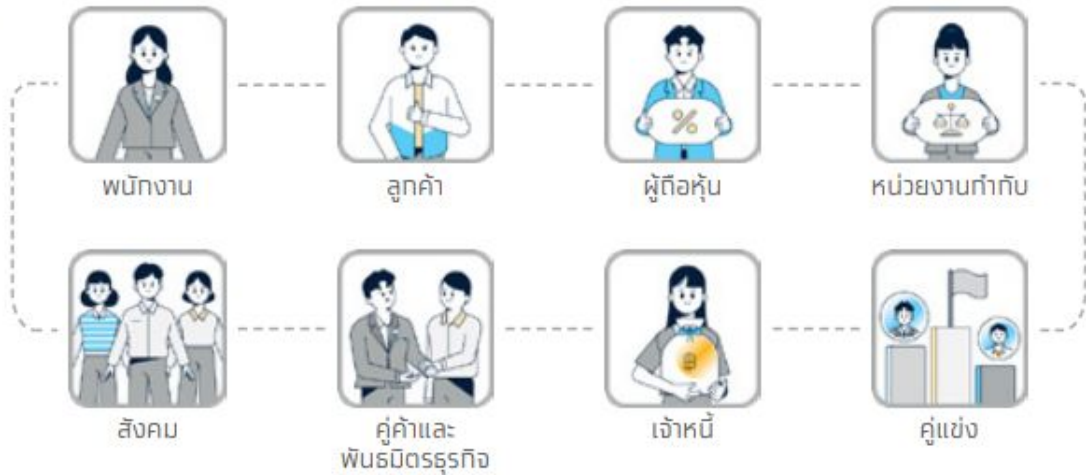


การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :



กระบวนการที่ใช้

ความถี่

ความต้องการ

แนวทางการปฏิบัติ



พนักงาน

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



ลูกค้า

- การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร
- การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้าเพื่อสอบถามปัญหา (Pain Point) และนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงกระบวนการ
- การสำรวจความผูกพันลูกค้า (Customer Engagement)
- เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
- พบปะลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการเงิน
- การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์
- การจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินและธุรกิจกับลูกค้า
- สำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร 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 และผลิตภัณฑ์ อย่างสม่ำเสมอ
- ข้อมูลมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ และเปิดรับฟังข้อเสนอแนะ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- ปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- แก้ไขