฒนาย่างยั่งยืนของธนาคาร คณะกรรมการธนาคารจึงประกอบด้วยบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ทักษะ ความสามารถและ ประสบการณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในอนาคต อีกทั้งยังมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ โดยไม่กีดกันหรือใช้ความแตกต่างส่วนบุคคล เช่น เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา มาเป็นข้อจำกัด

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 ธนาคารมีคณะกรรมการทั้งหมด 10 คน เป็นกรรมการอิสระจำนวน 5 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารจำนวน 9 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน จำนวนกรรมการอิสระมีอัตราเท่ากับร้อยละ 50 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งมากกว่าข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่ให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด โดยมี นายลวณ แสงสนิท ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการธนาคาร ซึ่งเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และมี นายผยง ศรีวณิช ดำรงตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งการดำรงตำแหน่งของประธานกรรมการธนาคารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ถูกแยกออกจากกันอย่างชัดเจน มีระบบ การบริหารและการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส อิสระ ปราศจากการมีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) และเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ

| รายชื่อกรรมการ                       | กรรมการธนาคาร | กรรมการอิสระ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | กรรมการที่เป็นผู้บริหาร | เพศชาย | เพศหญิง | ประสบการณ์การทำงานในภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง* | จำนวนปีที่ เป็นกรรมการธนาคาร |
|--------------------------------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|--------|---------|---------------------------------------------|------------------------------|
| 1. นายลวณ แสงสนิท                    | ✓             |              | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 3 ปี                         |
| 2. นายไกรฤทธิ์ อุชुकานนท์ชัย         | ✓             |              | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 8 ปี 2 เดือน                 |
| 3. นายวิชัย อัครสกร                  | ✓             | ✓            | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 6 ปี 1 เดือน                 |
| 4. นายธันวา เลหาศิริวงศ์             | ✓             | ✓            | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 7 ปี 11 เดือน                |
| 5. ศ.(พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ | ✓             |              | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 9 ปี 5 เดือน                 |
| 6. นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส         | ✓             | ✓            | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 3 ปี                         |
| 7. นางสาวจิราพร ขาวสวัสดิ์           | ✓             | ✓            | ✓                          |                         |        | ✓       | ✓                                           | 1 ปี 2 เดือน                 |
| 8. นายอรรถพล อรรถวรเดช               | ✓             |              | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 8 เดือน                      |
| 9. นายวีระศักดิ์ สุตัญทิบูลย์        | ✓             | ✓            | ✓                          |                         | ✓      |         | ✓                                           | 8 เดือน                      |
| 10. นายผยง ศรีวณิช                   | ✓             |              |                            | ✓                       | ✓      |         | ✓                                           | 7 ปี 1 เดือน                 |
| รวม (คน)                             | 10            | 5            | 9                          | 1                       | 9      | 1       | 10                                          | เฉลี่ย 4.71 ปี               |
| คิดเป็นร้อยละ                        | 100           | 50           | 90                         | 10                      | 90     | 10      | 100                                         |                              |

\* ประสบการณ์การทำงานในภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธนาคาร บริการด้านการเงิน และประกัน (Banks, Financial Services, and Insurance) ตามการจัดหมวดหมู่ GICS ระดับที่ 1



## ประเภทคณะกรรมการ



คณะกรรมการอิสระ  
5 คน

คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร  
9 คน

คณะกรรมการที่เป็นผู้บริหาร  
1 คน

จำนวนคณะกรรมการ รวม **10** คน

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยในระดับกำกับดูแล (Oversight Level) ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย และคณะกรรมการอิสระ เพื่อช่วยในการศึกษาและกลั่นกรองงานตามความจำเป็น ดูแลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างใกล้ชิด ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับกฎหมาย และหลักกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการชุดย่อยจะรายงานและเสนอความเห็นต่อกรรมการธนาคาร เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารสามารถติดตามดูแลการดำเนินงานได้อย่างทัน่วงที

## การจัดการผลกระทบ (Management of Impact)

ธนาคารกำหนดนโยบายที่ชัดเจนภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งได้ดำเนินการตามบทบาทที่ได้รับผิดชอบ ภายใต้แผนงานและกิจกรรมของธนาคาร ตลอดจนกิจกรรมระหว่างองค์กร ภาครัฐ และชุมชน เพื่อส่งเสริมการบริหารธุรกิจที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในการบริหารความยั่งยืนองค์กร คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยกรรมการธนาคารเป็นกรรมการทั้งคณะ เป็นผู้ดูแลสูงสุด มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการกำหนดนโยบายแนวทางการดำเนินงาน พิจารณากลั่นกรองงบประมาณด้านความยั่งยืนและเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงกำกับและติดตามการดำเนินการด้านความยั่งยืน สำหรับกระบวนการจัดการผลกระทบเป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากกลไกการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่มูลค่า ทำให้ธนาคารสามารถระบุผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีการจัดทำแนวทางบรรเทาผลกระทบ และผลักดันโครงการเพื่อส่งเสริมหรือปรับปรุงประเด็นดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้บูรณาการความยั่งยืนเข้าในยุทธศาสตร์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ และสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมเสถียรภาพเศรษฐกิจไทย

เพื่อให้การดำเนินการด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ธนาคารส่งเสริมการให้ความรู้ด้านความยั่งยืนแก่พนักงานในทุกระดับ รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูง โดยมีการจัดอบรมและสื่อสารไปยังผู้บริหารระดับสูงครอบคลุมประเด็นด้านการกำกับดูแล สิ่งแวดล้อม และสังคม เช่น

| หลักสูตร                                                 | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ESG Training for KTB Sustainability Management Committee | หลักสูตรอบรมด้าน ESG สำหรับคณะกรรมการขับเคลื่อนความยั่งยืน และผู้แทนหน่วยงานเป้าหมาย โดยมีเนื้อหาสำคัญได้แก่ Sustainability in Action: Managing ESG for the Financial Sector, ESG Strategy and Materiality, Climate Agenda and Management Sustainable Finance และ New Era of Sustainability Disclosure                                                                                                       |
| International CSR & Sustainability Summit                | เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างกลยุทธ์การพัฒนา โดยคำนึงถึงความยั่งยืน และให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ ควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน                                                                                                                                                                                                   |
| การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน                        | เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลองค์ความรู้ด้านความยั่งยืนและแนวทางในการนำไปสร้างการรับรู้ เข้าใจ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งมุ่งวางรากฐานโครงสร้างที่จำเป็นในการเติบโตอย่างยั่งยืน เน้นการขับเคลื่อนธุรกิจตามแนวทาง ESG ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                                                                                              |
| Energy Transition & Climate Change Management (ETC)      | เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านพลังงาน และแผนพัฒนาประเทศในทุกมิติ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับตัว และหาแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ปรับกลยุทธ์ตามกติกาโลกในช่วงการเปลี่ยนผ่านพลังงาน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อร่วมกันพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและองค์กรของตนเอง รวมถึงเสริมสร้างเครือข่ายสัมพันธ์ภาพที่ดี |

หลักสูตร

วัตถุประสงค์

**Executive Briefing:  
Sustainability &  
Risks Impacts**

เพื่อศึกษาแนวโน้ม ความสำเร็จด้านต่าง ๆ เช่น คน (People) โลกและสิ่งแวดล้อม (Planet) และผลกำไร (Profit) ที่เน้นความยั่งยืน (Sustainability) ซึ่งกลายมาเป็นข้อบังคับสำคัญในการดำเนินธุรกิจหากบริหารผิดพลาดอาจนำไปสู่ความเสี่ยงที่ประเมินค่าไม่ได้ การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Sustainability Risk) จึงมีความสำคัญในการกำหนดกรอบ ESG (Environment, Social, and Governance) ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการอย่างยั่งยืน

**กรอบการบริหาร  
ความเสี่ยงด้าน ESG  
ที่นำมาประยุกต์ใช้กับ  
องค์กรไทย**

เพื่อให้เข้าใจคำจำกัดความของ ESG และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ความสัมพันธ์ของ ESG กับ ERM, GRC และ Sustainability แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ และแนวทางและการทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงครบทั้ง 5 องค์ประกอบ สำหรับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ ESG การเปิดเผยข้อมูล ESG ผลกระทบของ ESG ต่อการรายงานทางการเงิน และการดำเนินธุรกิจให้มีความยั่งยืนประกอบด้วยการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (Environmental, Social, and Governance หรือ ESG) ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในแบบ 56-1 One Report

**การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ มีความโปร่งใส ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และไม่ทนต่อการทุจริตในทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) โดยธนาคารกำหนดนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติของพนักงานธนาคาร บริษัทในเครือ รวมถึงผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจของธนาคาร หรือกระทำการในนามของธนาคาร นโยบายดังกล่าวเป็นส่วนเพิ่มเติมของจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) และจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ซึ่งธนาคารผูกเข้าไว้กับกรอบการดำเนินงาน โดยธนาคารห้ามไม่ให้ข้องเกี่ยวกับเรื่องการรับหรือให้สินบน และการทุจริตคอร์รัปชันไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการรับ-ให้สินบนและทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทย และประเทศที่ธนาคารได้ประกอบกิจการ เช่น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เรื่อง แนวทางการกำหนดมาตรการควบคุมภายในที่เหมาะสมสำหรับนิติบุคคล ในการป้องกันการให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และการประกาศเรื่องหลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าพนักงานของรัฐ กับการทำงานธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมบนความโปร่งใส ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด



ธนาคารได้รับการรับรองการ  
ต่ออายุเป็นองค์กรสมาชิกของ  
แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของ  
ภาคเอกชนไทย (Collective  
Action Against Corruption:  
CAC) ต่อเนื่องเป็นสมัยที่ 3

การฟอกเงินเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ถูกรับรวมเป็นส่วนหนึ่งของการทุจริตซึ่งปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่อาศัยสถาบันการเงินเป็นช่องทางหนึ่งในการกระทำผิดดังกล่าว จนก่อให้เกิดภัยความมั่นคงร้ายแรงต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของชาติ โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงิน เพื่อป้องกันปัญหาข้างต้น รวมถึงยังห้ามมิให้มีการสนับสนุนทางการเงินใด ๆ อันจะก่อให้เกิดการก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประเด็นสำคัญดังกล่าวเป็นเรื่องที่นานาชาติได้ให้ความสำคัญและร่วมมือกันกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหานี้ในการตัดวงจรการประกอบอาชญากรรมดังกล่าว เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ถูกใช้เป็นช่องทางในด้านการฟอกเงิน นโยบายของธนาคารจึงครอบคลุมความสำคัญ ตลอดจนการดำเนินการตามกฎหมายด้าน Anti-Money Laundering and Counter Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing (AML/CTPF) ภายใต้แนวทางขององค์กรระหว่างประเทศ Financial Action Task Force (FATF) ที่ได้กำหนดมาตรการด้าน AML/CFT ข้อแนะนำ 40 ข้อ (The Forty Recommendations) เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ได้ยึดถือเป็นแนวทางในการออกกฎหมายภายในของแต่ละประเทศ โดยธนาคารได้มีข้อกำหนดหลักและระเบียบปฏิบัติงานด้าน AML/CTPF รวมถึง

- การประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธ ที่มีอำนาจทำลายล้างสูงภายในธนาคาร (Self-Assessment) และจัดทำมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงด้าน AML/CTPF
- การตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด (Sanction Lists) ตามรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยง
- การจัดให้ลูกค้าแสดงตน (Know Your Customer: KYC)
- การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD)
- บุคคลที่มีสถานภาพทางการเมือง (PEPs) ซึ่งถูกนับเป็นบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง
- การตรวจสอบและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้า
- การรายงานธุรกรรมหากมีธุรกรรมต้องสงสัย
- การเก็บรักษาข้อมูล สำหรับตรวจสอบข้อเท็จจริงของลูกค้า
- ระเบียบบัญชีม้า ตาม พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มีช่องทางการติดต่อธนาคารสำหรับการอายัดบัญชีได้ทันที หากมีเหตุสงสัยว่าถูกหลอกหรือตกเป็นเหยื่อ
- Central Fraud Registry ระหว่างธนาคารเพื่อตรวจจับธุรกรรมการเงินที่มีความผิดปกติ
- การตรวจสอบภายในด้าน AML/CTPF โดยเป็นไปอย่างอิสระ
- การฝึกอบรมผู้บริหารและพนักงานด้าน AML/CTPF และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

## แนวทางการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กร (First, Second, Third Lines of Defense)

ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงาน Three Lines of Defense เพื่อร่วมกันวางแนวทางการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กรให้มีความรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การ Reprocess งานของสาขา การพัฒนาระบบและปรับระเบียบให้เป็นปัจจุบัน ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด โดยแบ่งมาตรการออกเป็น 3 ระดับ



### 1. ระดับผู้ปฏิบัติงาน

การสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ตามความรับผิดชอบของพนักงานและผู้บริหารในทุกระดับภายใต้โครงการ “Retail Market Conduct Communication” “รู้ทัน กันพลาด” และ “ลดเสี่ยง เลี่ยง FRAUD” ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบหนังสือกำชับการปฏิบัติงาน สื่อมีเดีย อินโฟกราฟิก ผ่านทางอีเมล แอปพลิเคชัน One Krungthai รวมถึง Weekly Huddle ในแต่ละสาขา เพื่อให้พนักงานทุกคนรับทราบและคำนึงถึงประเด็นการทุจริต และนโยบายที่เกี่ยวข้อง การควบคุมและสอบทานภายในหน่วยงาน รวมถึงมีการนำเสนอ Lesson Learn เหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้น รวมถึงบทลงโทษทางวินัยและโทษทางอาญาสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทุจริต



### 2. ระดับกระบวนการ/ระเบียบปฏิบัติงาน

ธนาคารมีการจัดทบทวนระเบียบปฏิบัติงานโดยให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ข้อกำหนดและแนวทางการแก้ไขเป็นไปตามความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมตามพื้นที่การปฏิบัติงาน



### 3. ระดับระบบงาน

ธนาคารได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยมีการพัฒนาและทำความเข้าใจในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงต่อการทุจริต อาทิ การเปลี่ยนรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบในทุก 15 วัน หรือการใช้ OTP แทนการใช้รหัส

นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการแก้ปัญหาและวางแผนบริหารความเสี่ยงตามกลไกของระบบป้องกันการทุจริตของธนาคาร เช่น การใช้เทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) ในการสอบทานธุรกรรมของสาขาเพื่อตรวจจับธุรกรรมที่น่าสงสัย

## การสร้างวัฒนธรรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารกำหนดนโยบายไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) ผ่านการดำเนินโครงการ “กรุงไทยคุณธรรม” เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในหมู่พนักงาน ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกฎหมาย ตลอดจนแนวปฏิบัติที่บังคับใช้กับธุรกรรมต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ธนาคารกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Risk) ซึ่งช่วยระบุและประเมินความเสี่ยงจากผลกระทบ หรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้นำแผนการกำกับดูแลเชิงป้องกัน (Preventive Action Plan) และแผนการติดตามสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Monitoring & Testing Plan) รวมถึงดำเนินการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในด้านอื่น ๆ ที่สำคัญ เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสที่ธนาคารจะมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ในปี 2566 ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงในการรับ-ให้สินบน และคอร์รัปชัน โดยมีแนวทางในการประเมินความเสี่ยงตามสาเหตุของการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชันที่เกิดจาก

- 1. การซื้อความสะดวก** หมายถึง การติดสินบนเพื่อซื้อความสะดวก รวดเร็ว หรือลดระยะเวลาในการขอรับบริการต่าง ๆ โดยมีประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น
  - ลดขั้นตอนการดำเนินการ/เร่งกระบวนการการบังคับคดี/การขอสำเนา/คัดสำเนาเอกสาร จากหน่วยงานราชการ
  - ให้เงินหรือประโยชน์อื่นใดแก่สำนักงานที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหา หรือตรวจสอบเอกสารจากสำนักงานที่ดิน
  - ลูกคามีการส่งสื่อกับพนักงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งเป็นพนักงานดูแลสินเชื่อราย/กลุ่มนั้น ๆ เป็นเวลานาน เพื่อหวังจะได้รับความสะดวกสบายในการได้รับบริการจากธนาคาร
  - ลูกค้าให้ผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเร่งขั้นตอนการตั้งวงเงิน และเบิกจ่ายเงินกู้ หรือกำหนดหรือผ่อนปรนเงื่อนไขที่เอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้า
- 2. การซื้อความผิด** หมายถึง การติดสินบนเพื่อละเว้นความผิด หรือแก้สิ่งผิดให้กลายเป็นถูก โดยมีประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น
  - การเจรจาปิดประเด็นความผิด จากคณะกรรมการสอบสวนฯ
  - หน่วยงานผู้รับจ้างปฏิบัติงาน ส่งมอบงานไม่ถูกต้องตามสัญญาและ TOR แล้วทำการติดสินบนกรรมการผู้ตรวจรับงานจ้างเพื่อให้สามารถเบิกจ่ายค่าจ้างได้ตามปกติ
  - ชะลอการดำเนินคดี ชะลอการปรับโครงสร้างหนี้
- 3. การซื้องาน** หมายถึง การติดสินบนเพื่อซื้อความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง หรือซื้อความแน่นอนว่าจะได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้สัญญารับงาน โดยมีประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น
  - การให้ของขวัญหรือสิ่งตอบแทนอื่นเพื่อเป็นการเอื้อประโยชน์ในการที่ลูกค้า/หน่วยงานของลูกค้าจะเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร
  - ลูกค้าให้เงินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อให้ได้ราคาประเมินมูลค่าทรัพย์สินสูงเกินกว่าราคาตลาด
  - การได้รับประโยชน์อื่นใด เพื่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4. การเรียกรับผลประโยชน์** โดยพนักงานในธนาคารเป็นคนเรียกร้องให้จ่าย โดยมีประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น
  - การเรียกรับเงินเพื่อประโยชน์ส่วนตน เพื่อเปิดเผยข้อมูลลูกค้าของธนาคารให้บุคคลภายนอกทราบ
  - จัดทำประกันภัยหลักประกันสินเชื่อ กับบริษัทประกันภัยที่ตนได้รับประโยชน์โดยตรง
  - พนักงานเรียกรับผลประโยชน์เพื่อให้การอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทำได้โดยง่าย และชะลอการดำเนินคดีทางกฎหมายให้แก่ลูกหนี้เพื่อถ่วงเวลาการดำเนินคดี
  - การเรียกรับเงินหรือประโยชน์อื่นใดเพื่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ธนาคารได้พิจารณาการควบคุมทั้ง 4 ประเภทเพื่อปิดความเสี่ยง ดังนี้



### Operational Control

SOP แนวทางปฏิบัติ หนังสือเวียน หรือขั้นตอนการทำงานที่ใช้ลดหรือป้องกันความเสี่ยง



### Financial Control

มาตรการควบคุมทางการเงินที่ช่วยลดความเสี่ยง



### Control Environment

มาตรการควบคุมปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ



### Monitoring Control

มาตรการควบคุมทางการเงินการตรวจสอบภายใน การติดตามผล และ/หรือการสุ่มตรวจสอบ



นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านอีเมล และแอปพลิเคชัน One Krungthai อาทิ Market Conduct จัดกิจกรรม Extra Mission โดยพนักงานได้รับการศึกษาความรู้เรื่องโทษทางวินัยและความผิดวินัยร้ายแรง พร้อมลงนามรับทราบปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัดผ่านแอปพลิเคชัน One Krungthai หรือในคอลัมน์ “รู้ทัน กันพลาด” ซึ่งเป็นแนวทางเพื่อให้พนักงานธนาคารทุกคนสามารถดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังมีการเดินสายให้ความรู้ถึงกฎระเบียบใหม่ที่ประกาศใช้ และแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การรักษารหัสผ่าน (Password) และเครื่องมือในการตรวจจับธุรกรรมที่น่าสงสัย และพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 เอาผิดเจ้าของบัญชีม้าและผู้ที่เป็นธุระจัดหาเพิ่มอำนาจสถาบันการเงินในการระงับการทำธุรกรรมและอายัดบัญชีเพื่อช่วยระงับความเสียหายได้ทันที พร้อมทั้งการใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทุจริตระหว่างธนาคาร (Central Fraud Registry) ภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีต้องสงสัยและบัญชีม้าระหว่างธนาคาร เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

ธนาคารได้มีการจัดหลักสูตรอบรมเพื่อสร้างการตระหนักรู้ให้กับพนักงานทั้งในรูปแบบห้องเรียนและออนไลน์ และกำหนดให้เป็นวาระในการประชุมคณะกรรมการพนักงานของทุกสายงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบภายใน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร รายละเอียดการอบรมได้เน้นย้ำถึงเรื่องวินัยพนักงาน ตลอดจนทบทวนกระบวนการทางวินัย และการพิจารณาบทลงโทษให้มีความเหมาะสม สอดรับกับการประกาศใช้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีผลบังคับใช้ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดหลักสูตรอบรมให้ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2566 ธนาคารได้จัดหลักสูตรในการอบรมให้แก่พนักงานทั้งหมด 78 หลักสูตร โดยมีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหา เช่น

- การบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก
- แนวทางการตรวจสอบ เช่น การควบคุมทั่วไปทางด้าน IT การควบคุมที่เกี่ยวข้องกับ Digital ID
- การตรวจสอบการฉ้อโกง (Fraud Audit) การตรวจสอบด้านจริยธรรม (Ethical Audit)
- การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการตรวจสอบภายใน กระบวนการพิจารณาวินัยพนักงาน และกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์โทษพนักงาน
- ความรู้ความเข้าใจและการสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับอาชญากรรมทางการเงิน และการสืบสวนสอบสวนคดีการเงินการธนาคาร
- การป้องกันข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและการทุจริตจากบุคคลภายนอก และการป้องกันการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่เข้าข่ายเป็นการคอร์รัปชัน
- การจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินความพร้อมในการประกอบธุรกิจการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล
- ISO/IEC 27001:2022 Information Security Management Systems Auditor/Lead Auditor
- การตรวจประเมินภายในด้านระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเบื้องต้นสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน
- การนำกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคุณไปปฏิบัติ (Fundamentals of Responsible Banking: M3)
- พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 และแนวปฏิบัติ
- กรอบงานบูรณาการการควบคุมภายในของ COSO และ COSO ERM สำหรับผู้ตรวจสอบภายใน
- การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO/IEC 27005
- แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินสมัยใหม่

- การกำกับดูแลเทคโนโลยีดิจิทัลที่ดีด้วย COBIT และแนวทางการตรวจสอบตามกระบวนการมาตรฐานของ COBIT
- ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)
- การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)
- กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับงานตรวจสอบภายใน (PDPA for Internal Audit)

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดหน่วยงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมายช่วยทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบคำถาม ข้อหารือ สื่อสารกฎเกณฑ์ นโยบาย และระเบียบภายในธนาคาร ตลอดจนวัดผลการรับรู้ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร และยังมีผลการประเมินผลพนักงานผ่านตัวชี้วัดมาตรฐานของพนักงานรายบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อการจ่ายผลตอบแทนพนักงาน ตามความร้ายแรงเป็นรายกรณี ในกรณีที่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือการกระทำผิดกฎหมาย พนักงานจะได้รับการพิจารณาให้ได้รับโทษทางวินัย ตามระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร ซึ่งได้กำหนดโทษทางวินัยไว้ 6 สถาน ซึ่งเชื่อมโยงกับการจ่ายผลตอบแทน เช่น ลดเงินเดือน ระงับการขึ้นเงินเดือน ตัดเงินเดือน

ในปี 2566 มีจำนวนการกระทำทุจริตที่พนักงานได้รับการลงโทษทางวินัย (ไล่ออก) ได้แก่ การยกยอกเงินสด การโอนเงินลอย และการลักลอบถอนเงิน ซึ่งยังคงเป็นรูปแบบการทุจริตที่ยังคงตรวจพบได้ในแต่ละปี จำนวน 8 เรื่อง และเมื่อพบกรณีที่พนักงานปฏิบัติไม่ถูกต้องตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารจะดำเนินการพิจารณาตามกระบวนการทางวินัย การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการพิจารณาโทษผู้กระทำผิดอย่างเหมาะสม อีกทั้งตรวจสอบหาสาเหตุ และศึกษาหาแนวทางการป้องกันการกระทำผิดในลักษณะดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่เป็นจุดเสี่ยงต่าง ๆ ต่อไป

## ประเภทการทุจริต (จำนวนกรณีที่เกิดขึ้นในปี 2566)



คอร์รัปชันหรือการให้สินบน  
0 คน



การเลือกปฏิบัติหรือการคุกคาม  
0 คน



การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล  
19 คน



การขัดผลประโยชน์  
0 คน



การฟอกเงินหรือการซื้อขาย  
หลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน  
0 คน



การยักยอกเงินสด การโอนเงินลอย  
และการลักลอบถอนเงิน  
8 คน

ธนาคารกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) และได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนสามารถแจ้งเบาะแสระบุการกระทำผิด ซึ่งหากผู้ใดพบเห็นการกระทำความผิดของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร หรือพนักงานบริษัทในเครือไม่ว่าจะเป็นการกระทำทุจริต ผิดกฎหมาย ผิดระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับต่าง ๆ โดยสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ดังนี้

### ช่องทางในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด



อีเมล ประธานกรรมการธนาคาร  
whistletruth@krungthai.com



อีเมล Whistle Blowing Team  
whistle@krungthai.com



โทรศัพท์  
02-208-4120 (วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-17.00 น.)



จดหมาย  
Whistle Blowing Team สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่  
บมจ. ธนาคารกรุงไทย เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท  
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110



โทรสาร  
02-256-8778

นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถแจ้งเบาะแสระบุหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารผ่านช่องทาง ดังนี้



อีเมล  
Hr\_hotline@krungthai.com



สายด่วนทางโทรศัพท์หมายเลข  
02-208-8887



อีเมล  
hr.care@krungthai.com ซึ่งดูแลโดยผู้บริหาร  
สายงานทรัพยากรบุคคล และบรรษัทภิบาล  
ผู้บริหารกลุ่มสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์  
และผู้บริหารฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์



แอปพลิเคชัน  
One Krungthai โดยพนักงานสามารถเข้าไปที่เมนู  
“ร้องเรียนร้องทุกข์” ผ่านแอปพลิเคชัน

หากเรื่องดังกล่าวมีความซับซ้อน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะส่งเรื่องสายงานตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบทันที ก่อนส่งเรื่องให้ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์พิจารณาต่อไป

## การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ

ความผันผวนจากภาวะเศรษฐกิจ สภาพสังคม เทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดในยุคปัจจุบัน รวมถึงวิกฤติการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมล้วนมีความเชื่อมโยงกัน และสามารถส่งผลกระทบต่อทิศทางของธุรกิจได้อย่างมีนัยสำคัญ การประเมินและบริหารความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องที่ทางธนาคารให้ความสำคัญ เพื่อป้องกันและยับยั้งความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อธนาคาร รวมถึงแสวงหาโอกาสเพื่อให้ธนาคารดำเนินการและสนับสนุนลูกค้าได้อย่างมั่นคง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน



### เป้าหมาย

ร้อยละ **100** ของพนักงานและผู้บริหารระดับสูง  
ของธนาคารผ่านการอบรมด้านการบริหาร  
ความเสี่ยงองค์กรเบื้องต้น



### ผลการดำเนินงาน

ร้อยละ **100** ของพนักงานและผู้บริหารระดับสูง  
ของธนาคารผ่านการอบรมด้านการบริหาร  
ความเสี่ยงองค์กรเบื้องต้น

## ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิทธิมนุษยชน

ธนาคารมีการบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยเชื่อมโยงกระบวนการเข้ากับแผนกลยุทธ์ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน และเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและปรับตัวรับความเสี่ยงต่าง ๆ หรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และ การทำธุรกรรมออนไลน์ เพื่อป้องกันมิให้ประเด็นดังกล่าวก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ และชะลอการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ ธนาคารได้บูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในการพิจารณาสินเชื่อ และการลงทุนเพื่อลดผลกระทบทางอ้อมที่อาจเกิดจากการประกอบธุรกิจของธนาคารซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ทางการเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Finance) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถจัดสรรเงินทุนเพื่อสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนผ่าน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับสังคมไทย

เนื่องจากการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีและมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ธนาคารจึงคำนึงถึงความเพียงพอของระบบ

การบริหารความเสี่ยง และประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยง โดยจัดให้มีการพิจารณาทบทวนภายใต้ความเหมาะสม ประเมินจากสภาพแวดล้อม ปัจจัยภายใน และภายนอกอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องควบคู่ไปกับการสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อให้ระบบบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปตามแนวปฏิบัติสากลที่ดี

## นโยบายและการบริหารจัดการ

การบริหารและควบคุมความเสี่ยงเป็นเรื่องหลักที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยธนาคารได้กำหนดกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง นโยบายบริหารความเสี่ยงองค์กร รวมถึงแนวทางและคู่มือในการบริหารความเสี่ยงองค์กรไว้อย่างชัดเจน ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) แนวทางของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ตามกรอบบริหารความเสี่ยง COSO ERM Framework และความเสี่ยงจากธุรกรรมหลัก (Significant Activities) ของธนาคาร

นอกจากนโยบายบริหารความเสี่ยงหลักขององค์กร ธนาคารได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้านให้สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย



นโยบายบริหารความเสี่ยง  
ด้านกลยุทธ์



นโยบายบริหารความเสี่ยง  
ด้านเครดิต



นโยบายบริหารความเสี่ยง  
ด้านตลาด



นโยบายบริหารความเสี่ยง  
ด้านสภาพคล่อง



นโยบายบริหารความเสี่ยง  
ด้านปฏิบัติการ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพภูมิอากาศ โดยนำมาบูรณาการเข้าร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต และการประเมินเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร รวมถึงทำการประเมินและจัดหาแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดใหม่ (Emerging Risk) เพื่อให้พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ธนาคารได้ผนวกกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนธุรกิจประจำปีของธนาคาร เพื่อสร้างความสอดคล้องในการบริหารและจัดการความเสี่ยงในทุกมิติขององค์กร การบูรณาการนี้ครอบคลุมการกำหนดมาตรการควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงเพื่อป้องกัน ควบคุม หรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม หรือยอมรับได้ ภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อธนาคารในแต่ละช่วงเวลา การพิจารณาทบทวนความเพียงพอของระบบการบริหารความเสี่ยงและประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยง จะถูกดำเนินการผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ควบคู่ไปกับการสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปตามแนวปฏิบัติสากลที่ดี และเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและปรับตัวรับความเสี่ยงต่าง ๆ รวมถึงแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจจากความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร มีการจัดทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีกองทุนเพียงพอรองรับทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ กำหนด Risk Appetite หรือ Risk Tolerance และ Risk Matrix ที่แสดงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยงที่สำคัญ กำหนดตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRIs) และจัดทำมาตรการการลดความเสี่ยง มีระบบการติดตาม (Monitor) ประเมินความเสี่ยง และรายงานความเสี่ยงผ่านแดชบอร์ดภาพสรุป (Risk Dashboard) เป็นประจำทุกเดือน ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีการตรวจสอบภายในในระหว่างกระบวนการ เพื่อให้การดำเนินการมีความโปร่งใส นอกจากนี้ธนาคารยังทบทวนปัจจัยเสี่ยงเป็นประจำ ปีละ 1 ครั้ง สำหรับกรณีเหตุปัจจัยเสี่ยงฉุกเฉิน ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนและพิจารณาปัจจัยเสี่ยงระหว่างปี เช่น ภาวะวิกฤติทางการเมือง ความขัดแย้งระหว่างประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยง ควบคุม ติดตาม และรายงานอย่างทันทั่วถึงที่ ลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้

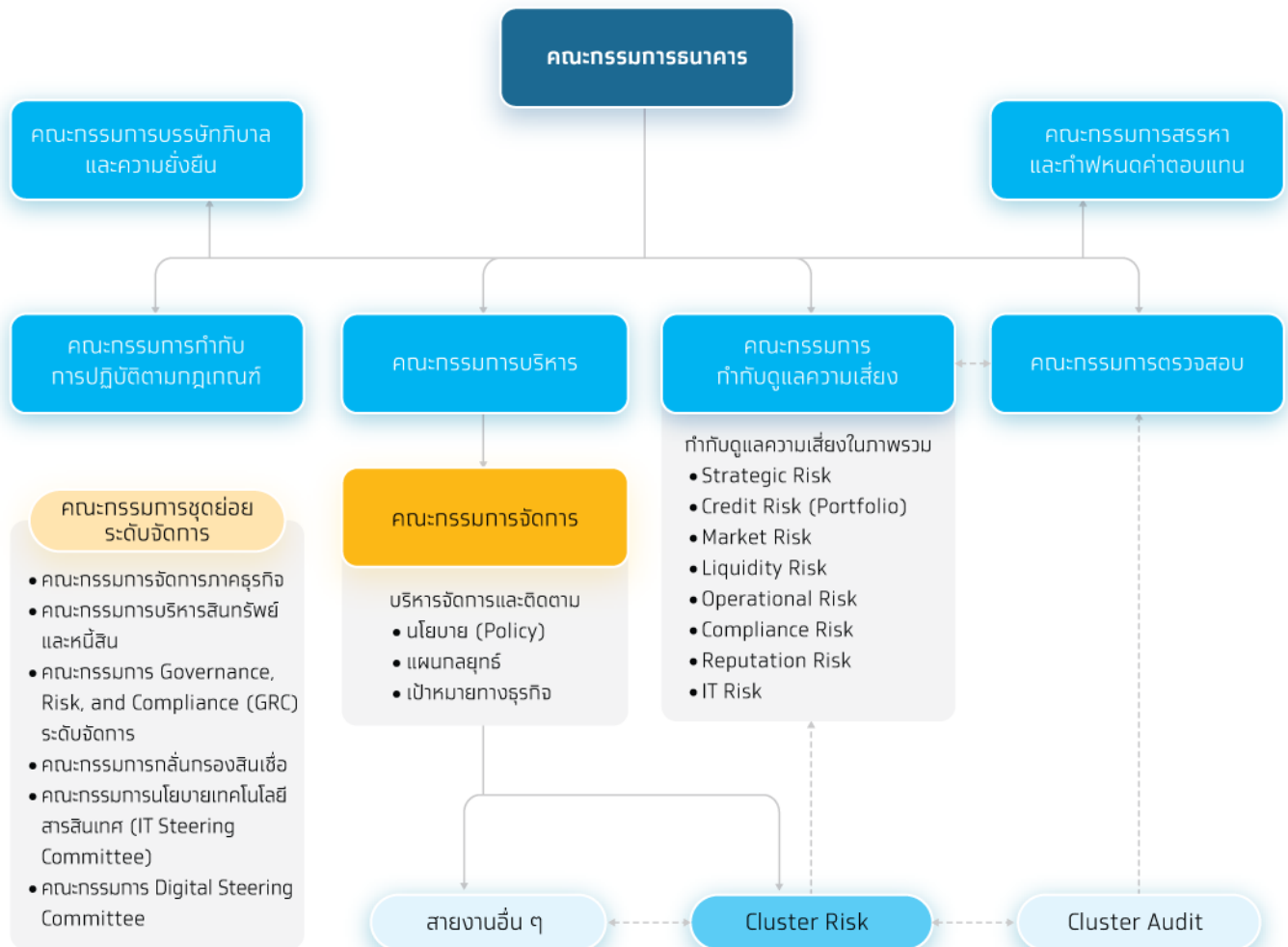
## หลักเกณฑ์การควบคุมภายในของ COSO





## โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารกำหนดโครงสร้างองค์กรและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดย Cluster Risk รายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระ นอกจากนี้ Cluster Risk จะรายงานต่อคณะกรรมการจัดการและคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน ในรายละเอียดโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วยคณะกรรมการระดับสูงที่เป็นคณะกรรมการชุดย่อยของคณะกรรมการธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะกรรมการตรวจสอบ และมีคณะกรรมการชุดย่อยของฝ่ายจัดการเพื่อบริหารจัดการและติดตามความเสี่ยง ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ คณะกรรมการจัดการ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการ Governance Risk and Compliance ระดับจัดการ และคณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ เป็นต้น โดยสรุปภาพรวมโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ดังนี้



โดยมี นายเอกชัย เตชะวิริยะกุล ประธานผู้บริหารด้านความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการบริหารความเสี่ยงตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ดูแลให้การบริหารเงินกองทุน สภาพคล่อง และความเสี่ยงต่าง ๆ เป็นไปตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร รายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงทุกเดือนและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารทุกไตรมาสถึงฐานะความเสี่ยงประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ขณะที่ นายปานะพันธ์ หาญกิจจะกุล ประธานผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งสูงสุดในการดูแลรับผิดชอบในการติดตาม และสอบทานผลการบริหารความเสี่ยงในด้านกลยุทธ์ ด้านสินเชื่อ ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการ รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งเป็นคณะกรรมการชุดย่อยระดับคณะกรรมการ โดยผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวไม่ใช่กรรมการผู้จัดการใหญ่ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีโครงสร้างเป็นอิสระจากสายงานธุรกิจ

ในปี 2566 ธนาคารบริหารจัดการความเสี่ยงโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk) อย่างต่อเนื่อง คณะทำงาน ESG Risk Task Force พิจารณาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG ของความเสี่ยงที่มีอยู่เดิมและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจในช่วงเวลานั้น และมีการรายงานต่อประธานผู้บริหาร Risk เป็นประจำทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง และคณะกรรมการจัดการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งระบุแนวทางการบริหารจัดการเพื่อบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

## การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture)

ธนาคารให้ความสำคัญในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์รวมกับการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร โดยจัดให้มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงออกเป็น Three Lines of Defense ซึ่งประกอบด้วย First Line of Defense คือหัวหน้าและพนักงานทุกคน ร่วมกันสอดส่องดูแล เพื่อให้องค์กรมีคุณธรรมความซื่อสัตย์สุจริต มีกระบวนการทำงานที่ดี ที่สร้างคุณค่าในการทำงาน ภายใต้คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน Second Line of Defense คือหน่วยงานด้านบริหารความเสี่ยง ด้านการกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย และ Third Line of Defense คือ หน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ธนาคารมีคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลอีกหนึ่งระดับ จึงช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความรัดกุมได้เป็นอย่างดี ซึ่งในส่วนงานกำกับดูแล หรือคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) รับหน้าที่ผลักดันและกำกับดูแลความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยยึดหลักความเสี่ยงที่ดีและเป็นสากลตามแนวทาง COSO และ Prudent Banking ซึ่งจะสะท้อนอยู่ในรูปแบบโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้เพื่อสร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีการสื่อสารลงไปยังพนักงานทุกระดับ ธนาคารได้สร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) โดยสรุปดังนี้

1. กำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน (Risk Management Policy/Framework)
2. กำหนดอำนาจอนุมัติเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) สำหรับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และระดับความเสี่ยงที่ทนได้
3. สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน ผ่านวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) และมีการสื่อสารลงไปยังพนักงานทุกระดับผ่านแผนปฏิบัติการ ตามรายละเอียดดังนี้
  - 3.1 ประกาศเจตนารมณ์และปฏิบัติตามแนวปฏิบัติตามคุณธรรมอัตลักษณ์ 5 ส ซึ่งคำนึงถึงการบริหาร ความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่เหมาะสม
  - 3.2 ส่งเสริมคุณธรรมอัตลักษณ์ 5 ส ผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจการมีพฤติกรรมที่เหมาะสม และเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่กรรมการธนาคาร ไปจนถึงพนักงานทุกคน
  - 3.3 มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง ซึ่งเป็นคณะกรรมการย่อยขับเคลื่อนและกำกับดูแลความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบาย และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร
  - 3.4 จัดตั้งโครงการกรุงไทยคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจเพื่อความโปร่งใส ครอบคลุมหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) วัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และนโยบายต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชัน ให้ตรวจสอบได้และปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)
  - 3.5 มีช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) และมีคณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ ในการติดตามหลังรับแจ้งและเร่งรัดผลอย่างใกล้ชิด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ในการกำกับดูแล ความเสี่ยง และสร้างความน่าเชื่อถือในวงกว้าง
4. มีเครื่องมือที่ดี เพื่อช่วยให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ และมีการทดสอบเครื่องมือประเมินความเสี่ยงเป็นระยะ ในการตรวจสอบความแม่นยำในการประเมินความเสี่ยง
5. จัดทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ
6. มีระบบการติดตาม (Monitor) ประเมินความเสี่ยง และรายงานความเสี่ยงผ่านแผนภาพสรุป (Risk Dashboard) เป็นประจำทุกเดือน ต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริหารความเสี่ยง ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
7. การรวมดัชนีชี้วัดการบริหารความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เข้ากับการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนของพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับตระหนักและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
8. การรวมเกณฑ์ความเสี่ยงเข้าไปในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการอนุมัติ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของธนาคาร
9. มุ่งเน้นการฝึกอบรมทั่วทั้งองค์กรเรื่องหลักการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจของพนักงานและผู้บริหารในหน่วยธุรกิจภายใต้กลุ่มบริหารความเสี่ยง

## การสร้างตระหนักรู้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Awareness)

ธนาคารให้ความสำคัญและสนับสนุนวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ สร้างความตระหนัก และสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Risk Awareness) ถือเป็นเรื่องหลักที่ธนาคารสนับสนุนให้แก่ ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร ในปี 2566 ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กร เบื้องต้น และทำแบบทดสอบเพื่อวัดผลผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถแยกความแตกต่างระหว่างปัญหาในการทำงานกับความเสี่ยงในการทำงานพร้อมทั้งสามารถระบุ จัดลำดับ และจัดการความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบ มีพนักงานและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารผ่านการอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กรเบื้องต้นครบร้อยละ 100

นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาความรู้ ความเข้าใจของพนักงาน และผู้บริหารสังกัดหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งได้มีการบูรณาการประเด็นดังกล่าวเข้าไปในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับพอร์ตโฟลิโอ ธนาคารได้จัดหลักสูตรการอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk) และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk) ให้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานทุกสายงาน ให้มีความเข้าใจในความเสี่ยงและโอกาสจากประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อาทิ



### หลักสูตร

- Fundamentals of Responsible Banking: M1 การเปิดเผยด้าน ESG
- Fundamentals of Responsible Banking: M2 ประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและความเสี่ยงและโอกาสทางการเงินที่เกี่ยวข้อง
- Fundamentals of Responsible Banking: M3 การนำกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคุณไปปฏิบัติ
- ESG: ภาพรวม Thailand Taxonomy

ผู้เข้าร่วม



พนักงานทุกสายงาน

## ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำเพื่อระบุความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทหรือกลุ่มบริษัท ทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ในอีก 3-5 ปี เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงเหล่านั้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความสามารถของบริษัทในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการบรรเทาผลกระทบเพื่อป้องกันและลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและลูกค้าธนาคาร

### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ (Transition Risk)

ในปัจจุบัน ปัญหาและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากสภาพภูมิอากาศสุดขั้ว (Extreme Event) เช่น คลื่นความร้อน พายุฝนและน้ำท่วม ภัยแล้ง และการเกิดไฟป่าที่มีความรุนแรงและเกิดขึ้นถี่กว่าในอดีต ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยได้ร่วมมือกัน ในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และหลักเกณฑ์ เพื่อควบคุมให้อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นไม่เกิน 1.5 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับยุคก่อนอุตสาหกรรม ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้อาจนำไปสู่กฎหมาย ระเบียบ และความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือและบริหารจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ (Transition Risk) อาทิ

- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Trading Scheme: ETS) มาตรการปรับคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป หรือ Carbon Border Adjustment Mechanism (CBAM) ที่จะกระทบภาคธุรกิจซีเมนต์ ไฟฟ้า ปุ๋ย เหล็กและเหล็กกล้า อะลูมิเนียม และไฮโดรเจน และยังมีความเสี่ยงในภาคอุตสาหกรรมภายใต้ระบบการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสหภาพยุโรป (EU ETS) อื่น ๆ ที่อาจถูกปรับเข้ามาในมาตรการเช่นกัน เช่น สารอินทรีย์พื้นฐาน พลาสติกและโพลีเมอร์ แก้ว เซรามิก ยิปซัม และกระดาษ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีมาตรการที่อาจจัดเก็บภาษีนำเข้าสำหรับผู้ก่อมลพิษของสหรัฐอเมริกา (Polluter Import Fee) และจัดเก็บภาษีคาร์บอนสำหรับภาคพลังงาน ขนส่ง และอุตสาหกรรม ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาโครงสร้างภาษีคาร์บอนในประเทศไทย
- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าและการเปลี่ยนนโยบายการลงทุนของนักลงทุน โดยผู้บริโภคมีความสนใจสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ทางการเงินสีเขียวที่ยั่งยืน (Green and Sustainable Finance) ในขณะที่นักลงทุนเล็งเห็นถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีต่อความสูญเสียทางการเงินของบริษัทในอนาคต



#### ผลกระทบ

ความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องจากการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ และพฤติกรรมของลูกค้า อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและลูกค้าของธนาคาร

- ลูกค้าของธนาคารต้องเผชิญกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและกฎหมายเช่นเดียวกัน อาทิ ภาษีการปล่อยคาร์บอน CBAM ต้นทุนการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น โดยธุรกิจขนาดใหญ่จะได้รับผลกระทบเป็นหลัก เนื่องจากมีโอกาสที่จะปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอัตราสูงถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่รัฐกำหนดให้เสียภาษี ธนาคารคาดการณ์ว่า ธุรกิจที่จะได้รับผลกระทบ ครอบคลุมถึงภาคธุรกิจต่าง ๆ ได้แก่ ซีเมนต์ ไฟฟ้า ปุ๋ย เหล็กและเหล็กกล้า อะลูมิเนียม และไฮโดรเจน ซึ่งรวมมูลค่าสินเชื่อกับอุตสาหกรรมดังกล่าวอยู่ที่ประมาณระหว่างร้อยละ 1-2 ของสินเชื่อบริษัทของธนาคาร ซึ่งต้นทุนที่สูงขึ้นจะส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการชำระหนี้ รวมถึงการตัดสินใจขยายการลงทุนของลูกค้า
- หากประเมินความเสี่ยงในกรณีร้ายแรง ภาษีการปล่อยคาร์บอน CBAM สามารถส่งผลกระทบต่อลูกค้าในบางอุตสาหกรรมในภาคธุรกิจที่เข้าเงื่อนไข ส่งผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินการ อาจเกิดการลดกำลังการผลิตและการจ้างงาน ส่งผลในการมองหาแหล่งส่งออกอื่น ๆ หรือจำเป็นต้องปรับราคาสินค้าให้สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนส่งผลกระทบต่อลูกค้า SME และรายย่อย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องไปจนถึงหนี้เสียจากการผิดนัดชำระ เป็นต้น
- ธนาคารต้องเผชิญกับผลกระทบในเรื่องต้นทุนการดำเนินธุรกิจที่สูงขึ้น เช่น หากรัฐบาลเริ่มประกาศใช้มาตรการจัดเก็บภาษีคาร์บอนในปี 2567 อาจส่งผลให้ธนาคารมีรายจ่ายเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญในช่วง 5 ปีแรก และธนาคารอาจจะต้องเผชิญกับบทลงโทษที่อาจจะถูกกำหนดขึ้นจากหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันทางการเงิน



#### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

ธนาคารได้ศึกษา ประเมิน และดำเนินการแผนจัดการความเสี่ยง โดยบูรณาการร่วมกับการประเมินความเสี่ยง ESG เพื่อลดความเสี่ยง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยธนาคารได้ดำเนินการบรรเทาผลกระทบทั้งในส่วนการดำเนินงานของธนาคาร และการจัดการพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อ

- ประเมินความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศเป็นประจำอย่างต่อเนื่องผ่าน Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่เป็นไปได้ผ่านสถานการณ์ต่าง ๆ โอกาสและแนวทางที่ธนาคารจะใช้ในการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ
- กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตั้งแต่วิธีการดำเนินงานไปจนถึงระยะยาวสำหรับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 สำหรับการดำเนินธุรกิจและสินทรัพย์ของธนาคาร และขอบเขตที่ 3 ที่สะท้อนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์



- พัฒนาความรู้และความเข้าใจด้าน ESG ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น การอบรมเรื่อง Carbon Credit และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 การจัดทำ E-learning เรื่อง ESG และจัดกิจกรรมด้าน ESG ใน 3 มิติ ได้แก่ ESG Awareness ESG Knowledge และ ESG in Action
- จัดตั้งคณะทำงาน ESG และกำหนดแผนงาน ESG Risk Infrastructure เพื่อจัดทำแผนการปรับตัว (Transition Plan) ที่สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจปรับตัวและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดกรอบการดำเนินงานและวางกลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยงและสนับสนุนแต่ละอุตสาหกรรมตามเกณฑ์ Thailand Taxonomy
- พัฒนาและกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending Guideline) โดยลูกค้าสินเชื่อต้องประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG Checklist กำหนดรายการผู้ขอสินเชื่อ หรือกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ (Exclusion List) และกำหนดรายการสนับสนุนการให้สินเชื่อ กับธุรกิจ หรือโครงการในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพตามที่ธนาคารกำหนด และสอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Inclusion List) เช่น สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่มีธรรมาภิบาล สินเชื่อที่ช่วยให้เกิดการสร้างงาน พัฒนาคุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม
- ธนาคารได้ติดตามสภาวะและประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการปรับตัวอย่างสม่ำเสมอสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ โดยประเมินในระดับภูมิภาค ระดับอุตสาหกรรม และในระดับลูกค้าแต่ละราย เพื่อพิจารณาจัดให้มีมาตรการแก้ไขเพื่อช่วยเหลือลูกค้า
- ธนาคารเตรียม Transition Plan สำหรับลูกค้าในอุตสาหกรรมที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบและลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับตัวได้ พร้อมติดตามผลกระทบอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินการลดสัดส่วน อุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารได้อย่างทันทั่วทั้ง

### ความเสี่ยงจากภูมิทัศน์ใหม่ด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance Landscape)

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนผ่านให้มุ่งไปสู่ธุรกิจที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันการเงินนับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการรับมือต่อความท้าทายนี้ผ่านการจัดสรรเงินทุนสำหรับธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถปรับตัวสู่การเปลี่ยนผ่าน รวมถึงช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ ในปัจจุบัน การจัดสรรเงินทุนสำหรับการเปลี่ยนผ่านยังมีระดับที่ต่ำกว่าความต้องการเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลให้ประชาคมโลกรวมถึงประเทศไทยไม่สามารถปรับตัวสู่การเปลี่ยนผ่านได้อย่างทันการณ์ จากรายงานของ International Energy Agency (IEA) ระบุว่าเงินทุนเพื่อการเปลี่ยนผ่านนั้นยังมีเพียงแค่ร้อยละ 30 ของความต้องการ และจากสถานการณ์ในต่างประเทศที่มีการปรับเปลี่ยนนโยบาย หลักการ รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนที่เพิ่มสูงขึ้น

ในประเทศไทย การเงินเพื่อความยั่งยืนนั้นยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น และมีสัดส่วนที่น้อยมาก หน่วยงานกำกับดูแลเริ่มพัฒนาหลักการเกณฑ์การดำเนินงาน รวมถึงเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมการขยายตัวของการเงินเพื่อความยั่งยืน นอกเหนือจากนี้ นักลงทุนให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึง ESG และการปรับตัวสู่การเปลี่ยนผ่านและมีความคาดหวังให้ธนาคารมีการปรับตัวและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน เพื่อตอบสนองต่อมาตรฐานสากลและความต้องการของลูกค้า

ในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐและเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศไทยที่มีการแข่งขันสูงในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ซึ่งไม่เพียงให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารเอง โดยยังมีบริการทางการเงินที่ตอบสนองแก่ประชาชนทั่วประเทศที่ใช้บริการผ่าน Digital Open Platform จึงมีความคาดหวังให้ธนาคารเป็นผู้นำในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน รองรับการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ ตามมาตรฐานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อธนาคาร ดังนี้

- การศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หากธนาคารไม่สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนได้อย่างทันทั่วทั้ง หรือครอบคลุมตามความต้องการของลูกค้า อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร
- การกำหนดนิยามและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนจะต้องมีความชัดเจน เหมาะสม มีหลักการที่น่าเชื่อถือรองรับ รวมถึงคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน ธนาคารอาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการกำหนดนิยามและหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน เนื่องจากประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องใหม่ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีการกำหนดนิยามและหลักเกณฑ์ของกิจกรรมของสินเชื่อสีเขียว เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านเป็นกิจกรรมสีเขียวสำหรับภาคพลังงานและขนส่งเท่านั้น (อ้างอิง Thailand Taxonomy ฉบับที่ 1)
- ธนาคารอาจไม่สามารถระบุ ประเมิน หรือติดตามการใช้สินเชื่อของลูกค้าตามวัตถุประสงค์ของสินเชื่อสีเขียวได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งยังไม่มีกระบวนการหยุดให้สินเชื่อ กรณีตรวจพบว่าสินเชื่อนั้นไม่เข้าข่ายการเป็นสินเชื่อสีเขียวอีกต่อไป



### ผลกระทบ

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองต่อลูกค้าของธนาคารรวมถึงประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการผ่าน Digital Open Platform ธนาคารจึงจำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งที่ซึ่งประเด็นดังกล่าวล้วนมีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่น นอกจากนี้ การกำหนดนิยามและหลักเกณฑ์ของธนาคารที่ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์สากลที่น่าเชื่อถือเพื่อให้สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนแก่ลูกค้าหรือโครงการที่มีวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างแท้จริง หรือไม่ก่อให้เกิดการฟอกเขียวโดยไม่ได้ตั้งใจ (Unintentional Greenwashing) ที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารได้ รวมถึงต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ที่หน่วยงานภาครัฐได้บังคับใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการเสียค่าปรับกรณีไม่ระมัดระวังในการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่กิจกรรมสีเขียว และหลีกเลี่ยงการสูญเสียโอกาสในการสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

ธนาคารได้ดำเนินการศึกษามาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน ได้ขยายผลและประยุกต์ใช้เครื่องมือใหม่ ๆ เช่น Thailand Taxonomy การกำหนดเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อสีเขียว เป็นต้น เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยธนาคารได้ดำเนินการดังนี้

- ศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบโจทย์การปรับตัวของลูกค้าในทุกระดับธุรกิจ สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น ESG Linked Derivatives สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) เช่น สินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสินเชื่อกรุงไทยเพื่อความยั่งยืน อีกทั้ง ธนาคารได้จัดทำแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน ตามหลักการธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์หลากหลายที่อยู่ระหว่างการพัฒนา เช่น Sustainability-Linked Loan และ Green Loan ในการช่วยส่งเสริมลูกค้าที่ต้องการเงินทุนสนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน
- จัดทำโมเดลนําร่องเพื่อการออกผลิตภัณฑ์เพื่อระดมทุน เช่น เงินฝาก (Green Deposit) พันธบัตร (Green Bond) หรือ ตราสารอนุพันธ์ ในการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารอยู่ระหว่างการจัดทำ Green Loan Framework และ Green Financing Framework โดยแผนดังกล่าวจะถูกตรวจทานและรับรองจากผู้ประเมินภายนอกถึงความสอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

- แผนจัดทำ Green Loan Framework พร้อมตัวชี้วัด ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล เช่น หลักการสินเชื่อสีเขียว (Green Loan Principle) ของ Asia Pacific Loan Market Association (APLMA) และ Loan Market Association (LMA) และกิจกรรมสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านตามกรอบ Thailand Taxonomy ซึ่งจะช่วยกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินสินเชื่อสีเขียว (Eligible Green Loan Criteria) ของธุรกิจ หรือโครงการที่ธนาคารจะสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว โดยจะช่วยคัดกรองความเข้มข้นของกิจกรรม แผนการยกเลิกหรือเปลี่ยนผ่านในบางกิจกรรม ทั้งนี้ Green Loan Framework จะต้องสอดคล้องกับองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ของการใช้เงิน 2) กระบวนการที่ใช้ในการประเมินและคัดเลือกโครงการ 3) การบริหารจัดการเงินที่ได้รับ และ 4) การรายงาน เพื่อให้ธนาคารมีเกณฑ์คุณสมบัติของสินเชื่อสีเขียวที่ชัดเจน และสนับสนุนการจัดทำ Green Financing Framework
- แผนจัดทำ Green Financing Framework เพื่อกำหนดรูปแบบและกระบวนการที่ชัดเจนในการรองรับการออกผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล เช่น หลักการตราสารหนี้สีเขียว (Green Bond Principle) ของ International Capital Market Association (ICMA) โดย Green Financing Framework จะต้องสอดคล้องกับองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) รายละเอียดการใช้เงินที่ได้จากการระดมทุน 2) กระบวนการประเมินและคัดเลือกโครงการ 3) การบริหารจัดการเงินที่ได้จากการระดมทุน และ 4) การรายงาน เพื่อให้ผู้ฝากเงินหรือผู้ลงทุนมั่นใจได้ว่า ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการเงินในการสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว ตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างแท้จริง
- แผนจัดทำนโยบายการลดการให้สินเชื่อกับธุรกิจบางประเภท (Phase Out) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการผลกระทบด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบางประเภทธุรกิจ และช่วยให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ตั้งไว้
- ธนาคารกำหนดให้มีการทวนสอบจากหน่วยงานภายนอกในการให้สินเชื่อสีเขียวตาม Green Loan Framework และ Green Financing Framework หรือการจัดทำ Second Party Opinion เพื่อให้แน่ใจว่าการให้สินเชื่อสีเขียวมีความเหมาะสมและผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

## ความเสี่ยงจากเงินดิจิทัล (Central Bank Digital Currency Risk)

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อยู่ระหว่างการพัฒนาเงินดิจิทัล หรือ Central Bank Digital Currency (CBDC) ที่มีความสามารถเทียบเท่าเงินบาท ใช้ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย มีมูลค่าคงที่ โดยเบื้องต้น ธปท. ได้ออกแบบให้ CBDC มีการกระจายผ่านสถาบันการเงิน แต่จะไม่มีการจ่ายดอกเบี้ย ในการรับฝาก CBDC และจะจำกัดการถือครอง ดังนั้น CBDC อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่าง ๆ แก่ธนาคาร ดังนี้

- หากตลาดมีความต้องการ CBDC สูงขึ้นอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อความเพียงพอของ CBDC ทั้งของธนาคารและในตลาด รวมถึงสภาพคล่องของธนาคารสำหรับ CBDC ได้
- ธนาคารยังไม่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการเป็นตัวกลางของ CBDC รวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาระบบดังกล่าวและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่อาจเกิดมากขึ้นจากการใช้เงินดิจิทัล



### ผลกระทบต่อธนาคารและลูกค้า

ความเสี่ยงทางจากเงินดิจิทัลสามารถก่อให้เกิดโอกาสวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อการเงินธนาคาร ดังนี้

- การขาดสภาพคล่องของ CBDC ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องจัดหาเงินทุนเพิ่มเติม และนำกลับมาใช้ในรูปแบบของ CBDC เพื่อไม่ให้เกิดการชะงักงันในการดำเนินธุรกิจ อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนทางการเงินของธนาคาร
- ด้วยค่าใช้จ่ายในการศึกษาและพัฒนาระบบให้รองรับการเป็นตัวกลางของ CBDC ที่สูง อย่างไรก็ตาม ธนาคารต้องพัฒนาระบบให้ได้อย่างทันทั่วถึง เพื่อรักษาฐานลูกค้า CBDC และลูกค้าเงินฝากด้วยเช่นกัน



### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

ธนาคารมีการวางแผนและติดตามในการประเมินความเสี่ยงทางการเงินดิจิทัล เพื่อเป็นการหาแนวทางป้องกัน และยังช่วยประเมินหาวิธีการลดผลกระทบจากความเสี่ยงอีกด้วย

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในธนาคารติดตามความคืบหน้าของโครงการอย่างใกล้ชิด ศึกษาความเป็นไปได้และผลกระทบที่อาจเกิดกับธนาคาร รวมถึงพัฒนาแผนการดำเนินงานเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น ศึกษาและจัดหาเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบของธนาคาร
- ธนาคารกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามสภาพคล่องของ CBDC ในกรณีที่มีการเริ่มใช้ CBDC ในระบบการเงินของไทย รวมทั้งมีการกำหนดเพดานหรือตัวบ่งชี้ (Trigger) เพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมถึงรายงานฐานะสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ
- ธนาคารเพิ่มสถานการณ์จำลองในการทดสอบภาวะวิกฤติความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบผลกระทบและจัดเตรียมมาตรการรองรับกรณีที่ธนาคารไม่สามารถระดมเงินฝากได้ในระดับเดิม และจัดทำแผนฉุกเฉินสภาพคล่องเพื่อรองรับภาวะวิกฤติเพื่อให้ธนาคารสามารถลดผลกระทบในเชิงลบจากปัญหาสภาพคล่องที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่สมเหตุสมผล
- ธนาคารแสวงหาพันธมิตร (Partner) เพื่อร่วมมือกันเสริมสร้างขีดความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีหรือ Business Model ใหม่ ๆ

## ความเสี่ยงจากภูมิรัฐศาสตร์ (Geopolitical Risk)

ความเสี่ยงจากปัญหาภูมิรัฐศาสตร์จากการขยายตัวของสงครามในบางภูมิภาคของโลกซึ่งมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ส่งผลการดำเนินธุรกิจของธนาคารในภูมิภาคดังกล่าว ทำให้ธนาคารไม่สามารถวางแผนการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การชุมนุม เหตุการณ์ประท้วง อาจสร้างความเสียหายหรือเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน



### ผลกระทบต่อธนาคารและลูกค้า

ปัจจุบันธนาคารดำเนินธุรกิจผ่านสาขาต่าง ๆ ในหลายประเทศ ได้แก่ จีน สิงคโปร์ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และอังกฤษ แม้จะเป็นประเทศที่ยังไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัญหาภูมิรัฐศาสตร์ แต่หากสถานการณ์มีความรุนแรงมากขึ้น การดำเนินธุรกิจของธนาคารในภูมิภาคที่มีปัญหาภูมิรัฐศาสตร์อาจหยุดชะงัก ทรัพย์สินของธนาคารเกิดความเสียหายจากการชุมนุมประท้วง พนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สามารถดำเนินงานตามแผนธุรกิจที่วางไว้ ส่งผลให้ธนาคารมีรายได้และกำไรที่ลดลง ไปจนถึงการขาดทุนจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น



### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

ติดตามสถานะและประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยรวมไปถึงกระบวนการตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Due Diligence) และกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับความเสี่ยงได้ทุกรูปแบบ และสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

## ความเสี่ยงจากวิกฤติหลากหลายมิติ (Polycrisis Risk)

วิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันสามารถส่งผลกระทบต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ ถือเป็นความท้าทายที่ธนาคารต้องเตรียมความพร้อมรับมือและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ อาทิ วิกฤติการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ วิกฤติโรคระบาดอุบัติใหม่ วิกฤติการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติ ปัญหาทางการเมือง ปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน วิกฤติเหล่านี้กระตุ้นให้เกิดความเสี่ยงต่อภาวะเงินเฟ้ออย่างรวดเร็ว สร้างผลกระทบเป็นวงกว้างก่อให้เกิดวิกฤติหนี้ ตั้งแต่ระดับครัวเรือน องค์กรเอกชน สถาบันการเงิน หรือแม้กระทั่งหนี้สาธารณะของประเทศ อาจเกิดขึ้นจากการปรับตัวไม่ทันต่อเศรษฐกิจกระแสใหม่ (New Economy) ซึ่งเป็นระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความยั่งยืนทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึง ความเชื่อมโยงในระดับภูมิภาค (Regional Connectivity) ซึ่งเป็นเรื่องของ Digital Transformation หรือการเปลี่ยนแปลงที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจซึ่งกำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เศรษฐกิจโลกยุคใหม่กำลังเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม



### ผลกระทบ

ธนาคารได้รับผลกระทบจากวิกฤติหลากหลายมิติ ผ่านทางคุณภาพลูกค้าของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยแบ่งกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- ลูกค้าธุรกิจ ได้รับผลกระทบจากวิกฤติการเผชิญทางภูมิรัฐศาสตร์ เช่น การขาดรายได้ในการส่งออกในประเทศที่ถูกคว่ำบาตร ส่งผลให้เกิดการขาดสภาพคล่อง และไม่สามารถชำระหนี้ธนาคารได้ตามกำหนด หรือการถูกควบคุมการนำเข้าสินค้า ส่งผลให้ราคาวัตถุดิบสูงขึ้นและกำไรลดลง ส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง การปรับตัวไม่ทันต่อ เศรษฐกิจกระแสใหม่ (New Economy) และความเชื่อมโยงในระดับภูมิภาค (Regional Connectivity) ส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าเพิ่มขึ้น ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ด้อยลง
- ลูกค้ารายย่อย ได้รับผลกระทบโดยตรงจากวิกฤติค่าครองชีพที่สูงขึ้น ส่งผลให้ลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง



### มาตรการบรรเทาผลกระทบ

วิกฤติดังกล่าวยากต่อการคาดเดาและส่งผลกระทบต่อทั้งโลก การเตรียมตัวรับมือล่วงหน้าจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยธนาคารเตรียมความพร้อมในการรับมือความเสี่ยงจากวิกฤติหลากหลายมิติ ผ่านกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่รัดกุมรอบคอบทันเหตุการณ์ และเป็นไปตามการกำกับดูแลที่ดี จำแนกรายละเอียดมาตรการดังนี้

- การอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง และอำนาจการอนุมัติสินเชื่ออย่างรัดกุม โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน ความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น สงคราม การคว่ำบาตร กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ลูกค้าของธนาคารจะได้รับผลกระทบ
- การติดตามคุณภาพสินเชื่อ ธนาคารมีการบริหารจัดการคุณภาพสินเชื่อเชิงรุก โดยพยากรณ์คุณภาพสินเชื่อเป็นรายสัปดาห์ และนำเสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาแนวทางการป้องกันก่อนการเกิดหนี้เสีย เช่น เสนอการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าก่อนที่จะเกิดการขาดสภาพคล่อง
- การจัดชั้นและกันสำรอง ธนาคารพิจารณาการจัดชั้นและกันสำรองเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง และลูกค้าที่มีสัญญาณของความเสี่ยงที่ด้อยลง ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการ Override & Overlay Management เป็นรายเดือน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ธนาคารจะมีเงินสำรองที่เพียงพอต่อการรองรับความเสี่ยงในอนาคต
- การทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) อย่างสม่ำเสมอ โดยธนาคารคำนึงถึงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทุกด้าน รวมถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในการพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มีการจัดการเงินกองทุนอย่างเหมาะสม ทั้งในกรณีภาวะเศรษฐกิจปกติ และในกรณีที่สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง
- ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรทุกกลุ่ม ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในรูปแบบ “Total Solutions” ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมในชีวิตลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและทั่วถึง
- ติดตามแนวทางอันเกิดจากความท้าทายใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาปรับปรุงแนวทางการประเมินสินเชื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ครอบคลุมทั้งประเด็นเศรษฐกิจกระแสใหม่ (New Economy) และความเชื่อมโยงในระดับภูมิภาค (Regional Connectivity) เพื่อให้สามารถทราบและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและโครงสร้างของสังคม



## การพัฒนาและใช้นวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี

ธนาคารกรุงไทยเป็นหนึ่งในผู้นำในการให้บริการทางการเงินดิจิทัลด้วยจำนวนผู้ใช้งานกว่า 40 ล้านรายของแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ซึ่งเป็นหนึ่งในการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ (Thailand Open Digital Platform) ที่เป็นมากกว่าการให้บริการทางการเงิน (Beyond Banking) สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจและแผนงานของประเทศ

การขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์กรด้วยดิจิทัลและข้อมูลเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นเดินทางนำนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกที่ปลอดภัย แม่นยำ และทันสมัย รวมถึงมีช่องทางบริการดิจิทัลที่เข้าถึงง่ายให้แก่ลูกค้าและประชาชนคนไทยเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาล กลุ่มสถาบันการศึกษา และกลุ่มระบบขนส่ง นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็น Process Digitization โดยการใช้ระบบ Robotic Process Automation หรือ RPA และการนำ AI เข้ามาใช้ในการกระบวนการทำงานภายในของธนาคารมากขึ้น และมีการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลในการวิเคราะห์ที่ต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

### ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สังแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน

การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี นอกจากจะช่วยในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและพนักงานในการทำงานแล้วยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยและความเสถียรของแพลตฟอร์มดิจิทัล เพิ่มการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของงานของการดำเนินธุรกิจธนาคาร ลดจำนวนข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากมนุษย์ (Human Error) เพิ่มความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของระบบธนาคาร รวมไปถึงการลดการใช้ทรัพยากรจากเปลี่ยนมาใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจและดึงดูดนักลงทุน อย่างไรก็ตาม การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดในระยะเวลาอันสั้นอาจส่งผลให้การพัฒนาไม่ได้ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ นำไปสู่การทำงานที่ผิดพลาดของระบบ และมีความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน หรือเกิดกรณีลูกค้าถูกหลอกเนื่องจากข้อจำกัดทางความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ อาจส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงการใช้งานจากบริการดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนสูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

### นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงและความสามารถในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีของคนทุกกลุ่ม ผ่านกลยุทธ์การขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์กรด้วยดิจิทัลและข้อมูล ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนา

แอปพลิเคชันและดิจิทัลแพลตฟอร์มระดับประเทศที่เป็นมากกว่าการให้บริการทางการเงิน (Beyond Banking) โดยมีวัตถุประสงค์ในการเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับ 5 Ecosystems ซึ่งธนาคารจะช่วยให้ทั้ง 5 Ecosystems ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาล กลุ่มสถาบันการศึกษา และกลุ่มระบบขนส่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและพัฒนาการให้บริการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีด้วยตนเอง การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับทั้ง 5 Ecosystems นี้ส่งผลให้สามารถเชื่อมต่อประชาชนเข้ากับการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันหลัก เพิ่มการเข้าถึงการให้บริการและการส่งมอบความรู้ รวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และลดต้นทุนในการดำเนินการ ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนทุกช่วงวัย นอกจากนี้ การรวมการบริการต่าง ๆ ของทั้ง 5 Ecosystems เข้าไว้ในแอปพลิเคชันหลักยังช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงธนาคารสามารถจัดการข้อมูลและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความสับสนของจำนวนแอปพลิเคชันที่ประชาชนต้องใช้งานผ่านแอปพลิเคชันหลัก เช่น เป๋าตัง และ Krungthai Business

ธนาคารมีกระบวนการในการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีผ่านการสำรวจความต้องการของตลาดและปัญหาที่เกิดจากการใช้งานจริงของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการศึกษาวิจัยตลาด (Market Research) เพื่อตอบสนองและวางแผนแนวทางการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ที่แท้จริงของผู้ใช้งาน ซึ่งมีกระบวนการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าตลอดจนการนำ AI และฐานข้อมูล Big Data เข้ามาร่วมวิเคราะห์และพัฒนานวัตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาแอปพลิเคชันและนวัตกรรมต่าง ๆ คือการพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกสบาย เข้าถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม และสร้างประสบการณ์การใช้งานที่เหนือความคาดหมาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม อีกทั้งธนาคารยังให้ความสำคัญกับมาตรการในการรับมือจากความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามและปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการเริ่มต้นใช้งานระบบใหม่ และช่วงเวลาที่ผู้ใช้จำนวนมากรวมกัน ธนาคารเห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเข้าใจเรื่องดิจิทัลมีความสำคัญ ธนาคารจึงได้พัฒนาทักษะความรู้ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงดำเนินโครงการที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างทีมนวัตกรรมดิจิทัล ค้นหาแนวคิดใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีภายใต้โครงการ Krungthai Hackathon

ในปี 2566 ธนาคารร่วมมือกับองค์กรและพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ การเชื่อมต่อการให้บริการ อำนาจความสะดวก เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจต่าง ๆ และส่งเสริมสภาพเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงสนับสนุนการขับเคลื่อนสังคมสู่สังคมคาร์บอนต่ำ ตาม 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาล กลุ่มสถาบันการศึกษา และกลุ่มระบบขนส่ง



กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ



กลุ่มการชำระเงิน



กลุ่มการรักษาพยาบาล



กลุ่มสถาบันการศึกษา



กลุ่มระบบขนส่ง

## เป้าหมาย

- การขยายการให้บริการทางการเงินกับประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและครอบคลุม
- เชื่อมโยงและเป็นผู้ให้บริการอย่างไร้รอยต่อระหว่างการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน
- สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ในทุกกระบวนการอย่างโปร่งใส ปราศจากคอร์รัปชัน

## ผลการดำเนินงาน

### นวัตกรรมสนับสนุนการดำเนินงานกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ของภาครัฐเพื่อเพิ่มศักยภาพในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ส่งเสริมให้สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการเชื่อมต่อระบบเข้ากับฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทำให้ลดขั้นตอนการเตรียมเอกสาร สามารถเข้าถึงบริการและการติดต่อหน่วยงานภาครัฐผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐยังเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว มีความแม่นยำยิ่งขึ้น ลดโอกาสในการเกิดการทุจริต เพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน

#### ตัวอย่างการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม



#### ระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

เป็นการดำเนินการเพื่อเพิ่มช่องทางและอำนวยความสะดวกในการยื่นคำฟ้องและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

คลิกเพื่อเข้าสู่ระบบ e-Filing



#### Customs Trader Portal

ระบบลงทะเบียนออนไลน์รองรับผู้ประกอบการผู้นำเข้า-ส่งออก และต่ออายุตัวตนของนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าผ่านการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) เป็นการต่อยอดพัฒนา Customs Trader Portal ช่วยให้ผู้นำเข้า-ส่งออก ตัวแทนออกของ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ สามารถลงทะเบียนต่ออายุการอนุญาตเปลี่ยนแปลงข้อมูลทะเบียนได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลนิติบุคคล โดยไม่ต้องใช้เอกสารหนังสือรับรองการจดทะเบียน สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนการเตรียมเอกสาร มีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่ปลอดภัยมากขึ้น



#### โครงการ e-GP Transformation for Thailand's Future

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพิ่มความโปร่งใสและปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเสนอราคาโดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนและ Smart Contract มาเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างระบบรักษาความปลอดภัย



#### VAT Refund for Tourist (VRT App)

ช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้แก่ร้านค้า ลดกระบวนการออกเอกสารการขอคืนภาษี และลดความผิดพลาดของข้อมูลใบกำกับภาษี โดยข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวจะถูกจัดส่งให้กรมสรรพากรโดยตรงผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อำนาจความสะดวกนักท่องเที่ยว เพื่อให้การพิจารณาคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมากขึ้น



#### Treasury e-Auction

ดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับการประมูลทรัพย์สิน เพื่อให้ประชาชนค้นหาและประมูลสินทรัพย์ที่ต้องการผ่านออนไลน์แบบ Real Time สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส



## นวัตกรรมสนับสนุนการดำเนินงานกลุ่มรักษาพยาบาล

การเข้าถึงบริการ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับประชาชนทุกระดับและทุกช่วงวัย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เนื่องจากการรักษาพยาบาลเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนควรได้รับ ธนาคารได้พัฒนากระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet) ในแอปพลิเคชันเป๋าตัง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิและบริการด้านสุขภาพทั้งระบบได้อย่างทั่วถึง อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพิ่มช่องทางการให้บริการด้านสุขภาพโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลได้ 3 ประเภทผ่าน Health Wallet ได้แก่ การเบิกสิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และสิทธิกลุ่มบัตรทอง นอกจากนี้ กระเป๋าสุขภาพยังมีสิทธิประโยชน์สำหรับการป้องกันและดูแลสุขภาพเบื้องต้นให้คนไทยหรือ สิทธิสุขภาพป้องกันโรค ซึ่งมีการแบ่งสิทธิประโยชน์ทุกช่วงอายุ เช่น การตรวจพัฒนาการสำหรับเด็ก การตรวจและรักษามะเร็งสำหรับสตรี การตรวจร่างกายตามช่วงอายุ รวมถึงมีการให้บริการนัดหมายและยืนยันนัดผ่านแอปพลิเคชัน ส่งผลให้สามารถบริหารเวลาในการเข้ารับรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## นวัตกรรมสนับสนุนการดำเนินงานกลุ่มการชำระเงิน

นอกจากการเชื่อมโยงและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ธนาคารยังได้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและแอปพลิเคชันสำหรับการชำระเงินซึ่งเป็นอีกหนึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Krungthai Business สำหรับลูกค้าธุรกิจในการบริหารจัดการทางการเงิน (Cash Management) ซึ่งรองรับการชำระเงินและการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การจ่ายเงินเดือนแบบหลายรายการผ่านระบบออนไลน์ การโอนเงินต่างประเทศ การจัดการเช็ค เป็นต้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้ธุรกิจผ่านบริการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ e-Withholding Tax Plus รวมถึงเชื่อมต่อบัญชีสินเชื่อ การออกหนังสือค้ำประกัน

พัฒนา Feature PromptBiz ในแอปพลิเคชัน Krungthai Business เพื่อให้ลูกค้าธุรกิจสามารถทำการชำระเงินผ่านมือถือได้ทุกที่ทุกเวลาโดยลูกค้าธุรกิจไม่จำเป็นต้องลงทุนในการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบการจัดการข้อมูล รวมถึงการจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์ด้วยตนเอง นอกจากการทำธุรกรรมการค้าและการชำระเงินรูปแบบดิจิทัลผ่าน PromptBiz แล้ว ลูกค้าธุรกิจยังสามารถจัดการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) ได้ทั้งภายในธนาคารและต่างธนาคาร (eIPP Closed Loop and Open Loop) มีการคำนวณภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ที่เกิดขึ้นและนำส่งข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้กับลูกค้าธุรกิจ และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของการคำนวณภาษีลดการใช้กระดาษ และขั้นตอนการดำเนินงานกับหน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นระบบที่ตอบสนองความต้องการของธุรกิจตลอดกระบวนการทำงาน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการจัดทำแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” สำหรับร้านค้าถุงเงินในการรับเงินผ่านการรับชำระด้วย QR Code โดยไม่ต้องใช้เงินสด รองรับบริการชำระเงินด้วย QR Code และบัตรเครดิต เพิ่มทางเลือกในการรับชำระเงินให้กับร้านค้า รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ร้านค้าสามารถเพิ่มยอดขาย และช่วยแสดงยอดขายรายวันและรายเดือน

สามารถตรวจสอบร้านค้าถุงเงินได้ทางเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยคลิกเพื่อเข้าสู่บริการ



## นวัตกรรมสนับสนุนการดำเนินงานกลุ่มสถาบันการศึกษา

เพื่อให้สถาบันการศึกษาสามารถบริหารจัดการการเรียนการสอน การลงทะเบียน รวมถึงการชำระเงินภายในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพ การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับใช้ในสถาบันการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็น อย่างไรก็ตาม การที่แต่ละสถาบันการศึกษาต้องพัฒนาแอปพลิเคชันเองนั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูง อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการบริหารจัดการข้อมูลของนิสิตนักศึกษา ธนาคารจึงได้ดำเนินการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับสถาบันการศึกษาในการอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตนักศึกษา อาจารย์ และมหาวิทยาลัย

ธนาคารร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศจำนวน 21 มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน University Application หรือ U App สำหรับนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ในการติดตามข่าวสารของมหาวิทยาลัย ตรวจสอบตารางการเรียนการสอน รวมถึงเชื่อมต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับมหาวิทยาลัย เข้ากับฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงระบบของมหาวิทยาลัยเข้ากับธนาคาร ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าธรรมเนียมในการออกเอกสาร ส่งเสริมให้เกิดสังคมไร้เงินสดหรือ Cashless Society รวมถึงช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการการดำเนินงานได้อย่างโปร่งใส โดยแต่ละมหาวิทยาลัยสามารถปรับเปลี่ยนและเลือกคุณสมบัติ (Feature) ของแอปพลิเคชันที่เหมาะสมได้ตามความต้องการและความพร้อมของระบบของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีผู้ใช้งาน U App จำนวนมากกว่า 100,000 ราย

## นวัตกรรมสนับสนุนการดำเนินงานกลุ่มระบบขนส่ง

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ โดยการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าบริการของระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบ EMV Contactless ที่สามารถชำระได้ทั้งบัตรเดบิตของธนาคารกรุงไทย และบัตรเครดิตของทุกธนาคาร ที่มีเครื่องหมายวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด (VISA/Mastercard) ได้ทั้งรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีมากกว่า 2,500 คัน สถานีรถไฟฟ้าทั่วประเทศ รถไฟฟ้าสายหลัก อาทิ รถไฟฟ้าหมอชิต สายสีน้ำเงิน (MRT) รถไฟฟ้าสายสีแดง (SRT) สายสีม่วง (MRTA) สายสีเหลือง และสายสีชมพู ทางด่วน อาทิ ทางยกระดับอุตราภิมุข (ดอนเมืองโทลล์เวย์) ศรีรัช ประจิมรัชยา อุดรรัชยา เฉลิมมหานคร บุรพาวดี ฉลองรัช (ในอนาคต) ที่ครอบคลุมการเดินทางในกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อตอบสนองนโยบายด้านการขนส่งจากภาครัฐ โดยธนาคารเป็นธนาคารแรกที่ได้รับรางวัลใจ เป็นผู้นำโครงข่าย และดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะในการพัฒนา

ระบบการชำระเงินด้วยระบบ Centralized Clearing House (CCH) เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลของระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทย ที่มีความเสถียร ปลอดภัย ได้มาตรฐาน ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างตรงจุด สอดรับนโยบายการบริหารจัดการระบบตั๋วร่วม (Common Ticket) และรองรับการให้ส่วนลดการเดินทางข้ามสาย เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้งานขนส่งสาธารณะมากขึ้น เป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง

นอกจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับ 5 Ecosystems ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการดำเนินงานภายในของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานธนาคาร

## ONE Krungthai ซูเปอร์แอปพลิเคชันสำหรับพนักงานธนาคาร

มีวัตถุประสงค์สำหรับการสื่อสารภายใน และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน ใช้ในการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน รวมถึงส่งเสริม DNA 5 ส ได้แก่ สร้างสรรค์ สามัคคี สำเร็จ สัตย์ซื่อ และสังคม โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้



### 1. การสื่อสาร (Communication)

สามารถส่งข้อมูลและเนื้อหาที่ต้องการให้กับกลุ่มเป้าหมาย



### 2. การมีส่วนร่วม (Engagement)

เป็นช่องทางที่พนักงานสามารถเข้ามาชื่นชมเพื่อนร่วมงาน เช่น พนักงานที่ได้รางวัลต่าง ๆ พนักงานที่ปฏิบัติตาม DNA ของธนาคาร เป็นการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ดี



### 3. การพัฒนากฎระเบียบและความสามารถส่วนบุคคล (Personal Improvement)

ผ่านระบบฝึกอบรมออนไลน์ (e-Training) โดยพนักงานสามารถเข้าอบรมผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงมีการวิเคราะห์ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานแต่ละคน เพื่อให้สามารถเลือกหลักสูตรอบรมที่เหมาะสม โดยสามารถสรุปข้อมูลการเข้าอบรมของพนักงานเพื่อให้หัวหน้างานใช้ประกอบการพัฒนาพนักงาน



### 4. พนักงานสามารถใช้แอปพลิเคชันในการลงเวลางานแทนการใช้บัตรพนักงาน

และเข้าถึงบริการต่าง ๆ ด้านการพนักงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล การลางาน การขอหนังสือรับรอง



### 5. ระบบการทำงานประจำวัน (Daily Work Tools)

เช่น นามบัตรอิเล็กทรอนิกส์ การจองพื้นที่ทำงาน ECO-Workspace



## บริการ Biznow

Biznow นวัตกรรมสำหรับช่วยอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่สาขาและเจ้าหน้าที่ธนาคารในการเปิดบัญชีพร้อมทั้งสมัครการใช้บริการต่าง ๆ ของ Cash Management ได้ เช่น Krungthai Business ให้กับลูกค้านิติบุคคล ผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต ซึ่งช่วยลดระยะเวลาในการจัดเตรียมเอกสารและช่วยลดการใช้กระดาษ เนื่องจากมีระบบที่เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในการตรวจสอบและยืนยันตัวตน

## บริการ WE CARE

เป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขา โดยแต่ละสาขามี QR Code บริเวณหน้าเคอร์เตอร์บริการทุกสาขาทั่วประเทศสำหรับลูกค้าที่เข้ารับบริการเพื่อแสดงความคิดเห็น รวมถึงคำแนะนำในการปรับปรุงการให้บริการ โดยความคิดเห็นที่ได้รับจะเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน ONE Krungthai และแจ้งเตือนไปยังผู้จัดการสาขาทันที ทำให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปีที่ผ่านมา มีจำนวนลูกค้ากว่า 500,000 ราย ร่วมแสดงความคิดเห็น โดยพบว่าร้อยละ 99.7 พอใจกับการให้บริการของสาขา และธนาคารสามารถลดข้อร้องเรียนได้กว่าร้อยละ 28

ธนาคารพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานของแอปพลิเคชันต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความปลอดภัยของการใช้งาน โดยธนาคารจะประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางสื่อสังคม (Social Media) การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน และการแจ้งเตือนผ่าน LINE Official Account “Krungthai Connex” ในช่วงเวลาที่จะมีการปรับปรุงระบบ

นอกจากนี้ จะมีการทดสอบและพัฒนาระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มซึ่งเป็นอีกขั้นตอนก่อนที่ธนาคารจะประกาศใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ การทดสอบระบบนี้จะช่วยลดข้อผิดพลาด เรียนรู้ และเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการจริง ธนาคารยังมีการติดตามและวัดผลประสิทธิภาพการทำงานของดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการวัดผลจากจำนวนข้อผิดพลาดและระยะเวลาที่เกิดความผิดพลาด หรือไม่สามารถทำธุรกรรมได้บนแอปพลิเคชัน โดยจะมีการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

## ความปลอดภัยทางไซเบอร์และ การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตของผู้คนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อินเทอร์เน็ต สำหรับธุรกิจธนาคารนั้น เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ทั้งการโอนเงิน จ่ายเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสด รวมไปถึงการยืนยันตัวตน และการติดต่อธนาคารสำหรับบริการอื่น ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษ อีกทั้งยังเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการแก่ลูกค้าใน 5 กลุ่มบริการที่ธนาคารให้ความสำคัญ ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาล กลุ่มสถาบันการศึกษา และกลุ่มระบบขนส่ง อย่างไรก็ตาม การใช้งานเทคโนโลยีและพัฒนาบริการด้านดิจิทัลอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการเข้าถึงและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในทางที่ไม่เหมาะสม รวมถึงภัยคุกคามในรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยของลูกค้า ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการป้องกันและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์และการรั่วไหลของข้อมูล รวมไปถึงสนับสนุนการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

### เป้าหมาย



ธนาคารแจ้งเหตุการณ์ไปยังหน่วยงานกำกับภายใน **72** ชั่วโมง และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ร้อยละ **100**



เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบระบบป้องกันภัยทางไซเบอร์ ภายในและได้รับการตรวจสอบร้อยละ **100**

### ผลการดำเนินงาน

ธนาคารมีการจัดอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวให้กับพนักงานเป็นประจำ

## ผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิทธิมนุษยชน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญและความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้าและพนักงานเนื่องจากธนาคารเป็นหนึ่งในผู้นำด้านการเงินดิจิทัล และมีฐานข้อมูลของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” กว่า 40 ล้านคน ธนาคารให้ความสำคัญในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ดี ระบบที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส และตรวจสอบได้จะมีส่วนช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้า และเพิ่มโอกาสในการต่อยอดการทำธุรกรรมอื่น ๆ กับทางธนาคาร นอกจากนี้ การจัดการประเด็นดังกล่าวยังเป็นการป้องกันธนาคารจากการเสียค่าปรับและการถูกดำเนินคดีในกรณีเกิดเหตุข้อมูลรั่วไหล และลดโอกาสในการหยุดชะงักของการดำเนินงาน จากเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลซึ่งอาจนำไปสู่การหยุดทำงานบางส่วน of ธนาคาร สูญเสียประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มค่าใช้จ่ายในการกู้คืนข้อมูลนั้นการถูกโจมตีทางไซเบอร์และการรั่วไหลของข้อมูลนั้นไม่เพียงส่งผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด แต่ยังส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร อาจทำให้ลูกค้า นักลงทุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขาดความเชื่อมั่น

## นโยบายและการบริหารจัดการ

ธนาคารจัดทำนโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ด้านความลับของข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานของข้อมูล (Availability) ซึ่งครอบคลุมถึงพนักงาน บริษัทที่ธนาคารให้บริการและใช้บริการ รวมถึงบุคคลและองค์กรภายนอกที่ใช้ระบบหรือข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร อีกทั้งธนาคารยังให้ความสำคัญการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยมีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้

### การจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



#### คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Oversight Committee):

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยกรรมการธนาคารเป็นกรรมการทั้งคณะ เป็นผู้ดูแลสูงสุดในการทำหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้สอดคล้องกับแนวทางพึงปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของทางการ โดยมี คุณไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย เป็นประธานกรรมการฯ และมีกรรมการที่มีประสบการณ์และเคยดำรงตำแหน่งที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวข้องโดยตรงกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ได้แก่ คุณธันวา เลหาศิริวงศ์



#### คณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee):

คณะกรรมการพิจารณาถ่วงดุลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนการปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมถึงความถูกต้องต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้า ประชาชน ตลอดจนช่องทางการทำธุรกรรมผ่านระบบสารสนเทศ และแนวทางป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หรือต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของธนาคาร



#### คณะกรรมการอนุกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Subcommittee Operation):

คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นตาม พ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพิจารณาให้ความหมายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ ในการให้บริการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร รวมถึงนโยบายด้านปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีอำนาจ ควบคุม สั่งการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



#### คณะกรรมการข้อมูล (Data Committee):

คณะกรรมการที่กำหนดเป้าหมาย ขอบเขต ทิศทาง และกลยุทธ์การขับเคลื่อนข้อมูล รวมถึงพิจารณาอนุมัตินโยบาย มาตรฐานข้อมูล แนวปฏิบัติงาน การบริหารจัดการข้อมูล เพื่อผลักดันการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารอย่างทั่วถึงทั้งธนาคาร และเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และประกาศของราชการที่เกี่ยวข้อง

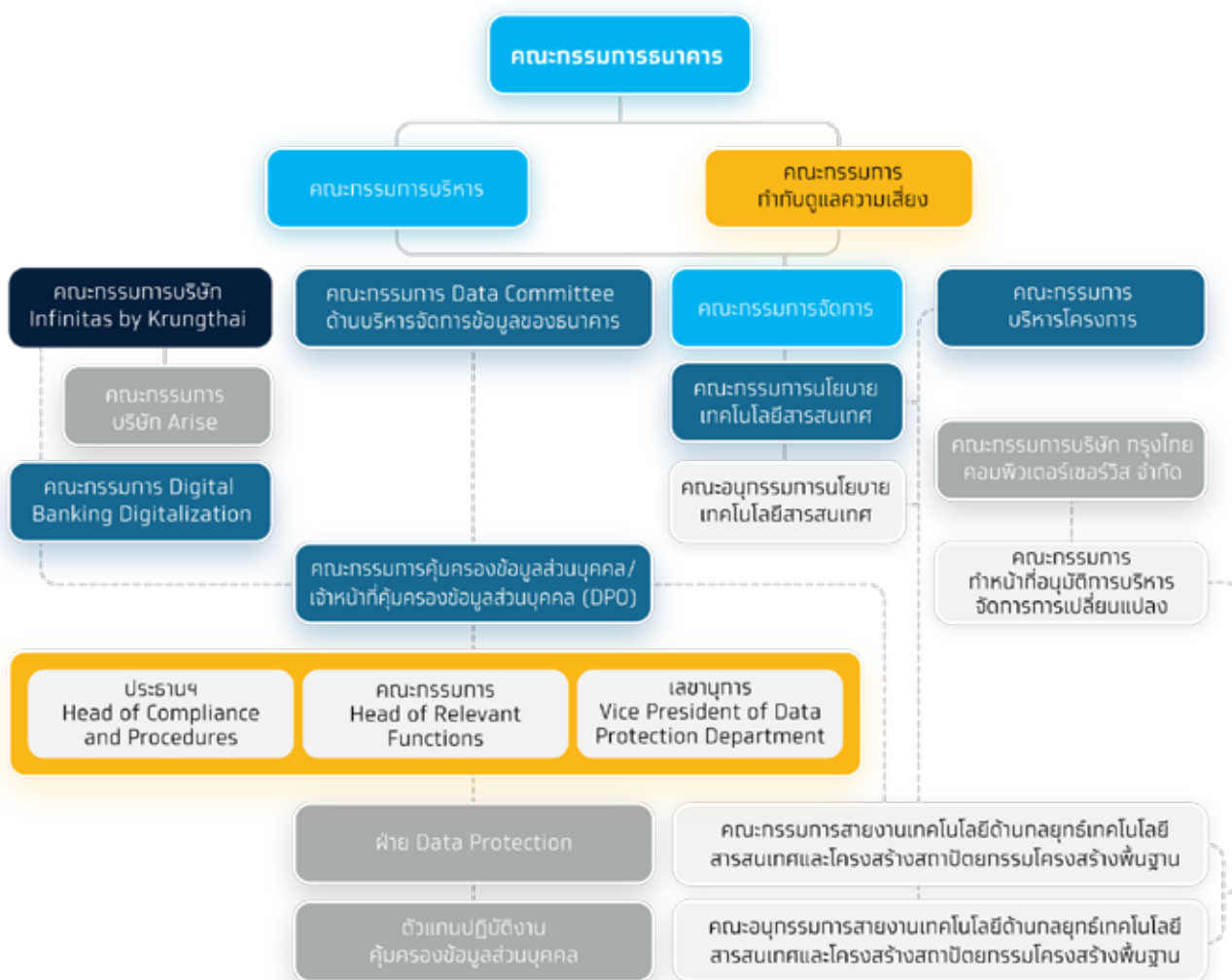


#### คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Committee):

คณะกรรมการที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ของธนาคาร โดยมีหน้าที่พิจารณาอนุมัติกำหนดแนวทางให้คำแนะนำ และตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงพิจารณากระบวนการรองรับกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และแนวทางการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

**ผู้บริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Chief Information Security Officer: CISO)** คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส นายเชิดศักดิ์ นานา ดำรงตำแหน่งดังกล่าว เพื่อรับผิดชอบงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์ โดยมีหน้าที่ในการสร้าง ดำเนินการ วัดผล และติดตามกลยุทธ์และโปรแกรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ทั่วทั้งธนาคาร รวมถึงรายงานการดำเนินงานแก่คณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการตรวจจับและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผลการประเมินความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร และแผนการประจำปีในการปรับปรุงระบบการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการกำกับดูแลด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



## แนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารเตรียมความพร้อมสำหรับการรับมือกับภัยคุกคามหรือการโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ในเชิงรุก เพื่อสร้างฐานรากและเพิ่มความแข็งแกร่งของกรอบการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร โดยมีการนำกรอบการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในระดับสากลมาใช้ อีกทั้งยังได้นำกฎระเบียบและแนวปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับกรอบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร นอกจากนี้ ยังมีการประเมินการพัฒนาและความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ใหม่ ๆ เป็นประจำ และเพิ่มการป้องกันต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตามฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับพนักงานของธนาคารในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันและมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามไซเบอร์ มีการอ้างอิงตามมาตรฐานสากล เช่น Swift CSCF, PCI DSS, NIST และ ISO/IEC 27001:2022 (ISMS: Information Security Management Systems) ที่ธนาคารนำมาใช้รับรองสำหรับสินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Trade Finance) บริการการค้าต่างประเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ (Trade Online) บริการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต (BAHTNET) ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค (ICAS) ศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center) รวมถึงระบบ Cloud ของธนาคารที่ได้มาตรฐาน CSA Cloud รวมทั้งอ้างอิงข้อกำหนดและข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย



มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการทดสอบตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ หรือ Incident Response โดยแบ่งการตอบสนองต่อเหตุผิดปกติออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่



#### เหตุการณ์ระดับที่ส่งผลกระทบรุนแรงมาก

จะรายงานและยกระดับการจัดการ (Incident Escalation Process) ไปยังผู้บริหารด้านการรักษาความปลอดภัยระดับสูง (CISO: Chief Information Security Officer) ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO: Chief Information Officer) ผู้บริหารสูงสุดของธนาคาร (CEO: Chief Executive Officer) ตามลำดับ เพื่อปรับปรุงระบบความปลอดภัย ทักษะผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกให้ดียิ่งขึ้น



#### เหตุการณ์ที่มีความซับซ้อน

จะได้รับการวิเคราะห์และตรวจสอบเชิงลึกโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อหาแนวทางในการจัดการต่อไป



#### เหตุการณ์ทั่วไป

จะดำเนินการตอบสนองโดยทันที

อีกทั้ง ธนาคารได้ดำเนินการร่วมซักซ้อมการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หน่วยงานกำกับทางด้านการเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) และสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ธนาคารได้สร้างศูนย์เฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคาร (Hybrid CSOC: Cyber Security Operation Center) เพื่อเฝ้าระวังภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นจากภายนอก และเป็นสมาชิก FS-ISAC หรือ Financial Services-Information Sharing and Analysis Center เพื่อติดตามและรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ลักษณะการโจมตีของสถาบันการเงินทั่วโลกที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลและแบ่งปันข่าวสารภัยไซเบอร์ เพื่อใช้ในการตรวจสอบและป้องกันระบบของธนาคาร

ธนาคารเห็นความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านข้อมูลความเป็นส่วนตัว โดยเฉพาะการสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ผ่านการฝึกอบรมต่าง ๆ กิจกรรมการมีส่วนร่วม สื่อสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล แอปพลิเคชัน ONE Krungthai

## แนวทางการจัดการเรื่องการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัว

เพื่อให้ธนาคารมีแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ธนาคารได้จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ครอบคลุมแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ประเภทข้อมูลที่จัดเก็บ ขอบเขตของวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล การโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปต่างประเทศ ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล สิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูล และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับลูกค้านิติบุคคล ซึ่งเป็นไปตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นโยบายความเป็นส่วนตัวนี้ครอบคลุมไปถึงคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจที่ธนาคารทำงานด้วยและการดำเนินงานภายในองค์กรของพนักงานธนาคาร

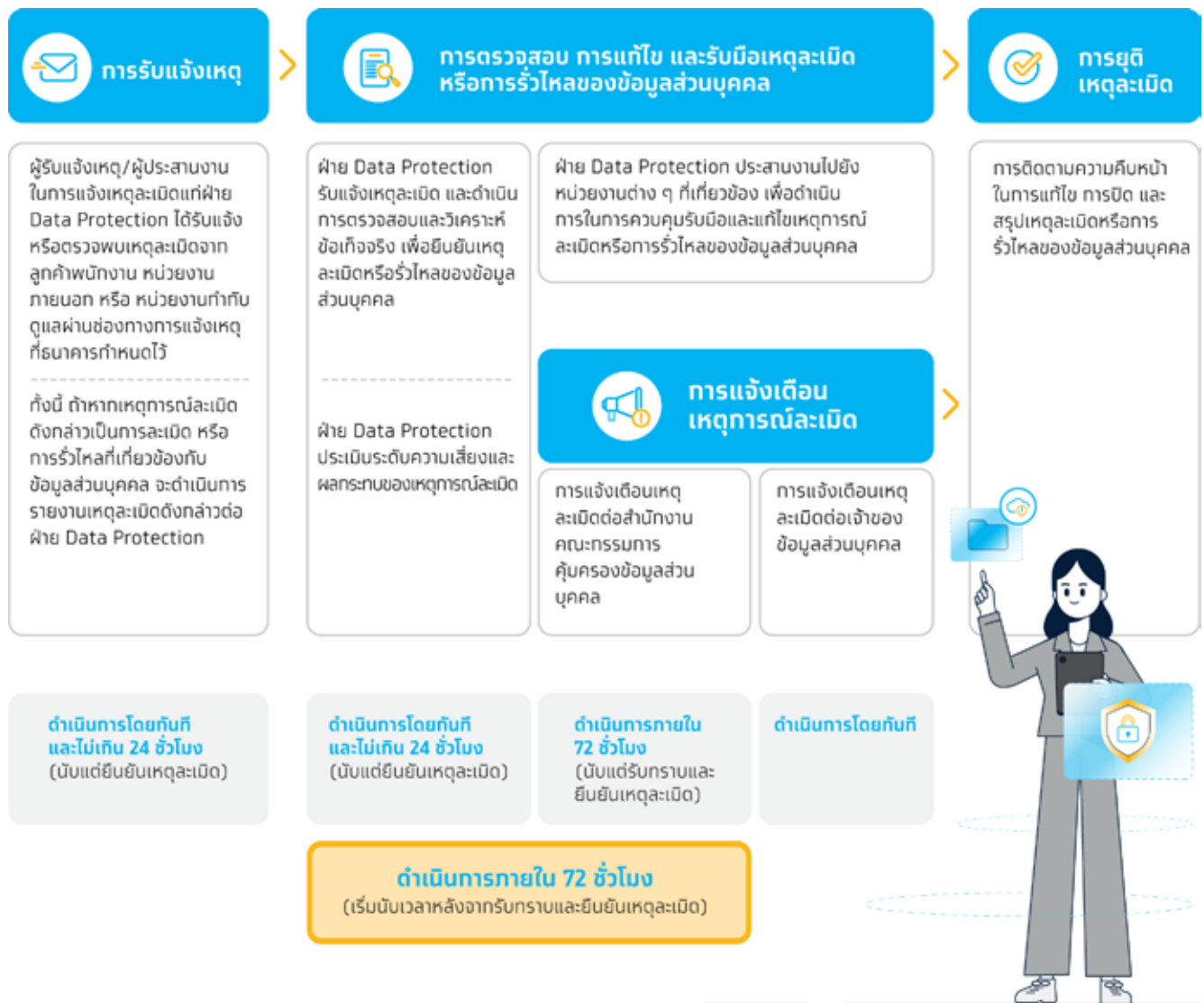
ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าการจัดการข้อมูลความเป็นส่วนตัวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้มีการขอความยินยอมของเจ้าของข้อมูลก่อนสำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการตลาด และการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า โดยปัจจุบันธนาคารยังไม่มี การส่งข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปยังหน่วยงานภายนอกแต่อย่างใด

ธนาคารได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติและกระบวนการจัดการปัญหาเมื่อเกิดการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Breach Procedure) กระบวนการรับมือ แนวทางการสื่อสาร การเยียวยา และไกล่เกลี่ย เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียด ดังนี้

สามารถอ่านรายละเอียดของนโยบายได้ที่เว็บไซต์ธนาคาร



## แนวทางการจัดการปัญหาเมื่อเกิดการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัว



ธนาคารมีการประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Impact Assessment: DPIA) ตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยถือเป็นหนึ่งในกระบวนการและเครื่องมือการปฏิบัติในการประเมินความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Risk Assessment Methodology) ที่ช่วยธนาคารในการตรวจสอบ และลดความเสี่ยงต่อการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ดังนี้

- เพื่อให้ธนาคารทราบถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินโครงการหรือกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ
- เพื่อให้ธนาคารมีการกำหนดแผนหรือมาตรการในการแก้ไข จัดการ หรือลดความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล หรือกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้การดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการจัดฝึกอบรม ปลุกฝังจิตสำนึก และความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีไซเบอร์และความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร ผ่านช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ ทั้งช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข่าวสาร พร้อมข้อมูลที่มีประโยชน์ พร้อมแจ้งรายละเอียด ช่องทางการแจ้งเหตุสิ่งผิดปกติทางด้านการปลอดภัยสารสนเทศ ให้พนักงานและผู้บริหารอยู่เสมอ อีกทั้งยังมีการทดสอบความปลอดภัยของระบบธนาคาร การทดสอบเว็บไซต์ รวมถึงทดสอบความตระหนักรู้ของพนักงาน เช่นระบบทดสอบจำลองภัยคุกคามทางอีเมล (Cyber Drill: Phishing Email Simulation Testing) ซึ่งมีการทดสอบประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการทดสอบความรู้เท่าทันของพนักงานและผู้บริหารในการตอบสนองต่ออีเมลหลอกลวง

## หลักสูตรอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



### จัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ประกาศการเป็นองค์กรปลอดภัยในด้านเทคโนโลยี ให้ความรู้เรื่องภาพรวมสถานการณ์ภัยไซเบอร์ การรู้เท่าทัน และการป้องกันภัยจากไซเบอร์และข้อควรปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีความปลอดภัย



### จัดอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ให้การอบรมให้ความรู้กับพนักงานและผู้บริหาร เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ แนวทางวิธีการป้องกันที่เหมาะสมกับภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ ตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร



### จัดกิจกรรม E-Learning

ให้กับพนักงานของธนาคาร เกี่ยวกับความรู้และให้ทำแบบทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



### จัดให้มีช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร

โดยมีจัดส่งอีเมล ให้ความรู้/ข่าวสาร สร้างความตระหนักเรื่องการรักษาความปลอดภัย (Security Awareness) ที่อาจจะมีความผลกระทบกับการปฏิบัติงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน ตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร รวมไปถึง Google Site - งานความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รวบรวมข่าวสารและประกาศแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์คุกคามทางไซเบอร์ด้านความปลอดภัย Security Awareness สำหรับพนักงาน และนโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร



### Cyber Drill Test การจำลองการถูกโจมตีทางไซเบอร์

เพื่อให้พนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างถูกต้อง สร้างความคุ้นเคยการโจมตีทางไซเบอร์เมื่อเกิดขึ้นจริง และสามารถรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้



### การฝึกอบรมออนไลน์ (Interactive Gamification E-Learning)

หลักสูตร “กรณีศึกษาเกี่ยวกับเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Challenge: Play2Learn)” และมีการประกาศเจตนารมณ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ PDPA



โดยมีพนักงานเข้าร่วมการอบรม และประกาศเจตนารมณ์แล้ว ร้อยละ **96.06**



### หลักสูตรบทบาทหน้าที่ของผู้พิทักษ์ข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Champion)

เพื่อสร้างผู้แทนด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความตระหนักรู้ สอดส่องดูแล และเป็นผู้แทนประสานงานภายในธนาคาร



โดยปัจจุบันธนาคารมีจำนวนผู้พิทักษ์ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน **214** คน



### หลักสูตร Privacy & Market Conduct Day

สำหรับพนักงานกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร โดยไม่กระทบการให้บริการลูกค้า



มีผู้เข้าร่วมอบรมแล้วไม่น้อยกว่า **400** ราย

ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้า และขอความร่วมมือเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด ทั้งนี้ ไม่เพียงแต่เฉพาะสำหรับพนักงานของธนาคารเท่านั้น แต่ยังมีขยายขอบเขตครอบคลุมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการจัดการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**การฝึกอบรม/กิจกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับ DPO ของบริษัทในกลุ่มธนาคาร เพื่อเสริมสร้าง-แบ่งปันข้อมูลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีบริษัทในกลุ่มในกลุ่มธนาคารจำนวน 15 บริษัทเข้าร่วมกิจกรรม
- กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง กลุ่มลูกค้าที่เป็นคู่สัญญาของธนาคาร และกลุ่มนิสิต นักศึกษา คณะนิติศาสตร์
- โครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระดับอุดมศึกษา (PDPA Challenge 2023 by Krungthai x PDPC)

**ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับ**

- ธนาคารได้ลงนามความร่วมมือในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โครงการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2566 ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.)

**จำนวนข้อร้องเรียนและเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูล**

|                                                                             | 2563 | 2564 | 2565 | 2566 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| จำนวนข้อร้องเรียนด้านความปลอดภัยของการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล             | -    | -    | 16   | 42   |
| ● ข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกองค์กร                                          | -    | -    | 16   | 42   |
| ● ข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล                                          | -    | -    | -    | -    |
| จำนวนเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูล/การถูกโจรกรรมข้อมูล/การสูญหายของข้อมูลลูกค้า | 0    | 0    | 0    | 0    |

ธนาคารมุ่งมั่นให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลอย่างเคร่งครัด การละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายจะส่งผลให้ได้รับโทษทางวินัย การคุมประพฤติ การลดเงินเดือน การไม่ขึ้นเงินเดือน หรือการเลิกจ้าง ธนาคารได้รับการตรวจสอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ถึงความพร้อมของกระบวนการดำเนินงาน สิทธิในข้อมูล และแนวทางการจัดการการละเมิดข้อมูลของธนาคาร ปีละ 1 ครั้ง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) นอกจากนี้ธนาคาร ยังมีทีมตรวจสอบภายในของธนาคาร ในการดำเนินการตรวจสอบด้านการกำกับดูแลข้อมูลและการปกป้องความเป็นส่วนตัว ความพร้อมสำหรับ PDPA และการประมวลผลข้อมูล ในการเปิดบัญชีธนาคารอย่างเป็นทางการประจำปี



## การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน และมุ่งมั่นในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้าในกระบวนการดังกล่าว กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานยั่งยืนมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรในการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีความตระหนักและบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารมีการสื่อสารกับคู่ค้าถึงแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ รวมถึงนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption Policy) นอกจากนี้ได้พัฒนา “จรรยาบรรณคู่ค้า” ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติของคู่ค้าของธนาคาร และ “แนวปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกับธนาคารอย่างยั่งยืน”

### กระบวนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารปฏิบัติตามมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้แนวทางปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามหลักธรรมาภิบาลที่โปร่งใส มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและตรวจสอบได้ และเน้นการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดช่องว่างที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารมีกระบวนการขึ้นทะเบียนคู่ค้าที่โปร่งใสผ่านระบบลงทะเบียนบนเว็บไซต์ธนาคารตามคู่มือขึ้นทะเบียนคู่ค้า ธนาคารจะตรวจสอบคุณสมบัติและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ตามเกณฑ์การประเมินซึ่งครอบคลุมการคัดเลือกคู่ค้ารายใหม่ (New Approved Vendor) และการคัดเลือกคู่ค้าในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (Current Approved Vendor) ธนาคารมีความตั้งใจในการประยุกต์ใช้ประเด็นและหลักเกณฑ์ทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เช่น สิทธิมนุษยชน ทรัพย์สินทางปัญญา การดูแลพนักงานและแรงงาน รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานการปฏิบัติงานเข้าเป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า ดังกล่าวให้ครอบคลุมทุกมิติของประเด็นความยั่งยืนที่สอดคล้องกับการประกอบธุรกิจของคู่ค้า รวมถึงการกำหนดแนวทางการให้คะแนนด้าน ESG เพื่อใช้ในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าเพิ่มเติมในอนาคต

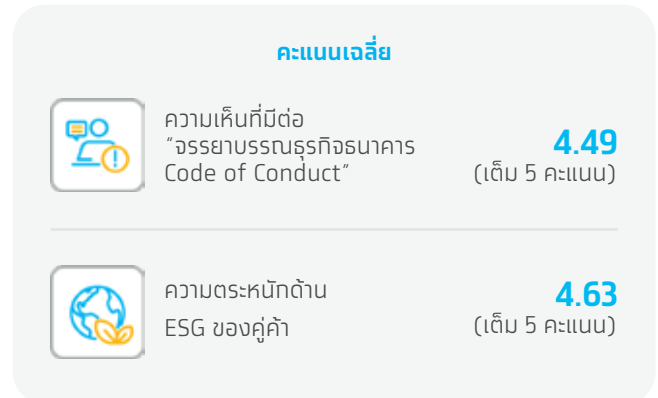
นอกจากนี้ ธนาคารนำแนวทางในการประเมินคู่ค้าภายใต้แนวทางการบริหารจัดการด้านการจัดการความสัมพันธ์กับคู่ค้า (Supplier Relationship Management) เข้ามาประยุกต์ใช้และพัฒนากระบวนการประเมินคู่ค้าของธนาคาร โดยธนาคารมีการแบ่งแบบประเมินคู่ค้ามาตรฐานไว้ 5 แบบ ได้แก่ แบบประเมินผลการจัดซื้อ แบบประเมินผลการจัดจ้าง แบบประเมินผลงานจ้างก่อสร้าง แบบประเมินผลผู้ควบคุมงาน และแบบประเมินผลผู้รับจ้างงานก่อสร้าง

### การประเมินความเสี่ยงด้าน ESG

ธนาคารประยุกต์หลักการด้าน ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบาย เกณฑ์การประเมินการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคารในการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และยั่งยืน โดยธนาคารมีกระบวนการในการประเมินผลและรับฟังความคิดเห็นทั้งในส่วนของคู่ค้า/คู่สัญญา และธนาคาร ดังนี้

1. ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่ค้าเพื่อทบทวนและประเมินผลงานของคู่ค้า และส่งเสริมให้มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคู่ค้าตามแนวทางปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกับธนาคารอย่างยั่งยืน
2. รับฟังความคิดเห็นจากคู่ค้าเพื่อเปิดโอกาสให้คู่ค้าแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการร่วมกัน และประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานร่วมกับธนาคารกรุงไทย นอกจากนี้ธนาคารส่งเสริมให้คู่ค้ามีการดำเนินการด้าน ESG โดยให้คู่ค้าประเมินการดำเนินงานด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของตนเอง ซึ่งเป็นการประเมินความพร้อมของคู่ค้าเพื่อให้ธนาคารนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนต่อไป

### ผลแบบสอบถามความคิดเห็นคู่ค้าประจำปี 2566



\* ธนาคารสำรวจความคิดเห็นคู่ค้าเป็นประจำทุกปี

3. การจัดกลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญ (Critical Supplier) และความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการลูกค้าและความยั่งยืน เพื่อบริหารความเสี่ยงและบริหารความสัมพันธ์อย่างเหมาะสม

### คู่ค้าสำคัญ หรือ Critical Supplier ต้องมีองค์ประกอบร่วมกันทั้ง 3 ประการ คือ



คู่ค้าที่ให้บริการจัดหาพิสดุประเภทที่มีความสำคัญ โดยมีวงเงินจัดหาพิสดุตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป



คู่ค้าที่ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย



คู่ค้าที่มีการจัดหาพิสดุกับธนาคารภายในระยะเวลา 1 ปี



คู่ค้า Critical Tier 1  
ร้อยละ **1.12** ของคู่ค้าทั้งหมด **801** ราย



คู่ค้า Critical Non-Tier 1  
คิดเป็นร้อยละ **98.88** ของคู่ค้าทั้งหมด **801** ราย

- ธนาคารมีการจัดการบริหารความเสี่ยงผ่านการสื่อสารกับคู่ค้า รวมถึงคู่ค้าสำคัญ เพื่อให้คู่ค้ารับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าและมีการกำหนดประเด็นและหลักเกณฑ์ทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เช่น สิทธิมนุษยชน ทรัพย์สินทางปัญญา การดูแลพนักงานและแรงงาน รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม โดยไม่ได้มีการเลือกปฏิบัติกับคู่ค้ากลุ่มใดเป็นพิเศษ ผ่านกระบวนการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น การส่งวิดีโอเพื่อการเรียนรู้ การโทรให้คำแนะนำกับคู่ค้า ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมประเด็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การต่อต้านคอร์รัปชัน ข้อมูลที่คู่ค้าควรทราบของธนาคาร ธนาคารอยู่ระหว่างการดำเนินการประเมินความเสี่ยงและผนวกประเด็นด้าน ESG เข้าในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 20400:2017 - Sustainable Procurement

#### การสื่อสารการรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้า

ธนาคารยึดหลักการในการกำหนดระยะเวลาการชำระเงินให้กับคู่ค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้คู่ค้ามีสภาพคล่องทางการเงินและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น ธนาคารแจ้งระยะเวลาการชำระเงิน (Credit Term) อย่างโปร่งใสให้แก่คู่ค้ารับทราบ โดยมีระยะเวลาการชำระเงินในช่วง 30-60 วัน ซึ่งธนาคารได้ติดตามให้มีการจ่ายเงินให้ตรงตามที่ระบุ

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมตลอดกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ผ่านการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งช่วยให้สามารถดำเนินงานได้อย่างโปร่งใส ถูกต้องแม่นยำ ประหยัดเวลา นอกเหนือจากนี้ ยังช่วยในเรื่องของการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การลดการใช้กระดาษ การลดการเดินทางในการติดต่อธุรกรรมที่สำคัญงาน



#### เป้าหมาย

จัดทำประเมินความเสี่ยงด้าน ESG กับคู่ค้ารายใหม่  
ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างร้อยละ **100** ภายในปี 2567

คู่ค้าลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าร้อยละ **70**  
ภายในปี 2566



#### ผลการดำเนินงาน

- ธนาคารมีคู่ค้าที่มีมูลค่าสั่งซื้อมากกว่า 2 ล้านบาทจำนวน **140** ราย มีคู่ค้าที่ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าแล้วจำนวน 99 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ **71**
- ธนาคารประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า ตามข้อกำหนดการจ้างงาน ซึ่งรวมไปถึงการปฏิบัติตามประเด็นด้าน ESG ที่เกี่ยวข้อง

## การดำเนินงาน

### การจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ PDPA Awareness สำหรับคู่ค้า ผู้ประกอบการที่เป็นคู่สัญญากับธนาคาร

ธนาคารจัดประชุมร่วมกับคู่ค้าและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสื่อสารแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน จรรยาบรรณคู่ค้า และองค์ความรู้ เพื่อให้มีการประยุกต์ใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลและสร้างความตระหนักรู้แก่คู่ค้า เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย สามารถเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกฎหมาย รวมถึงการจัดทำข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การจัดทำข้อตกลงการแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล ความรับผิดชอบคู่ค้า/คู่สัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวปฏิบัติในการจัดทำข้อตกลงการประมวลผล/แบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร



มีผู้เข้าร่วมอบรม  
จำนวน **229** คน



ผลการประเมินเพื่อทดสอบความเข้าใจ  
ของผู้เข้าร่วมอบรมหลังจบการอบรม



คะแนนเฉลี่ย **3.70**  
(เต็ม 5 คะแนน)

### การจัดการอบรมพนักงาน “ISO 20400:2017 - Sustainable Procurement”

การอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และความเข้าใจด้านกรอบทางธุรกิจ วิเคราะห์ โครงสร้างของธุรกิจ และความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้าน ISO 20400:2017 - Sustainable procurement และสามารถนำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สร้างความเข้าใจถึงการดำเนินร่วมกับคู่ค้า เพื่อให้เกิดการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนผ่านการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 20400 โดยในการอบรม พนักงานได้เรียนรู้ถึงหลักการและกรอบการดำเนินงานมาตรฐาน ISO 20400 และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ISO 26000 และ ISO 14001 รวมถึงการประยุกต์ใช้มาตรฐานดังกล่าวในการปฏิบัติงานของธนาคาร



มีผู้เข้าร่วมอบรม  
จำนวน **39** คน



ธนาคารจัดทำแบบประเมินเพื่อวัดผลการอบรม  
โดยผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ความเข้าใจ  
เพิ่มมากขึ้น จาก **6.02** คะแนนก่อนเริ่มอบรม



เป็น **9.46** คะแนน  
หลังการอบรม  
(เต็ม 10 คะแนน)

### การจัดอบรมพนักงาน “ESG AWARENESS”

การอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และความเข้าใจด้านกรอบทางธุรกิจ วิเคราะห์โครงสร้างของธุรกิจและความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้าน “ESG” หรือสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) และสามารถนำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



มีผู้เข้าร่วมอบรม  
จำนวน **38** คน



ธนาคารจัดทำแบบประเมินเพื่อวัดผลการอบรม  
โดยผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ความเข้าใจ  
เพิ่มมากขึ้น จาก **5.47** คะแนนก่อนเริ่มอบรม



เป็น **8.90** คะแนน  
หลังการอบรม  
(เต็ม 10 คะแนน)

# ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

## Economic Performance ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

| GRI Standards                                   | Requirements (งบเฉพาะธนาคาร)     | Unit         | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Direct economic value generated and distributed |                                  |              |            |            |            |            |
| GRI 201-1                                       | Revenues                         | Million Baht | 129,644.39 | 123,250.18 | 133,175.64 | 170,830.76 |
|                                                 | Operating costs                  | Million Baht | 64,062.32  | 53,758.00  | 49,009.92  | 66,699.26  |
|                                                 | Employee wages and benefits      | Million Baht | 23,061.50  | 21,898.13  | 20,149.17  | 20,044.74  |
|                                                 | Payments to providers of capital | Million Baht | 22,995.81  | 20,103.43  | 21,759.68  | 36,947.40  |
|                                                 | Payments to government           | Million Baht | 6,082.09   | 7,742.82   | 10,434.05  | 12,302.22  |
|                                                 | Community investments            | Million Baht | 150.68     | 310.68     | 140.88     | 156.19     |
|                                                 | • Charitable Donations           | Million Baht | 68.23      | 165.42     | 51.43      | 37.58      |
|                                                 | • Community Investments          | Million Baht | 37.51      | 112.92     | 52.77      | 72.92      |
|                                                 | • Commercial Initiatives         | Million Baht | 44.94      | 32.34      | 36.68      | 45.69      |
| Economic value retained                         |                                  | Million Baht | 13,292.01  | 19,437.15  | 31,681.94  | 34,681.05  |

Remark(s):

- The Bank adopted Thai Accounting Standard (TAS) No. 12 (Income Tax) and No. 19 (Employee Benefits) from 2013 onwards.
- The data in this table aligns with the Bank's separate financial statements.
- Payments to government(s) means Tax Expenses
- Economic value retained = Revenues - (Operating costs + employee wages and benefits + payments to providers of capital + payments to governments + community investments)

## ขอบเขตการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

| ประเภทกลุ่มธุรกิจ                    | รายชื่อบริษัท                                       | ชื่อย่อบริษัท | ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม<br>(พลังงาน น้ำ ของเสีย และก๊าซเรือนกระจก) |      |      |      | ข้อมูลด้านสังคม<br>(บุคลากร และความปลอดภัย) |      |      |      |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------------------------------------|------|------|------|
|                                      |                                                     |               | 2020                                                             | 2021 | 2022 | 2023 | 2020                                        | 2021 | 2022 | 2023 |
| การเงิน                              | บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)                  | KTB           | ✓                                                                | ✓    | ✓    | ✓    | ✓                                           | ✓    | ✓    | ✓    |
| ธุรกิจสนับสนุน                       | บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด   | KTGS          |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      | บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด         | KTCS          |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      | บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด                          | KT LAW        |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      |      |
|                                      | บริษัท อินฟินิตัส บาย กรุงไทย จำกัด                 | INFINITAS     |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      | บริษัท อะไรส์ บาย อินฟินิตัส จำกัด                  | ARISE         |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      |                                                     |               |                                                                  |      |      |      |                                             |      |      |      |
| ธุรกิจหลักทรัพย์และการลงทุน          | บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) | KTAM          |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      | บริษัท หลักทรัพย์ กรุงไทย เอ็กซ์สปริง จำกัด         | KTX           |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
| ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ | บริษัท กรุงไทย มิซูโฮ ลีสซิ่ง จำกัด                 | KTMIZUHO      |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      | บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)                    | KTC           |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      | บริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด                   | KTBL          |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
| ธุรกิจประกันภัย                      | บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)     | KTAXA         |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |
|                                      | บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)          | KPI           |                                                                  |      |      | ✓    |                                             |      |      | ✓    |

Remark(s):

ธนาคารรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็น 2 ตาราง ได้แก่ 1) ตารางผลการดำเนินงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ 2) ตารางผลการดำเนินงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินและบริษัทในเครือของธนาคาร



## Environmental Performance ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

| GRI Standards                  | Requirements                                             | Unit                   | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Energy consumption</b>      |                                                          |                        |            |            |            |            |
|                                | Total energy consumption                                 | GJ                     | 576,046.38 | 511,423.70 | 493,890.96 | 460,438.28 |
|                                |                                                          | MWh                    | 160,013.27 | 142,062.45 | 137,192.26 | 127,899.86 |
| GRI 302-1(e)                   | Total energy consumption within the organization         | GJ                     | 531,586.54 | 463,765.62 | 449,178.43 | 417,344.43 |
|                                |                                                          | MWh                    | 147,663.31 | 128,824.10 | 124,772.11 | 115,929.34 |
| GRI 302-1(a)                   | Total non-renewable energy consumption                   | GJ                     | 531,586.54 | 463,765.62 | 449,178.43 | 417,326.49 |
|                                |                                                          | MWh                    | 147,663.31 | 128,824.10 | 124,772.11 | 115,924.36 |
|                                | ● Stationary combustion                                  | GJ                     | 387.51     | 316.75     | 544.44     | 67.81      |
|                                |                                                          | MWh                    | 107.64     | 87.99      | 151.23     | 18.84      |
|                                | ● Mobile combustion                                      | GJ                     | 171,316.61 | 141,187.10 | 145,372.06 | 150,856.93 |
|                                |                                                          | MWh                    | 47,588.33  | 39,218.95  | 40,381.45  | 41,905.04  |
| GRI 302-1(c)                   | ● Total electricity consumption                          | GJ                     | 359,882.43 | 322,261.77 | 303,261.93 | 266,401.74 |
|                                |                                                          | MWh                    | 99,967.34  | 89,517.16  | 84,239.43  | 74,000.48  |
| GRI 302-1(b)                   | Total renewable energy consumption                       | GJ                     | 0.00       | 0.00       | 0.00       | 17.95      |
|                                |                                                          | MWh                    | 0.00       | 0.00       | 0.00       | 4.98       |
| GRI 302-2(a)                   | Total energy consumption outside of the organization     | GJ                     | 44,459.84  | 47,658.08  | 44,712.53  | 43,093.85  |
|                                |                                                          | MWh                    | 12,349.96  | 13,238.36  | 12,420.15  | 11,970.51  |
| GRI 302-3(a)                   | Energy intensity                                         | GJ/FTE                 | 28.43      | 27.01      | 28.79      | 28.04      |
| <b>Water consumption</b>       |                                                          |                        |            |            |            |            |
| GRI 303-3(a)                   | Total water withdrawal                                   | m <sup>3</sup>         | 484,520.00 | 420,445.00 | 400,942.00 | 378,167.96 |
| GRI 303-3(b)                   | Total water withdrawal from water stress                 | m <sup>3</sup>         | 345,950.00 | 274,254.00 | 271,038.00 | 299,609.96 |
| GRI 303-4(a)                   | Total water discharge                                    | m <sup>3</sup>         | 337,235.20 | 299,366.40 | 282,274.00 | 280,399.81 |
| GRI 303-4(c)                   | Total water discharge to all areas with water stress     | m <sup>3</sup>         | 226,379.20 | 182,413.60 | 178,350.80 | 217,553.41 |
| GRI 303-5(a)                   | Total water consumption                                  | m <sup>3</sup>         | 147,284.80 | 121,078.60 | 118,668.00 | 97,768.15  |
| GRI 303-5(b)                   | Total water consumption from all areas with water stress | m <sup>3</sup>         | 119,570.80 | 91,840.40  | 92,687.20  | 82,056.55  |
| <b>Waste management</b>        |                                                          |                        |            |            |            |            |
| GRI 306-3(a)                   | Total weight of waste generated                          | tonne                  | 1,583.13   | 1,402.48   | 1,270.57   | 786.49     |
| GRI 306-4(a)                   | Total waste diverted from disposal                       | tonne                  | 96.56      | 50.54      | 108.80     | 110.07     |
| GRI 306-4(b)                   | ● Hazardous waste (Preparation for reuse)                | tonne                  | 96.56      | 50.54      | 84.34      | 39.79      |
| GRI 306-4(c)                   | ● Non-hazardous waste (Recycling)                        | tonne                  | NA         | NA         | 24.46      | 70.29      |
| GRI 306-5(a)                   | Total weight of waste directed to disposal               | tonne                  | 1,486.57   | 1,351.94   | 1,161.77   | 676.42     |
| GRI 306-5(b)                   | ● Hazardous waste (Incineration without energy recovery) | tonne                  | 0.09       | 0.04       | 0.10       | 0.14       |
|                                | ● Hazardous waste (Landfilling)                          | tonne                  | NA         | NA         | NA         | 0.13       |
| GRI 306-5(c)                   | ● Non-hazardous waste (Landfilling)                      | tonne                  | 1,486.47   | 1,351.90   | 1,161.67   | 676.15     |
|                                | Percentage of waste diverted from disposal               | Percent                | 6.10       | 3.60       | 8.56       | 14.00      |
| <b>Greenhouse gas emission</b> |                                                          |                        |            |            |            |            |
|                                | Total GHG emission (Scope1 and Scope2)                   | tonneCO <sub>2</sub> e | 63,419.05  | 56,333.07  | 56,220.55  | 54,483.78  |
| GRI 305-1(a)                   | Direct (Scope1) GHG emission                             | tonneCO <sub>2</sub> e | 13,422.03  | 11,567.75  | 14,096.19  | 17,478.13  |
|                                | ● Stationary combustion                                  | tonneCO <sub>2</sub> e | 25.93      | 21.90      | 37.65      | 4.69       |
|                                | ● Mobile combustion                                      | tonneCO <sub>2</sub> e | 10,968.29  | 9,039.29   | 9,594.42   | 9,799.35   |
|                                | ● Biogenic combustion                                    | tonneCO <sub>2</sub> e | 545.27     | 449.11     | 572.06     | 502.29     |
|                                | ● Fugitive                                               | tonneCO <sub>2</sub> e | 1,882.54   | 2,057.44   | 3,892.07   | 7,171.80   |
| GRI 305-2(a)                   | Energy indirect (Scope2) GHG emission (Location-Based)   | tonneCO <sub>2</sub> e | 49,997.02  | 44,765.32  | 42,124.35  | 37,005.66  |

| GRI Standards | Requirements                               | Unit                       | 2020      | 2021     | 2022      | 2023      |
|---------------|--------------------------------------------|----------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| GRI 305-3(a)  | Other (Scope3) GHG emission                | tonneCO <sub>2</sub> e     | 10,011.51 | 9,951.81 | 27,261.66 | 28,254.18 |
|               | • Purchased goods and services             | tonneCO <sub>2</sub> e     | 2,510.37  | 2,219.70 | 1,873.96  | 1,875.86  |
|               | • Fuel- and energy-related activities      | tonneCO <sub>2</sub> e     | 43.54     | 24.56    | 20.27     | 17.38     |
|               | • Waste Generated in Operations (Landfill) | tonneCO <sub>2</sub> e     | 1,179.22  | 1,072.46 | 921.55    | 536.49    |
|               | • Business travel                          | tonneCO <sub>2</sub> e     | 104.64    | 17.23    | 186.63    | 384.86    |
|               | • Employee commuting                       | tonneCO <sub>2</sub> e     | 0.00      | 0.00     | 18,050.42 | 19,455.52 |
|               | • Leased assets                            | tonneCO <sub>2</sub> e     | 6,173.74  | 6,617.85 | 6,208.83  | 5,984.06  |
| GRI 305-4(a)  | GHG emission intensity (Scope1 and Scope2) | tonneCO <sub>2</sub> e/FTE | 3.13      | 2.97     | 3.28      | 3.32      |

**Remark(s):**

- Total energy consumption covers total energy consumption within and outside of the organization.
- Total energy consumption within the organization covers Total non-renewable energy consumption, Total renewable energy consumption and electricity consumption use the method of converting energy to gigajoule (GJ) according to the Department of Alternative Energy Development and Efficiency (DEDE), Ministry of Energy.
- Stationary combustion comprises of Diesel B7 for Generator and Fire pump of the Head Office.
- Mobile combustion comprises of Diesel B7, Gasohal 91, Gasohal 95, Gasohal E20 and Gasohal E85 for the vehicles of the organization.
- Total electricity consumption covers the electricity usage of the Head Office and all the branches nationwide but does not include the rental space.
- Total Energy consumption outside of the organization is the use of electricity in the leased area for service of electronic devices used outside the organization such as automatic teller machine, cash deposit machine and passbook update machine including other electronic devices for these devices.
- Energy intensity is the proportion of total energy consumption per full time equivalent (FTE).
- Total water withdrawal from the amount of water purchased from Third-party water (freshwater from surface water source) but does not include the rental space.
- Identify and evaluate water stress by using the equipment of Aqueduct version 4.0 of World Resources Institute at the level high and extremely high.
- Total water discharge has been treated by an internal aeration process before releasing into the treatment system of the Bangkok Metropolitan Administration and Public wastewater treatment system in each area where the Company operates. The effluent quality of the building was total dissolved solids contents (TDS) less than 1,000 mg/L.
- Total weight of waste generated covers total waste diverted from disposal and total weight of waste directed to disposal which all waste is managed outside the organization.
- Non-hazardous waste (Preparation for reuse) covers electronic waste and office equipment.
- Non-hazardous waste (Recycling) covers recycled paper and plastic waste from Head Office and all the branches nationwide (Start collecting data in June 2023).
- Hazardous waste (Incineration without energy recovery) covers infectious waste from the Bank's medical center and disposal by a certified third-party company.
- Hazardous waste (Landfilling) covers light bulb waste (Start collecting data in June 2023).
- Non-hazardous waste (Landfilling) covers general waste with a calculation method based on the number of employees working in the Head Office and branches nationwide.
- The amount of greenhouse gas emissions analyzed according to the GHG Protocol covers greenhouse gas emissions in scope 1, 2, and 3.
- The amount of greenhouse gas emissions is calculated from the amount of activities (Activity Data) that cause the greenhouse gases multiplied by the Emission Factor, referring to the Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) and IPCC Sixth Assessment Report.
- Direct (Scope1) GHG emission covers stationary combustion, mobile combustion, biogenic combustion and fugitive emission activities.
- Fugitive emission covers refrigerant leaks, extinguishing from fire drills and fire evacuation drills and septic tank by calculated from the number of employees working in the area.
- Energy indirect (Scope2) GHG emission calculated from the activity of electricity purchased.
- Purchased goods and services calculated from the water consumption and paper used within the organization.
- Fuel- and energy-related activities calculated from electricity and liquid petroleum gas which sold to the restaurant in the Nana Nua Building.
- Waste generated in operations calculated from waste to landfill only.
- Business travel calculated from the activities of employees traveling by passenger aircraft for business purposes.
- Employee commuting calculated from travel activities of employees to work in the area. The data was started collecting in 2022.
- Leased assets calculated from electricity consumption activities in the leased area for service of electronic devices used outside the organization, such as Automatic teller machine, Cash deposit machine and Passbook Update Machine, including other electronic devices for these devices but does not include the power from the regulator in the leased area.
- GHG emission intensity is the ratio of greenhouse gas emissions (Scope1 and Scope2) to full-time equivalent (FTE), by using 2022 as the base year.

## Environmental Performance ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินและบริษัทในเครือของธนาคาร

| GRI Standards | Requirements                                             | Unit                   | 2023       |
|---------------|----------------------------------------------------------|------------------------|------------|
|               | Total energy consumption                                 | GJ                     | 678,551.11 |
|               |                                                          | MWh                    | 188,547.52 |
| GRI 302-1(e)  | Total energy consumption within the organization         | GJ                     | 635,457.26 |
|               |                                                          | MWh                    | 176,577.00 |
| GRI 302-1(a)  | Total non-renewable energy consumption                   | GJ                     | 635,030.21 |
|               |                                                          | MWh                    | 176,458.38 |
|               | • Stationary combustion                                  | GJ                     | 614.85     |
|               |                                                          | MWh                    | 170.79     |
|               | • Mobile combustion                                      | GJ                     | 266,070.81 |
|               |                                                          | MWh                    | 73,909.15  |
| GRI 302-1(c)  | • Total Electricity consumption                          | GJ                     | 368,344.55 |
|               |                                                          | MWh                    | 102,378.43 |
| GRI 302-1(b)  | Total renewable energy consumption                       | GJ                     | 427.05     |
|               |                                                          | MWh                    | 118.63     |
| GRI 302-2(a)  | Total energy consumption outside of the organization     | GJ                     | 43,093.85  |
| GRI 302-3(a)  | Energy intensity                                         | GJ/FTE                 | 22.31      |
| GRI 303-3(a)  | Total water withdrawal                                   | m <sup>3</sup>         | 464,213.00 |
| GRI 303-3(b)  | Total water withdrawal from water stress                 | m <sup>3</sup>         | 385,475.46 |
| GRI 303-4(a)  | Total water discharge                                    | m <sup>3</sup>         | 342,591.34 |
| GRI 303-4(c)  | Total water discharge to all areas with water stress     | m <sup>3</sup>         | 279,601.30 |
| GRI 303-5(a)  | Total water consumption                                  | m <sup>3</sup>         | 121,621.66 |
| GRI 303-5(b)  | Total water consumption from all areas with water stress | m <sup>3</sup>         | 105,874.15 |
| GRI 306-3(a)  | Total weight of waste generated                          | tonne                  | 1,286.79   |
| GRI 306-4(a)  | Total waste diverted from disposal                       | tonne                  | 326.78     |
|               |                                                          |                        |            |
| GRI 306-4(b)  | • Hazardous waste (Preparation for reuse)                | tonne                  | 217.33     |
|               | • Hazardous waste (Recycling)                            | tonne                  | 9.83       |
| GRI 306-4(c)  | • Non-hazardous waste (Preparation for reuse)            | tonne                  | 0.34       |
|               | • Non-hazardous waste (Recycling)                        | tonne                  | 99.27      |
| GRI 306-5(a)  | Total weight of waste directed to disposal               | tonne                  | 960.01     |
| GRI 306-5(b)  | • Hazardous waste (Incineration with energy recovery)    | tonne                  | 0.03       |
|               | • Hazardous waste (Incineration without energy recovery) | tonne                  | 105.16     |
|               | • Hazardous waste (Landfilling)                          | tonne                  | 0.40       |
| GRI 306-5(c)  | • Non-hazardous waste (Landfilling)                      | tonne                  | 854.41     |
|               | Percentage of waste diverted from disposal               | Percent                | 0.25       |
|               | Total GHG emission (Scope1 and Scope2)                   | tonneCO <sub>2</sub> e | 79,207.83  |
| GRI 305-1(a)  | Direct (Scope1) GHG emission                             | tonneCO <sub>2</sub> e | 28,016.04  |
|               | • Stationary combustion                                  | tonneCO <sub>2</sub> e | 42.51      |
|               | • Mobile combustion                                      | tonneCO <sub>2</sub> e | 17,603.61  |
|               | • Biogenic combustion                                    | tonneCO <sub>2</sub> e | 867.48     |
|               | • Fugitive                                               | tonneCO <sub>2</sub> e | 9,502.44   |
| GRI 305-2(a)  | Energy indirect (Scope2) GHG emission (Location-Based)   | tonneCO <sub>2</sub> e | 51,191.79  |

| GRI Standards | Requirements                               | Unit                       | 2023      |
|---------------|--------------------------------------------|----------------------------|-----------|
| GRI 305-3(a)  | Other (Scope3) GHG emission                | tonneCO <sub>2</sub> e     | 44,644.89 |
|               | • Purchased goods and services             | tonneCO <sub>2</sub> e     | 2,438.52  |
|               | • Fuel- and energy-related activities      | tonneCO <sub>2</sub> e     | 17.38     |
|               | • Waste generated in operations (Landfill) | tonneCO <sub>2</sub> e     | 678.12    |
|               | • Business travel                          | tonneCO <sub>2</sub> e     | 551.85    |
|               | • Employee commuting                       | tonneCO <sub>2</sub> e     | 34,974.96 |
|               | • Leased assets                            | tonneCO <sub>2</sub> e     | 5,984.06  |
| GRI 305-4(a)  | GHG emission intensity (Scope1 and Scope2) | tonneCO <sub>2</sub> e/FTE | 2.60      |

**Remark(s):**

- The Bank's financial business group and the Bank's affiliated companies started reporting the data in 2023 and using conversion factors in alignment with the Bank.
- The consolidated performance is allocated by equity shares of each entity.
- Total energy consumption covers all affiliates. Total renewable energy consumption sources from KTB and KTCS.
- Total energy consumption outside of the organization covers KTB only.
- Water management excluded KTX and KTMIZUHO as per data unavailability of landlords.
- Waste management covers KTB, KTGS, KTAM, KTAXA, KTCS, and KTC.
- Fugitive emission covers 1) refrigerants consumption of KTB, KTGS, KTAM, and KTCS 2) fire extinguisher usage of KTB, and KTcs and 3) Septic tank of all affiliates.
- GHG emission from paper consumption covers KTB, KTGS, KTX, KTAM, KTBL, KTAXA, KTMIZUHO, KTCS, and KTC.
- Business travel (Airplane) covers KTB, KTAM, KTBL, KTAXA, and KTMIZUHO.
- Employee commuting covers KTB, KTGS, KTBL, and KTC.
- GHG emission intensity is the ratio of greenhouse gas emissions (scope1 and scope2) to full-time equivalent (FTE).

## Social Performance ผลการดำเนินงานด้านสังคม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

### Diversity and Equal Opportunity

| GRI Standards | Requirements                 | 2020   |       | 2021   |       | 2022   |       | 2023   |       |
|---------------|------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|               |                              | Person | %     | Person | %     | Person | %     | Person | %     |
| GRI 2-7       | <b>Employee</b>              |        |       |        |       |        |       |        |       |
|               | Total number of employee     | 20,262 | 100   | 18,937 | 100   | 17,157 | 100   | 16,421 | 100   |
|               | <b>By gender</b>             |        |       |        |       |        |       |        |       |
|               | • Male                       | 6,024  | 29.73 | 5,545  | 29.28 | 4,926  | 28.71 | 4,677  | 28.48 |
|               | • Female                     | 14,238 | 70.27 | 13,392 | 70.72 | 12,231 | 71.29 | 11,744 | 71.52 |
|               | <b>By age group</b>          |        |       |        |       |        |       |        |       |
|               | • < 30 years old             | 1,386  | 6.84  | 588    | 3.11  | 373    | 2.17  | 317    | 1.93  |
|               | • 30-50 years old            | 13,702 | 67.62 | 13,707 | 72.38 | 12,866 | 74.99 | 12,292 | 74.86 |
|               | • > 50 years old             | 5,174  | 25.54 | 4,642  | 24.51 | 3,918  | 22.84 | 3,812  | 23.21 |
|               | <b>By nationality</b>        |        |       |        |       |        |       |        |       |
|               | • Thais                      | 20,262 | 100   | 18,937 | 100   | 17,157 | 100   | 16,420 | 99.99 |
|               | • Foreigners                 | 0      | 0.00  | 0      | 0.00  | 0      | 0.00  | 1      | 0.01  |
|               | <b>By type of employment</b> |        |       |        |       |        |       |        |       |
|               | • Full-time                  | 20,110 | 99.25 | 18,805 | 99.3  | 17,034 | 99.28 | 16,316 | 99.36 |
|               | • Contract                   | 152    | 0.75  | 132    | 0.7   | 123    | 0.72  | 105    | 0.64  |



| GRI Standards | Requirements                    | 2020   |       | 2021   |       | 2022   |       | 2023   |       |
|---------------|---------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|               |                                 | Person | %     | Person | %     | Person | %     | Person | %     |
| GRI 405-1     | <b>By level</b>                 |        |       |        |       |        |       |        |       |
|               | <b>Top management</b>           | 92     | 100   | 86     | 100   | 84     | 100   | 84     | 100   |
|               | • Male                          | 59     | 64.13 | 54     | 62.79 | 51     | 60.71 | 47     | 55.95 |
|               | • Female                        | 33     | 35.87 | 32     | 37.21 | 33     | 39.29 | 37     | 44.05 |
|               | <b>Junior-middle management</b> | 3,084  | 100   | 2,883  | 100   | 2,773  | 100   | 2,815  | 100   |
|               | • Male                          | 1,427  | 46.27 | 1,316  | 45.65 | 1,227  | 44.25 | 1,191  | 42.31 |
|               | • Female                        | 1,657  | 53.73 | 1,567  | 54.35 | 1,546  | 55.75 | 1,624  | 57.69 |
|               | <b>Non-management</b>           | 16,934 | 100   | 15,836 | 100   | 14,177 | 100   | 13,417 | 100   |
|               | • Male                          | 4,439  | 26.21 | 4,083  | 25.78 | 3,562  | 25.13 | 3,362  | 25.06 |
|               | • Female                        | 12,495 | 73.79 | 11,753 | 74.22 | 10,615 | 74.87 | 10,055 | 74.94 |
|               | <b>Contract employees</b>       | 152    | 100   | 132    | 100   | 123    | 100   | 105    | 100   |
|               | • Male                          | 99     | 65.13 | 92     | 69.7  | 86     | 69.92 | 77     | 73.33 |
|               | • Female                        | 53     | 34.87 | 40     | 30.3  | 37     | 30.08 | 28     | 26.67 |

## Gender Pay

| GRI Standards | Requirements                                                        | Unit  | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------|
| GRI 405-2     | <b>Average compensation ratio between female and male employees</b> |       |      |      |      |      |
|               | Executive level (base salary only)                                  | Ratio | NA   | NA   | 0.92 | 0.90 |
|               | Executive level (base salary and other cash incentives)             | Ratio | NA   | NA   | 0.91 | 0.84 |
|               | Management level (base salary only)                                 | Ratio | NA   | NA   | 0.92 | 0.92 |
|               | Management level (base salary and other cash incentives)            | Ratio | NA   | NA   | 0.92 | 0.93 |
|               | Non-management level (base salary only)                             | Ratio | NA   | NA   | 0.86 | 0.85 |

### Remark(s):

- The Bank started collecting average compensation ratio between female and male employees' data in 2022.
- Average compensation ratio = average female employee compensation/average male employee compensation

## Human Capital Development

| GRI Standards | Requirements                          | Unit          | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|---------------|---------------------------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| GRI 404-1(a)  | <b>Total number of training hours</b> | Hours         | 2,322,766 | 2,102,850 | 1,350,849 | 1,132,068 |
|               | <b>Average hours of training</b>      | Hours per FTE | 109.81    | 105.46    | 72.18     | 68.94     |
|               | <b>By Gender</b>                      |               |           |           |           |           |
|               | • Male                                | Hours per FTE | 94.38     | 78.61     | 61.84     | 60.87     |
|               | • Female                              | Hours per FTE | 116.49    | 116.65    | 76.40     | 72.15     |
|               | <b>By age group</b>                   |               |           |           |           |           |
|               | • < 30 years old                      | Hours per FTE | NA        | NA        | NA        | 70.48     |
|               | • 30-50 years old                     | Hours per FTE | NA        | NA        | NA        | 70.68     |
|               | • > 50 years old                      | Hours per FTE | NA        | NA        | NA        | 63.22     |

| GRI Standards | Requirements                                                  | Unit          | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        |
|---------------|---------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|               | By level                                                      |               |             |             |             |             |
|               | • Top management                                              | Hours per FTE | 104.76      | 107.00      | 81.41       | 96.35       |
|               | • Junior-middle management                                    | Hours per FTE |             |             | 83.64       | 78.74       |
|               | • Non-management                                              | Hours per FTE | 136.68      | 97.96       | 69.94       | 66.73       |
|               | Total amount spent on training and development                | THB           | 146,740,000 | 115,670,000 | 150,280,000 | 243,404,177 |
|               | Average amount spent per FTE on training and development      | THB           | 7,241.88    | 6,107.89    | 8,752.38    | 14,520.32   |
| GRI 404-3     | Percentage of employees receiving regular performance reviews | %             | 100         | 100         | 100         | 100         |
|               | Percentage of employees receiving career development reviews  | %             | 100         | 100         | 100         | 100         |

**Remark(s):**

- The Bank started reporting the category by age group in 2023.

## Talent Attraction & Retention

| GRI Standards | Requirements                                               | 2020   |       | 2021   |       | 2022   |        | 2023   |       |
|---------------|------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|
|               |                                                            | Person | %     | Person | %     | Person | %      | Person | %     |
| GRI 401-1(a)  | Total number of new employee hires                         | 243    | 100   | 401    | 100   | 345    | 100    | 439    | 100   |
|               | By gender                                                  |        |       |        |       |        |        |        |       |
|               | • Male                                                     | 128    | 52.67 | 202    | 50.37 | 170    | 49.28  | 206    | 46.92 |
|               | • Female                                                   | 115    | 47.33 | 199    | 49.63 | 175    | 50.72  | 233    | 53.08 |
|               | By age group                                               |        |       |        |       |        |        |        |       |
|               | • < 30 years old                                           | 45     | 18.52 | 110    | 27.43 | 86     | 24.93  | 160    | 36.44 |
|               | • 30-50 years old                                          | 191    | 78.60 | 278    | 69.33 | 254    | 73.62  | 272    | 61.96 |
|               | • > 50 years old                                           | 7      | 2.88  | 13     | 3.24  | 5      | 1.45   | 7      | 1.59  |
|               | By nationality                                             |        |       |        |       |        |        |        |       |
|               | • Thais                                                    | 243    | 100   | 401    | 100   | 345    | 100.00 | 438    | 99.77 |
|               | • Foreigners                                               | 0      | 0.00  | 0      | 0.00  | 0      | 0.00   | 1      | 0.23  |
|               | By level                                                   |        |       |        |       |        |        |        |       |
|               | • Top management                                           | 3      | 1.23  | 4      | 1.00  | 6      | 1.74   | 3      | 0.68  |
|               | • Junior-middle management                                 | 61     | 25.10 | 77     | 19.20 | 69     | 20.00  | 70     | 15.95 |
|               | • Non-management                                           | 165    | 67.90 | 317    | 79.05 | 270    | 78.26  | 366    | 83.37 |
|               | • Contract employees                                       | 14     | 5.76  | 3      | 0.75  | 0      | 0.00   | 0      | 0.00  |
|               | Total number of open positions                             | 4,813  |       | 4,588  |       | 3,261  |        | 3,053  |       |
|               | Number of open positions filled by internal candidates     | 4,570  |       | 4,187  |       | 2,916  |        | 2,614  |       |
|               | Percentage of open positions filled by internal candidates | 94.95  |       | 91.26  |       | 89.42  |        | 85.62  |       |
|               | Average hiring cost/FTE (THB)                              | 6,918  |       | 2,734  |       | 4,256  |        | 12,525 |       |
| GRI 401-1(b)  | Total employee turnover rate                               | 1,113  | 5.49  | 1,725  | 9.11  | 2,125  | 12.39  | 1,175  | 7.15  |
|               | By gender                                                  |        |       |        |       |        |        |        |       |
|               | • Male                                                     | 482    | 43.31 | 680    | 39.42 | 789    | 37.13  | 454    | 36.64 |
|               | • Female                                                   | 631    | 56.69 | 1,045  | 60.58 | 1,336  | 62.87  | 721    | 61.36 |
|               | By age group                                               |        |       |        |       |        |        |        |       |
|               | • < 30 years old                                           | 73     | 6.56  | 128    | 7.42  | 75     | 3.53   | 33     | 2.81  |
|               | • 30-50 years old                                          | 383    | 34.41 | 623    | 36.12 | 1,111  | 52.28  | 658    | 56.00 |
|               | • > 50 years old                                           | 657    | 59.03 | 974    | 56.46 | 939    | 44.19  | 484    | 41.19 |

| GRI Standards | Requirements                      | 2020   |       | 2021   |       | 2022   |       | 2023   |        |
|---------------|-----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
|               |                                   | Person | %     | Person | %     | Person | %     | Person | %      |
|               | By nationality                    |        |       |        |       |        |       |        |        |
|               | • Thais                           | 1,113  | 100   | 1,725  | 100   | 2,125  | 100   | 1,175  | 100.00 |
|               | • Foreigners                      | 0      | 0.00  | 0      | 0.00  | 0      | 0.00  | 0      | 0.00   |
|               | By level                          |        |       |        |       |        |       |        |        |
|               | • Top management                  | 14     | 1.26  | 10     | 0.58  | 8      | 0.38  | 9      | 0.77   |
|               | • Junior – middle management      | 178    | 15.99 | 291    | 16.87 | 328    | 15.44 | 219    | 18.64  |
|               | • Non-management                  | 909    | 81.67 | 1,401  | 81.22 | 1,780  | 83.76 | 929    | 79.06  |
|               | • Contract employees              | 12     | 1.08  | 23     | 1.33  | 9      | 0.42  | 18     | 1.53   |
|               | Voluntary employee turnover rate* | 1,044  | 5.15  | 1,685  | 8.9   | 1,874  | 10.92 | 1,139  | 6.94   |
|               | By gender                         |        |       |        |       |        |       |        |        |
|               | • Male                            | 454    | 43.49 | 663    | 39.35 | 678    | 36.18 | 441    | 38.72  |
|               | • Female                          | 590    | 56.51 | 1,022  | 60.65 | 1,196  | 63.82 | 698    | 61.28  |
|               | By age group                      |        |       |        |       |        |       |        |        |
|               | • < 30 years old                  | 70     | 6.70  | 126    | 7.48  | 68     | 3.63  | 32     | 2.81   |
|               | • 30-50 years old                 | 335    | 32.09 | 964    | 57.21 | 884    | 47.17 | 633    | 55.58  |
|               | • > 50 years old                  | 639    | 61.21 | 595    | 35.31 | 922    | 49.20 | 474    | 41.61  |
|               | By nationality                    |        |       |        |       |        |       |        |        |
|               | • Thais                           | 1,044  | 100   | 1,685  | 100   | 1,874  | 100   | 1,139  | 100.00 |
|               | • Foreigners                      | 0      | 0.00  | 0      | 0.00  | 0      | 0.00  | 0      | 0.00   |
|               | By level                          |        |       |        |       |        |       |        |        |
|               | • Top management                  | 14     | 1.34  | 10     | 0.59  | 6      | 0.32  | 9      | 0.79   |
|               | • Junior-middle management        | 172    | 16.48 | 228    | 13.53 | 258    | 13.77 | 210    | 18.44  |
|               | • Non-management                  | 847    | 81.13 | 1,364  | 80.95 | 1,603  | 85.54 | 903    | 79.28  |
|               | • Contract employees              | 11     | 1.05  | 83     | 4.93  | 7      | 0.37  | 17     | 1.49   |

\* Voluntary employee turnover includes employees who choose to leave an organization (such as resignation, retirement, early retirement, etc.)

| GRI Standards                                                                                      | Requirements                                                             | Unit   | 2020   |        | 2021   |        | 2022   |        | 2023   |        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
|                                                                                                    |                                                                          |        | Male   | Female | Male   | Female | Male   | Female | Male   | Female |  |
| GRI 401-3                                                                                          | Parental leave                                                           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |  |
|                                                                                                    | Number of employees entitled to parental leave                           | Person | 6,024  | 14,238 | 5,545  | 13,392 | 4,926  | 12,231 | 4,677  | 11,744 |  |
|                                                                                                    |                                                                          |        | 20,262 |        | 18,937 |        | 17,157 |        | 16,421 |        |  |
|                                                                                                    | Number of employees that took parental leave                             | Person | 68     | 23     | 56     | 19     | 55     | 17     | 55     | 8      |  |
|                                                                                                    |                                                                          |        | 91     |        | 75     |        | 72     |        | 63     |        |  |
|                                                                                                    | Number of employees returning to work after the period of parental leave | Person | 67     | 21     | 55     | 17     | 55     | 15     | 54     | 3      |  |
|                                                                                                    |                                                                          |        | 88     |        | 72     |        | 70     |        | 57     |        |  |
| Percentage of employees returning to work and remaining at work after the period of parental leave | %                                                                        | 98.53  | 91.3   | 98.21  | 89.47  | 100    | 88.24  | 98.18  | 37.5   |        |  |
|                                                                                                    |                                                                          | 96.7   |        | 96.00  |        | 97.22  |        | 90.47  |        |        |  |
| -                                                                                                  | Employee engagement                                                      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |  |
|                                                                                                    | Employee engagement score                                                | %      | 91.26  |        | 90.80  |        | 91.60  |        | 93.00  |        |  |
|                                                                                                    | Percentage of total employees                                            | %      | 97.73  |        | 98.96  |        | 98.67  |        | 98.03  |        |  |

## Absentee Rate of Employees

| GRI Standards | Requirements                                                    | Unit | 2020   |        | 2021   |        | 2022   |        | 2023   |        |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|               |                                                                 |      | Male   | Female | Male   | Female | Male   | Female | Male   | Female |
| GRI 403-9(a)  | Total unscheduled personal leaves taken for undisclosed reasons | Day  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
|               | Total sick leaves                                               | Day  | 12,251 | 29,457 | 9,168  | 26,545 | 12,288 | 37,646 | 10,057 | 29,722 |
|               |                                                                 |      | 41,708 |        | 35,713 |        | 49,935 |        | 39,779 |        |
|               | Absentee Rate                                                   | %    | 0.77   |        | 0.79   |        | 1.31   |        | 1.07   |        |

**Remark(s):**

- Absentee Rate = (number of absentee days/total days scheduled to be worked) x 100
- Total days scheduled to be worked in 2023 is 3,734,032 days.

## Occupational Health and Safety

| GRI Standards | Requirements                                         | Unit                         | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------|------------------------------------------------------|------------------------------|------|------|------|------|
| GRI 403-9(a)  | <b>Work-related injuries of employees</b>            |                              |      |      |      |      |
|               | Number of fatality resulted from work-related injury | Case                         | 0    | 0    | 0    | 1    |
|               | Number of high-consequence work-related injury       | Case                         | 0    | 0    | 0    | 0    |
|               | Number of lost time injury                           | Case                         | 1    | 0    | 0    | 16   |
|               |                                                      | Day                          | 1    | 0    | 0    | 256  |
|               | Number of recordable work-related injury             | Case                         | 1    | 0    | 0    | 16   |
|               | Fatality rate                                        | Case per 1 million man-hours | 0    | 0    | 0    | 0.03 |
|               | High-consequence work-related injury rate            | Case per 1 million man-hours | 0    | 0    | 0    | 0    |
|               | Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR)              | Case per 1 million man-hours | 0.02 | 0    | 0    | 0.54 |
|               | Lost Day Injury Rate (LDIR)                          | Day per 1 million man-hours  | 0    | 0    | 0    | 8.66 |
|               | Recordable work-related injury rate                  | Case per 1 million man-hours | 0.02 | 0    | 0    | 0.54 |
| GRI 403-9(b)  | <b>Work-related injuries of contractors</b>          |                              |      |      |      |      |
|               | Number of fatality resulted from work-related injury | Case                         | NA   | NA   | 1    | 0    |
|               | Number of high-consequence work-related injury       | Case                         | NA   | NA   | 0    | 0    |
|               | Number of Lost Time Injury                           | Day                          | NA   | NA   | 91   | 0    |
|               | Number of recordable work-related injury             | Case                         | NA   | NA   | 12   | 0    |
|               | Fatality rate                                        | Case per 1 million man-hours | NA   | NA   | 0.08 | 0    |
|               | High-consequence work-related injury rate            | Case per 1 million man-hours | NA   | NA   | 0    | 0    |
|               | Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR)              | Case per 1 million man-hours | NA   | NA   | 6.94 | 0    |
|               | Recordable work-related injury rate                  | Case per 1 million man-hours | NA   | NA   | 0.91 | 0    |

**Remark(s):**

- Total number of hours worked by employees in 2023 is 29,554,028 hours.
- Total number of hours worked by contractors in 2023 is 327,073 hours.
- The Bank started collecting work-related injuries of contractor data in 2022.



## Freedom of Association and Collective Bargaining

| GRI Standards | Requirements                                            | 2020   |       | 2021   |       | 2022 * |       | 2023 * |       |
|---------------|---------------------------------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|               |                                                         | Person | %     | Person | %     | Person | %     | Person | %     |
| GRI 407-1     | Employees represented by the independent trade union(s) | 17,158 | 84.68 | 17,567 | 92.77 | 12,124 | 70.67 | 11,089 | 67.53 |
|               |                                                         |        |       |        |       | 4,490  | 26.71 | 5,110  | 32.12 |
|               | Employees covered by collective bargaining agreements   | 20,262 | 100   | 18,937 | 100   | 17,157 | 100   | 16,421 | 100   |

\* A new trade union has been established since, 2022. The numbers are representing the Krungthai Bank Labour Union and the Krungthai Bank Network Labour Union respectively.

## Labor Practice Grievances

| GRI Standards | Requirements                                                                                         | Unit | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| -             | Total number of grievances about Labor Practices filed through the formal grievance mechanism        | Case | 45   | 44   | 61   | 46   |
|               | Total number of grievances about Labor Practices resolved during the reporting period                | Case | 45   | 44   | 61   | 46   |
|               | Number of grievances about Labor Practices pending to be resolved at the end of the reporting period | Case | 0    | 0    | 0    | 0    |

## Financial Inclusion

| GRI Standards | Requirements                                                                          | Unit           | 2020 | 2021 | 2022   | 2023   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|------|--------|--------|
| FS7           | Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit | Million THB    | NA   | NA   | >5,000 | >9,000 |
|               | Number of individuals who have access to products and services                        | Million People | NA   | NA   | 3.90   | 0.25   |

### Remark(s):

- Products and services refer to Krungthai Smart Money Loans, including Krungthai Jaidee Loan, Sib Muen Loan, Krungthai Jai Pum Loan, and Krungthai Pay-De Loan, all of which can be accessed by low-income customers through Krungthai NEXT application.

## Social Performance ผลการดำเนินงานด้านสังคม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินและบริษัทในเครือของธนาคาร

### Diversity and Equal Opportunity

| GRI Standards | Requirements                 | 2023   |       |
|---------------|------------------------------|--------|-------|
|               |                              | Person | %     |
| GRI 2-7       | <b>Employee</b>              |        |       |
|               | Total number of employee     | 30,240 | 100   |
|               | <b>By gender</b>             |        |       |
|               | • Male                       | 11,996 | 39.67 |
|               | • Female                     | 18,244 | 60.33 |
|               | <b>By age group</b>          |        |       |
|               | • < 30 years old             | 2,579  | 8.53  |
|               | • 30-50 years old            | 21,843 | 72.23 |
|               | • > 50 years old             | 5,818  | 19.24 |
|               | <b>By nationality</b>        |        |       |
|               | • Thais                      | 30,205 | 99.88 |
|               | • Foreigners                 | 35     | 0.12  |
|               | <b>By type of employment</b> |        |       |
|               | • Full-time                  | 28,274 | 93.50 |
|               | • Contract                   | 1,966  | 6.50  |

| GRI Standards | Requirements                    | 2023   |       |
|---------------|---------------------------------|--------|-------|
|               |                                 | Person | %     |
| GRI 405-1     | <b>By level</b>                 |        |       |
|               | <b>Top management</b>           | 249    | 100   |
|               | • Male                          | 133    | 53.41 |
|               | • Female                        | 116    | 46.59 |
|               | <b>Junior-middle management</b> | 5,105  | 100   |
|               | • Male                          | 2,279  | 44.64 |
|               | • Female                        | 2,826  | 55.36 |
|               | <b>Non-management</b>           | 24,781 | 100   |
|               | • Male                          | 9,507  | 38.36 |
|               | • Female                        | 15,274 | 61.64 |
|               | <b>Contract employees</b>       | 105    | 100   |
|               | • Male                          | 77     | 73.33 |
|               | • Female                        | 28     | 0.17  |

**Remark(s):**

- Total number of employee is covered KTB, KTGS, KTCS, INFINITAS, ARISE, KTAM, KTX, KTMIZUHO, KTC, KTBL, KTAXA and KPI

## Gender Pay

| GRI Standards | Requirements                                                        | Unit  | 2023 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|-------|------|
| GRI 405-2     | <b>Average compensation ratio between female and male employees</b> |       |      |
|               | Executive level (base salary only)                                  | Ratio | 0.92 |
|               | Executive level (base salary + other cash incentives)               | Ratio | 0.87 |
|               | Management level (base salary only)                                 | Ratio | 0.92 |
|               | Management level (base salary + other cash incentives)              | Ratio | 0.94 |
|               | Non-management level (base salary only)                             | Ratio | 1.24 |

**Remark(s):**

- The Bank started collecting average compensation ratio between female and male employees' data in 2023.
- Average compensation ratio = Average female employee compensation / Average male employee compensation
- Average compensation ratio is covered KTB, KTGS, KTCS, KTAM, KTX, KTMIZUHO, KTBL, and KTLAW

## Human Capital Development

| GRI Standards | Requirements                          | Unit          | 2023      |
|---------------|---------------------------------------|---------------|-----------|
| GRI 404-1(a)  | <b>Total number of training hours</b> | Hours         | 1,257,580 |
|               | <b>Average hours of training</b>      | Hours per FTE | 44.45     |
|               | <b>By gender</b>                      |               |           |
|               | • Male                                | Hours per FTE | 30.91     |
|               | • Female                              | Hours per FTE | 53.44     |
|               | <b>By age group</b>                   |               |           |
|               | • < 30 years old                      | Hours per FTE | 24.25     |
|               | • 30-50 years old                     | Hours per FTE | 46.40     |
|               | • > 50 years old                      | Hours per FTE | 45.18     |

| GRI Standards | Requirements                                                    | Unit          | 2023        |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
|               | <b>By level</b>                                                 |               |             |
|               | • Top management                                                | Hours per FTE | 43.19       |
|               | • Junior-middle management                                      | Hours per FTE | 60.70       |
|               | • Non-management                                                | Hours per FTE | 41.68       |
|               | <b>Total amount spent on training and development</b>           | THB           | 272,035,891 |
|               | <b>Average amount spent per FTE on training and development</b> | THB           | 9,615.97    |
| GRI 404-3     | Percentage of employees receiving regular performance reviews   | %             | 84.8        |
|               | Percentage of employees receiving career development reviews    | %             | 57.5        |

**Remark(s):**

- Employee training data is covered KTB, KTGS, KTCS, INFINITAS, ARISE, KTAM, KTX, KTMIZUHO, KTBL, KTAXA and KPI.

## Talent Attraction & Retention

| GRI Standards | Requirements                                                      | 2023         |       |
|---------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
|               |                                                                   | Person       | %     |
| GRI 401-1(a)  | <b>Total number of new employee hires</b>                         | 3,660        | 100   |
|               | <b>By gender</b>                                                  |              |       |
|               | • Male                                                            | 1,696        | 46.34 |
|               | • Female                                                          | 1,964        | 53.66 |
|               | <b>By age group</b>                                               |              |       |
|               | • < 30 years old                                                  | 1,504        | 36.44 |
|               | • 30-50 years old                                                 | 1,945        | 61.96 |
|               | • > 50 years old                                                  | 211          | 1.59  |
|               | <b>By nationality</b>                                             |              |       |
|               | • Thais                                                           | 3,651        | 99.75 |
|               | • Foreigners                                                      | 9            | 0.25  |
|               | <b>By level</b>                                                   |              |       |
|               | • Top management                                                  | 15           | 0.41  |
|               | • Junior-middle management                                        | 243          | 6.64  |
|               | • Non-management                                                  | 3,402        | 92.95 |
|               | <b>Total number of open positions</b>                             | <b>4,590</b> |       |
|               | <b>Number of open positions filled by internal candidates</b>     | <b>2,778</b> |       |
|               | <b>Percentage of open positions filled by internal candidates</b> | <b>60.52</b> |       |
|               | <b>Average hiring cost/FTE (THB)</b>                              | <b>7,094</b> |       |
| GRI 401-1(b)  | <b>Total employee turnover rate</b>                               | 3,592        | 11.88 |
|               | <b>By gender</b>                                                  |              |       |
|               | • Male                                                            | 1,586        | 44.15 |
|               | • Female                                                          | 2,006        | 55.85 |
|               | <b>By age group</b>                                               |              |       |
|               | • < 30 years old                                                  | 764          | 21.27 |
|               | • 30-50 years old                                                 | 2,063        | 57.43 |
|               | • > 50 years old                                                  | 765          | 21.30 |
|               | <b>By nationality</b>                                             |              |       |
|               | • Thais                                                           | 3,588        | 99.89 |
|               | • Foreigners                                                      | 4            | 0.11  |

| GRI Standards | Requirements                             | 2023   |       |
|---------------|------------------------------------------|--------|-------|
|               |                                          | Person | %     |
|               | <b>By level</b>                          |        |       |
|               | • Top management                         | 17     | 0.47  |
|               | • Junior - middle management             | 402    | 11.20 |
|               | • Non-management                         | 3,155  | 87.83 |
|               | • Contract employees                     | 18     | 0.50  |
|               | <b>Voluntary employee turnover rate*</b> | 3,328  | 11.01 |
|               | <b>By gender</b>                         |        |       |
|               | • Male                                   | 1,435  | 43.12 |
|               | • Female                                 | 1,893  | 56.88 |
|               | <b>By age group</b>                      |        |       |
|               | • < 30 years old                         | 716    | 21.51 |
|               | • 30-50 years old                        | 1,888  | 56.73 |
|               | • > 50 years old                         | 724    | 21.76 |
|               | <b>By nationality</b>                    |        |       |
|               | • Thais                                  | 3,324  | 99.88 |
|               | • Foreigners                             | 4      | 0.12  |
|               | <b>By level</b>                          |        |       |
|               | • Top management                         | 15     | 0.45  |
|               | • Junior-middle management               | 376    | 11.30 |
|               | • Non-management                         | 2,920  | 87.74 |
|               | • Contract employees                     | 17     | 0.51  |

**Remark(s):**

\* Voluntary employee turnover includes employees who choose to leave an organization (such as resignation, retirement, early retirement, etc.)

| GRI Standards | Requirements                                                                                       | Unit   | 2023   |        |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
|               |                                                                                                    |        | Male   | Female |
| GRI 401-3     | <b>Parental leave</b>                                                                              |        |        |        |
|               | Number of employees entitled to parental leave                                                     | Person | 5,407  | 15,125 |
|               |                                                                                                    |        | 20,532 |        |
|               | Number of employees that took parental leave                                                       | Person | 60     | 50     |
|               |                                                                                                    |        | 110    |        |
|               | Number of employees returning to work after the period of parental leave                           | Person | 59     | 42     |
| -             | Percentage of employees returning to work and remaining at work after the period of parental leave | %      | 98.33  | 84.00  |
|               |                                                                                                    |        | 91.81  |        |
|               | <b>Employee Engagement</b>                                                                         |        |        |        |
|               | Employee engagement score                                                                          | %      | 93.00  |        |
|               | Percentage of total employees                                                                      | %      | 98.03  |        |



## Absentee Rate of Employees

| GRI Standards | Requirements                                                    | Unit | 2023   |        |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|------|--------|--------|
|               |                                                                 |      | Male   | Female |
| GRI 403-9(a)  | Total unscheduled personal leaves taken for undisclosed reasons | Day  | 80     | 7      |
|               | Total sick leaves                                               | Day  | 27,129 | 46,994 |
|               | Absentee rate                                                   | %    | 74,123 |        |
|               |                                                                 |      | 1.00   |        |

### Remark(s):

- Absentee rate = (number of absentee days / total days scheduled to be worked) x 100
- Total days scheduled to be worked in 2023 is 7,450,384 days.
- Absentee data is covered KTB, KTGS, KTCS, INFINITAS, ARISE, KTAM, KTX, KTMIZUHO, KTC, KTBL, KTAXA and KPI

## Occupational Health and Safety

| GRI Standards | Requirements                                         | Unit                         | 2023 |
|---------------|------------------------------------------------------|------------------------------|------|
| GRI 403-9(a)  | <b>Work-related injuries of employees</b>            |                              |      |
|               | Number of fatality resulted from work-related injury | Case                         | 1    |
|               | Number of high-consequence work-related injury       | Case                         | 0    |
|               | Number of Lost Time Injury                           | Case                         | 23   |
|               |                                                      | Day                          | 428  |
|               | Number of recordable work-related injury             | Case                         | 33   |
|               | Fatality rate                                        | Case per 1 million man-hours | 0.02 |
|               | High-consequence work-related injury rate            | Case per 1 million man-hours | 0    |
|               | Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR)              | Case per 1 million man-hours | 0.40 |
|               | Lost Day Injury Rate (LDIR)                          | Day per 1 million man-hours  | 7.38 |
|               | Recordable work-related injury rate                  | Case per 1 million man-hours | 0.57 |
| GRI 403-9(b)  | <b>Work-related injuries of contractors</b>          |                              |      |
|               | Number of fatality resulted from work-related injury | Case                         | 0    |
|               | Number of high-consequence work-related injury       | Case                         | 0    |
|               | Number of Lost Time Injury                           | Day                          | 0    |
|               | Number of recordable work-related injury             | Case                         | 0    |
|               | Fatality rate                                        | Case per 1 million man-hours | 0    |
|               | High-consequence work-related injury rate            | Case per 1 million man-hours | 0    |
|               | Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR)              | Case per 1 million man-hours | 0    |
|               | Recordable work-related injury rate                  | Case per 1 million man-hours | 0    |

### Remark(s):

- Total number of hours worked by employees in 2023 is 58,008,124 hours.
- Total number of hours worked by contractors in 2023 is 1,251,381 hours.
- The Bank started collecting work-related injuries of contractor data in 2023.
- Occupational health and safety data is covered KTB, KTGS, KTCS, INFINITAS, ARISE, KTAM, KTX, KTMIZUHO, KTC, KTBL, KTAXA and KPI.

## Labor Practice Grievances

| GRI Standards | Requirements                                                                                         | Unit | 2023 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| -             | Total number of grievances about Labor Practices filed through the formal grievance mechanism        | Case | 56   |
|               | Total number of grievances about Labor Practices resolved during the reporting period                | Case | 50   |
|               | Number of grievances about Labor Practices pending to be resolved at the end of the reporting period | Case | 6    |

ดัชนีตัวชี้วัดตามมาตรฐาน GRI

| Disclosure                      |      |                                                                             | Chapter<br>Note: This column will not be included in the GRI content index     | Location      |                       | Omission                                                                                                                                              |                                                      | Mapped to UN SDGs | Assurance by Third-Party |
|---------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|
|                                 |      |                                                                             |                                                                                | Annual Report | Sustainability Report | Reason                                                                                                                                                | Explanation                                          |                   |                          |
| General Disclosure              |      |                                                                             |                                                                                |               |                       |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
| GRI 2: General Disclosures 2021 | 2-1  | Organizational details                                                      | เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้                                                         |               | 16                    | A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available. |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-2  | Entities included in the organization’s sustainability reporting            | เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้                                                         |               | 16                    |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-3  | Reporting period, frequency, and contact point                              | เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้                                                         |               | 16                    |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-4  | Restatements of information                                                 | เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้                                                         |               | 16                    |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-5  | External assurance                                                          | Assurance Statement                                                            |               | 173-174               |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-6  | Activities, value chain, and other business relationships                   | ธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร                                                |               | 11-12                 |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-7  | Employees                                                                   | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม                                                   |               | 155-156, 160-161      |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-8  | Workers who are not employees                                               |                                                                                |               |                       | Not applicable                                                                                                                                        | KTB does not have any workers who are not employees. |                   |                          |
|                                 | 2-9  | Governance structure and composition                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 118-119               |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-10 | Nomination and selection of the highest governance body                     | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 118                   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-11 | Chair of the highest governance body                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 118                   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-12 | Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 120                   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-13 | Delegation of responsibility for managing impacts                           | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 120                   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-14 | Role of the highest governance body in sustainability reporting             | การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน                                  |               | 17                    |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-15 | Conflicts of interest                                                       | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 117                   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-16 | Communication of critical concerns                                          | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 112-114, 120          |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-17 | Collective knowledge of the highest governance body                         | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 120                   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-18 | Evaluation of the performance of the highest governance body                |                                                                                |               | /                     |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-19 | Remuneration policies                                                       |                                                                                |               | /                     |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-20 | Process to determine remuneration                                           |                                                                                |               | /                     |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-21 | Annual total compensation ratio                                             | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม                                                   |               | 156, 161              |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-22 | Statement on sustainable development strategy                               | สารจากประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่                                     |               | 4                     |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-23 | Policy commitments                                                          | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน |               | 87-88, 117, 120-125   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-24 | Embedding policy commitments                                                | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 122-125               |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-25 | Processes to remediate negative impacts                                     | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า        |               | 110-115, 125          |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-26 | Mechanisms for seeking advice and raising concerns                          | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า        |               | 110-115, 125          |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-27 | Compliance with laws and regulations                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                        |               | 125                   |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-28 | Membership associations                                                     | การมีส่วนร่วมกับชุมชน                                                          |               | 107-108               |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-29 | Approach to stakeholder engagement                                          | การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย                                               |               | 20-23                 |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |
|                                 | 2-30 | Collective bargaining agreements                                            | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน, ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม            |               | 86-91, 160            |                                                                                                                                                       |                                                      |                   |                          |

| Disclosure                                                                                                                               |       |                                                                                                                                          | Chapter<br>Note: This column will not be included in the GRI content index | Location                     |                       | Omission                                                                                                                                              |             | Mapped to UN SDGs | Assurance by Third-Party |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                          |       |                                                                                                                                          |                                                                            | Annual Report                | Sustainability Report | Reason                                                                                                                                                | Explanation |                   |                          |
| Material Topics                                                                                                                          |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-1   | Process to determine material topics                                                                                                     | การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน                              |                              | 17-19                 | A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available. |             |                   |                          |
|                                                                                                                                          | 3-2   | List of material topics                                                                                                                  | การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน                              |                              | 17-19                 |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| บรรษัทภิบาล                                                                                                                              |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                                                                                  |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-3   | Management of material topics                                                                                                            | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                    |                              | 117-125               |                                                                                                                                                       |             | 5, 8, 11          |                          |
| GRI 205: Anti-Corruption 2016                                                                                                            | 205-1 | Operations assessed for risks related to corruption                                                                                      | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                    |                              | 120-125               |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
|                                                                                                                                          | 205-2 | Communication and training about anti-corruption policies and procedures                                                                 | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                    |                              | 120-125               |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
|                                                                                                                                          | 205-3 | Confirmed incidents of corruption and actions taken                                                                                      | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                    |                              | 125                   |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| การพัฒนาและใช้นวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี                                                                                                |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-3   | Management of material topics                                                                                                            | การพัฒนาและใช้นวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี                                  |                              | 136-140               |                                                                                                                                                       |             | 8, 9, 10          |                          |
| ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล                                                                              |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-3   | Management of material topics                                                                                                            | ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล                |                              | 141-147               |                                                                                                                                                       |             | 4                 |                          |
| GRI 418: Customer Privacy 2016                                                                                                           | 418-1 | Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data                                             | ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล                |                              | 147                   |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| สิ่งแวดล้อม                                                                                                                              |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์                                                                                    |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-3   | Management of material topics                                                                                                            | การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์                      |                              | 26-29                 |                                                                                                                                                       |             | 7, 12, 13         |                          |
| GRI 201: Economic Performance 2016                                                                                                       | 201-2 | Financial implications and other risks and opportunities due to climate change                                                           | การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์                      | To be covered in TCFD report |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน                                                                                  |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-3   | Management of material topics                                                                                                            | การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน                    |                              | 30-33                 |                                                                                                                                                       |             | 7, 12, 13         |                          |
| สังคม                                                                                                                                    |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| การเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน                                                                                                 |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-3   | Management of material topics                                                                                                            | การเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน                                   |                              | 46-55                 |                                                                                                                                                       |             | 1, 2, 4, 5, 16    |                          |
| FS7: Monetary Value of Products and Services Designed to Deliver a Specific Social Benefit for Each Business Line Broken Down by Purpose | FS7   | Monetary value of products and services that designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose | การเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน                                   |                              | 46-53                 |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| Company Specific Indicator                                                                                                               | FI01  | Number of reach and engagement of financial literacy contents                                                                            | การเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน                                   |                              | 53-55                 |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| Company Specific Indicator                                                                                                               | FI02  | Number of user of digital wallet                                                                                                         | การเข้าถึงทางการเงินและความรู้ทางการเงิน                                   |                              | 47                    |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                                                                                   |       |                                                                                                                                          |                                                                            |                              |                       |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                                                                                              | 3-3   | Management of material topics                                                                                                            | การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                     |                              | 68-79                 |                                                                                                                                                       |             | 3, 4, 5, 8        |                          |
| GRI 401: Employment 2016                                                                                                                 | 401-1 | New employee hires and employee turnover                                                                                                 | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม                                               |                              | 157-158, 162-163      |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
|                                                                                                                                          | 401-2 | Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees                                       | การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                     |                              | 69-71                 |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |
|                                                                                                                                          | 401-3 | Parental leave                                                                                                                           | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม                                               |                              | 158, 163              |                                                                                                                                                       |             |                   |                          |

| Disclosure                                    |       |                                                                                      |                              | Location      |                       | Omission                           |                                                                                                                                                                   | Mapped to UN SDGs | Assurance by Third-Party |
|-----------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|
|                                               |       |                                                                                      |                              | Annual Report | Sustainability Report | Reason                             | Explanation                                                                                                                                                       |                   |                          |
| GRI 404: Training and Education 2016          | 404-1 | Average hours of training per year per employee                                      | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม |               | 156-157, 161-162      | Information unavailable/incomplete | Average hours of training per year per employee is not covered data for KTLAW and KTC. It is under the process of data collection and expect to complete by 2024. |                   | ✓                        |
|                                               | 404-2 | Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs            | การบริหารทรัพยากรบุคคล       |               | 73-79                 |                                    |                                                                                                                                                                   |                   |                          |
|                                               | 404-3 | Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม |               | 157, 162              |                                    |                                                                                                                                                                   |                   |                          |
| GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016 | 405-1 | Diversity of governance bodies and employees                                         | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม |               | 156, 161              |                                    |                                                                                                                                                                   |                   |                          |
|                                               | 405-2 | Ratio of basic salary and remuneration of women to men                               | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม |               | 156, 161              |                                    |                                                                                                                                                                   |                   | ✓                        |



Other ESG Topics

| Disclosure                                      |       |                                                       | Chapter<br>Note: This column will not be included in the GRI content index | Location      |                       | Omission |             | Mapped to UN SDGs  | Assurance by Third-Party |  |
|-------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|----------|-------------|--------------------|--------------------------|--|
|                                                 |       |                                                       |                                                                            | Annual Report | Sustainability Report | Reason   | Explanation |                    |                          |  |
| บรรษัทภิบาล                                     |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ                |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3   | Management of material topics                         | การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ                                           |               | 126-135               |          |             | 8, 9, 10           |                          |  |
| การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3   | Management of material topics                         | การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน                            |               | 56-67                 |          |             | 1, 2, 4, 5         |                          |  |
| สิ่งแวดล้อม                                     |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3   | Management of material topics                         | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                           |               | 34-43                 |          |             | 6, 7, 12, 13       |                          |  |
| GRI 302: Energy                                 | 302-1 | Energy consumption within the organization            | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 302-2 | Energy consumption outside of the organization        | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 302-3 | Energy intensity                                      | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม       |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 302-4 | Reduction of energy consumption                       | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                           |               | 38                    |          |             |                    |                          |  |
| GRI 303: Water and Effluents                    | 303-1 | Interactions with water as a shared resource          | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                           |               | 39                    |          |             |                    |                          |  |
|                                                 | 303-2 | Management of water-discharge-related impacts         | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                           |               | 39                    |          |             |                    |                          |  |
|                                                 | 303-3 | Water withdrawal                                      | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 303-4 | Water discharge                                       | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 303-5 | Water consumption                                     | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
| GRI 305: Emissions                              | 305-1 | Direct (Scope 1) GHG emissions                        | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 305-2 | Energy indirect (Scope 2) GHG emissions               | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 305-3 | Other indirect (Scope 3) GHG emissions                | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 153, 155              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 305-4 | GHG emissions intensity                               | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 153, 155              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 305-5 | Reduction of GHG emissions                            | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                           |               | 36-37                 |          |             |                    |                          |  |
| GRI 306: Waste                                  | 306-1 | Waste generation and significant waste-related impact | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                           |               | 39-40                 |          |             |                    |                          |  |
|                                                 | 306-2 | management of significant waste-related impacts       | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                           |               | 39-40                 |          |             |                    |                          |  |
|                                                 | 306-3 | Waste generated                                       | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 306-4 | Waste diverted from disposal                          | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
|                                                 | 306-5 | Waste directed to disposal                            | ตารางผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม                                         |               | 152, 154              |          |             |                    | ✔                        |  |
| สังคม                                           |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| การมีส่วนร่วมกับชุมชน                           |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3   | Management of material topics                         | การมีส่วนร่วมกับชุมชน                                                      |               | 92-109                |          |             | 1, 3, 4, 8, 10, 17 |                          |  |
| การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า                  |       |                                                       |                                                                            |               |                       |          |             |                    |                          |  |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3   | Management of material topics                         | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า                                             |               | 110-114               |          |             | 16                 |                          |  |

| Disclosure                                                     |       |                                                                                                                | Chapter<br>Note: This column will not be included in the GRI content index | Location      |                       | Omission |             | Mapped to UN SDGs | Assurance by Third-Party |
|----------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|----------|-------------|-------------------|--------------------------|
|                                                                |       |                                                                                                                |                                                                            | Annual Report | Sustainability Report | Reason   | Explanation |                   |                          |
| การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                          |       |                                                                                                                |                                                                            |               |                       |          |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                    | 3-3   | Management of material topics                                                                                  | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                      |               | 86-91                 |          |             | 5, 10, 16         |                          |
| GRI 406: Non-Discrimination 2016                               | 406-1 | Incidents of discrimination and corrective actions taken                                                       | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                      |               | 86                    |          |             |                   |                          |
| GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016 | 407-1 | Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน, ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม        |               | 86-91, 160            |          |             |                   |                          |
| GRI 408: Child Labor                                           | 408-1 | Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor                                      | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                      |               | 86-91                 |          |             |                   |                          |
| GRI 409: Forced or Compulsory Labor                            | 409-1 | Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor                       | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                      |               | 86-91                 |          |             |                   |                          |
| อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                            |       |                                                                                                                |                                                                            |               |                       |          |             |                   |                          |
| GRI 3: Material Topics 2021                                    | 3-3   | Management of material topics                                                                                  | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               |                       |          |             |                   |                          |
| GRI 403: Occupational Health and Safety                        | 403-1 | Occupational health and safety management system                                                               | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               | 80-85                 |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-2 | Hazard identification, risk assessment, and incident investigation                                             | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               | 83-84                 |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-3 | Occupational health services                                                                                   | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               | 84-85                 |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-4 | Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety                        | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               | 81                    |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-5 | Worker training on occupational health and safety                                                              | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               | 82-84                 |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-6 | Promotion of worker health                                                                                     | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               | 84-85                 |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-7 | Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships  | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                        |               | 82-85                 |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-9 | Work-related injuries                                                                                          | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม                                               |               | 159, 164              |          |             |                   |                          |
|                                                                | 403-9 | Absenteeism rate                                                                                               | ตารางผลการดำเนินงานด้านสังคม                                               |               | 159, 164              |          |             |                   | ✔                        |

ดัชนีการรายงานความก้าวหน้าของ UNGC

| Principle    |                                                    | GRI Mapping                                                                                                             | Chapter                                                                                                                                                                                   | Location      |                                | Note |
|--------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------|------|
|              |                                                    |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                           | Annual Report | Sustainability Report          |      |
| Governance   |                                                    |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                           |               |                                |      |
| G1           | Role of board/senior executive                     | GRI 2: 2-12, 2-14, 2-22 (2021)                                                                                          | สารจากประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่, โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน, การประเมินประเด็นสาระสำคัญ, การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต |               | 4, 15, 17, 121-125, 128        |      |
| G2           | Publicly stated commitment                         | GRI 2: 2-23 (2021)                                                                                                      | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน, การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                  |               | 34-43, 69-72, 86-91, 121-125   |      |
| G3           | Code of conduct                                    | GRI 2: 2-23 (2021)                                                                                                      | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน, การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                  |               | 34-43, 69-72, 86-91, 121-125   |      |
| G4           | Individual or group responsible                    | GRI 2: 2-13 (2021)                                                                                                      | โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน, การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                                                                                          |               | 15, 26-27, 35, 118             |      |
| G5           | Formal structure                                   | GRI 2: 2-9, 2-13 (2021)                                                                                                 | โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน, การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                                                                                          |               | 15, 26-27, 118                 |      |
| G6, G6.1     | Risk assessment processes                          | GRI 205: 205-1 (2016)                                                                                                   | การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต, การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน                                                                                                                       |               | 27, 36-39, 86-91, 126-135, 148 |      |
| G7, G7.1     | Due diligence processes                            | GRI 2: 2-12, 2-23-a-ii, GRI 3: 3-1, 3-3-d (2021)                                                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                            |               | 86-91, 121-125, 148-149        |      |
| G8, G8.1     | Raising concerns processes                         | GRI 2: 2-26 (2021)                                                                                                      | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า, การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน                                                                               |               | 89-90, 112, 125                |      |
| G9           | Capture lesson methods                             | GRI 3: 3-3-e (2021)                                                                                                     | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ, การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน, การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                  |               | 34-43, 69-72, 86-91, 121-125   |      |
| G10          | Executive pay linked to sustainability performance | GRI 2: 2-19 (2021)                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | /             |                                |      |
| G11          | Board composition                                  | GRI 2: 2-9 (2021), GRI 405: 405-1 (2016)                                                                                | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ                                                                                                                                                   |               | 118-119                        |      |
| G12          | Sustainability reporting                           | -                                                                                                                       | เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้                                                                                                                                                                    |               | 16                             |      |
| G13          | Information assurance                              | GRI 2: 2-5 (2021)                                                                                                       | Assurance Statement                                                                                                                                                                       |               | 173-174                        |      |
| Human Rights |                                                    |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                           |               |                                |      |
| HR1          | Material topics identification                     | GRI 3: 3-2 (2021)                                                                                                       | การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน                                                                                                                                             |               | 17-19, 86-91                   |      |
| HR2, HR2.1   | Policy commitment                                  | GRI 2: 2-23-a-iv, 2-23-b, 2-23-c, 2-23-d, 2-23-e (2021)<br>GRI3: 3-3-c (2021)                                           | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 87-89                          |      |
| HR3          | Stakeholder engagement                             | GRI 3: 3-1-b, 3-3-f (2021)                                                                                              | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 87-89                          |      |
| HR4          | Prevention/mitigation risks and impacts            | GRI 3: 3-3-d (2021)                                                                                                     | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 87-91                          |      |
| HR5          | Training for human rights topic                    | GRI 3: 3-3-d (2021)                                                                                                     | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 91                             |      |
| HR6          | Prevention/mitigation progress assessment          | GRI 3: 3-3-e (2021)                                                                                                     | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 86-91                          |      |
| HR7          | Remedy                                             | GRI 3: 3-3-d (2021)                                                                                                     | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 88-89                          |      |
| HR8          | Practical actions                                  | GRI 3: 3-3-c, 3-3-d (2021)                                                                                              | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 88-89                          |      |
| Labour       |                                                    |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                           |               |                                |      |
| L1, L1.1     | Policy commitment                                  | GRI 3: 3-3-c (2021) for topics GRI 407 (2016), GRI 409 (2016), GRI 408 (2016), GRI 406 (2016), GRI 403 (2018)           | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน, การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                                                                                             |               | 68-72, 87-89                   |      |
| L1.2         | Freedom of association and collective bargaining   | GRI 2: 2-30 (2021)                                                                                                      | การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                     |               | 87                             |      |
| L2           | Stakeholder engagement                             | GRI 3: 3-1-b and 3-3-f (2021) for topics GRI 407 (2016), GRI 409 (2016), GRI 408 (2016), GRI 406 (2016), GRI 403 (2018) | การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                      |               | 20, 69-74, 77, 81-85           |      |
| L3           | Prevention/mitigation risks and impacts            | GRI 3: 3-3-d (2021) for topics GRI 407 (2016), GRI 409 (2016), GRI 408 (2016), GRI 406 (2016), GRI 403 (2018)           | การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                                                                                                                                    |               | 69-72, 82-85                   |      |
| L4           | Training for labour topic                          | GRI 3: 3-3-d (2021) for topics GRI 407 (2016), GRI 409 (2016), GRI 408 (2016), GRI 406 (2016), GRI 403 (2018)           | การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                                                                                                                                    |               | 79, 83                         |      |

| Principle   |                                                                                      | GRI Mapping                                                                                                                                             | Chapter                                                                                 | Location      |                       | Note |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------|
|             |                                                                                      |                                                                                                                                                         |                                                                                         | Annual Report | Sustainability Report |      |
| L5          | Prevention/mitigation progress assessment                                            | GRI 3: 3-3-e (2021) for topics GRI 407 (2016), GRI 409 (2016), GRI 408 (2016), GRI 406 (2016), GRI 403 (2018)                                           | การบริหารทรัพยากรบุคคล                                                                  |               | 73-78, 83             |      |
| L6          | Collective bargaining agreements                                                     | -                                                                                                                                                       | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                                     |               | 84-85                 |      |
| L7          | Women in managerial positions                                                        | -                                                                                                                                                       | Performance Data                                                                        |               | 160                   |      |
| L8          | Pay equity                                                                           | GRI 4: 405-2 (2016)                                                                                                                                     | Performance Data                                                                        |               | 161                   |      |
| L9          | Injury frequency                                                                     | GRI 4: 403-9 (2018)                                                                                                                                     | Performance Data                                                                        |               | 164                   |      |
| L10         | Incident rate                                                                        | GRI 4: 403-9 (2018)                                                                                                                                     | Performance Data                                                                        |               | 164                   |      |
| L11         | Remedy                                                                               | GRI 3: 3-3-d-ii (2021) for topics GRI 407 (2016), GRI 409 (2016), GRI 408 (2016), GRI 406 (2016), GRI 403 (2018)                                        | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                                     |               | 83-84                 |      |
| L12         | Practical actions                                                                    | GRI 3: 3-3-c and 3-3-d (2021) for topics GRI 407 (2016), GRI 409 (2016), GRI 408 (2016), GRI 406 (2016), GRI 403 (2018)                                 | อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                                                     |               | 83-84                 |      |
| Environment |                                                                                      |                                                                                                                                                         |                                                                                         |               |                       |      |
| E1, E1.1    | Policy commitment                                                                    | GRI 3: 3-3-c (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016)                                           | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                                        |               | 32, 34-41             |      |
| E2          | Stakeholder engagement                                                               | GRI 3: 3-1-b and 3-3-f (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016), and GRI 201: 201-2-a-iv (2016) | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                                        |               | 32, 34-41             |      |
| E3          | Prevention/mitigation risks and impacts                                              | GRI 3: 3-3-d (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016), and GRI 201: 201-2-iv (2016)             | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                                        |               | 34-41                 |      |
| E4          | Prevention/mitigation progress assessment                                            | GRI 3: 3-3-e (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016), and GRI 201: 201-2-a-iv (2016)           | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                                        |               | 34-43                 |      |
| E4.1        | Goals and targets                                                                    | GRI 3: 3-3-e (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016), and GRI 201: 201-2-a-iv (2016)           | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ |               | 28-30, 34-43          |      |
| E4.2        | Measuring progress against targets                                                   | GRI 3: 3-3-e (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016), and GRI 201: 201-2-a-iv (2016)           | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ |               | 28-30, 34-43          |      |
| E5          | Remedy                                                                               | GRI 3: 3-3-d-ii (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016), and GRI 201: 201-2-a-iv (2016)        | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ |               | 34-43                 |      |
| E6          | Greenhouse gas emissions                                                             | GRI 305: 305-1, 305-2                                                                                                                                   | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, Performance Data                                      |               | 41-42, 152-153        |      |
| E7, E7.1    | Scope 3 emissions                                                                    | GRI 305: 305-3 (2016)                                                                                                                                   | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, Performance Data                                      |               | 41-42, 152-153        |      |
| E8          | R&D investment in low-carbon products and services                                   | (% of revenue)                                                                                                                                          | การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน                                         |               | -                     |      |
| E9          | Climate adaptation                                                                   | GRI 201: 201-2-a-iv (2016)                                                                                                                              | การกำหนดกลยุทธ์ในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์                                   |               | 26-29                 |      |
| E10         | Renewable energy consumption                                                         | GRI 302: 302-1 (2016)                                                                                                                                   | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                                                        |               | 38                    |      |
| E11         | Low-carbon products/services                                                         | (% of revenue)                                                                                                                                          | การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน                                         |               | -                     |      |
| E12         | Material topics identification                                                       | GRI 2: 2-6-a (2021)                                                                                                                                     | การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน, ธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร          |               | 17-19                 |      |
| E13         | Water withdrawal and consumption in own operation                                    | GRI 303: 303-1, 303-3, 303-5 (2018)                                                                                                                     | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, Performance Data                                      |               | 39, 151-152           |      |
| E14         | Water intensity of products                                                          | -                                                                                                                                                       |                                                                                         |               |                       |      |
| E15         | The company is in or adjacent to protected areas and/or key biodiversity areas (KBA) | GRI 304: 304-1 (2016)                                                                                                                                   |                                                                                         |               |                       |      |
| E16         | The area of natural ecosystems                                                       | GRI 304: 304-1 (2016)                                                                                                                                   |                                                                                         |               |                       |      |
| E17         | Ecosystem restoration and protection                                                 | GRI 304: 304-3 (2016)                                                                                                                                   |                                                                                         |               |                       |      |



| Principle       |                                                                  | GRI Mapping                                                                                                             | Chapter                                            | Location      |                       | Note |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------|
|                 |                                                                  |                                                                                                                         |                                                    | Annual Report | Sustainability Report |      |
| E18             | Pollutants                                                       | GRI 305: 305-7 (2016)                                                                                                   |                                                    |               |                       |      |
| E19             | Waste generated                                                  | GRI 306: 306-3 (2020)                                                                                                   | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, Performance Data |               | 39-43, 152            |      |
| E20             | Hazardous waste                                                  | GRI 306: 306-4, 306-5 (2020)                                                                                            | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ, Performance Data |               | 39-43, 152            |      |
| E21             | Consumption of single-use plastic                                | -                                                                                                                       |                                                    |               |                       |      |
| E22             | Practical actions                                                | GRI 3: 3-3-c and 3-3-d (2021) for topics GRI 303 (2018), GRI 304 (2016), GRI 305 (2016), GRI 306 (2020), GRI 302 (2016) | การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ                   |               | 26-43                 |      |
| Anti-Corruption |                                                                  |                                                                                                                         |                                                    |               |                       |      |
| AC1             | Compliance program                                               | GRI 3: 3-3-c (2021) for the topic GRI 205 (2016)                                                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 120-122               |      |
| AC1.1           | Year of programme reviewed                                       | -                                                                                                                       | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 120-122               |      |
| AC2             | Policies in situations that may represent a conflict of interest | -                                                                                                                       | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 121-124               |      |
| AC3             | Training for anti-corruption and integrity                       | GRI 205: 205-2 (2016)                                                                                                   | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 124                   |      |
| AC3.1           | Training frequency                                               | -                                                                                                                       | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 124                   |      |
| AC4             | Compliance monitoring                                            | GRI 3: 3-3-e (2021) for the topic GRI 205 (2016)                                                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 123-125               |      |
| AC5             | Incidents of corruption                                          | GRI 205: 205-3 (2016)                                                                                                   | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 125                   |      |
| AC6, A6.1       | Measures to address suspected incidents of corruption            | GRI 3: 3-3-d (2021) for the topic GRI 205 (2016)                                                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 121-125               |      |
| AC7             | Collective action against corruption                             | GRI 3: 3-3-d (2021) for the topic GRI 205 (2016)                                                                        | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 121-122               |      |
| AC8             | Practical actions                                                | GRI 3: 3-3-c and 3-3-d (2021) for the topic GRI 205 (2016)                                                              | การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจ            |               | 120-125               |      |



# LRQA Independent Assurance Statement

## Relating to Krungthai Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2023 (1<sup>st</sup> January 2023 – 31<sup>st</sup> December 2023)

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

### Terms of engagement

LRQA was commissioned by Krungthai Bank Public Company Limited (KTB) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2023 ("the report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and materiality of the professional judgement of the verifier using Accountability's AA1000AS v3 for type 2 assurance.

Note: The exception is for both direct and energy indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

Our assurance engagement covered KTB's operations and activities only in Thailand and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of KTB's adherence to Accountability's AA1000 Principles (2018):
  - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the Report is in accordance with:
  - GRI Standards 2021, and
  - GRI 3-1: Process to determine material topics.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:
  - 302-1 Energy consumption within the organization
  - 302-2 Energy consumption outside of the organization
  - 302-3 Energy Intensity
  - 303-3 Water withdrawal
  - 303-4 Water discharge
  - 303-5 Water consumption
  - 306-3 Waste generated
  - 306-4 Waste diverted from disposal
  - 306-5 Waste directed to disposal
  - 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
  - 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
  - 305-3 Other indirect (scope 3) GHG emission (Category 1 – Purchased goods and services (paper and water), Category 3 – Fuel- and energy-related activities, Category 5 – Waste generated in operations (organic waste to landfill), Category 6 – Business travel, Category 7 – Employee Commuting, Category 8 – Leased assets)
  - 305-4 GHG Emission Intensity
  - 403-9: Work-related injuries (absenteeism rate only)
  - 404-1 Average hours of training per year per employee
  - 405-2 Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men.

Our assurance engagement excluded the data and information of KTB's operations and activities outside Thailand, as well as suppliers, contractors and any third parties mentioned in the report.

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

### LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach, nothing has come to our attention that would cause us to believe that KTB has not:

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected, and that the direct and energy indirect GHG emissions data disclosed in the report are materially correct.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier; with the exception of direct and energy indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

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

<sup>1</sup> <https://www.globalreporting.org>

<sup>2</sup> GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



### LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out using Accountability's AA1000AS v3 and our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing KTB's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviews with external stakeholders and reviewing documents and associated records.
- Reviewing KTB's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their Report. We did this by benchmarking reports written by KTB and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether KTB makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing KTB's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Verifying data and information remotely via ICT application by sampling evidence to confirm the reliability of the selected indicators.

### Observations

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

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from KTB's stakeholder engagement process. KTB has open dialogue with all its stakeholders, though the frequency of engagement with trade unions would benefit from more regular scheduling.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning KTB's sustainability performance that have been excluded from the report. It should be noted that KTB has established extensive criteria for determining which issue is material and that these criteria are not biased to the company's management.
- Impact: KTB has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to GHG emissions. For example: KTB has announced its Net Zero commitment program.
- Responsiveness: KTB has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to reporting performance of the GRI disclosures associated with the key materiality topics. However, we believe that KTB's future reports should extend:
  - GRI disclosures to include all business units, and
  - GHG emissions data and disclosure to include fugitive emissions from branch operations and energy imported by tenants.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. However, KTB should consider reviewing data collection and reporting tools related to the number of contractor's working hours as this will further improve the accuracy of this data in future reports.

### LRQA's standards, competence and independence

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

This verification is the only works undertaken by LRQA for Krungthai Bank Public Company Limited and as such does not compromise our independence or impartiality.

*Kamiga S.*

Kamiga Sukkeaw  
LRQA Lead Verifier

Dated: 7 March 2024

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

LRQA reference: BGK00001027

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

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

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

Copyright © LRQA, 2024.



35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

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

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



[krungthai.com](https://krungthai.com)



Krungthai Care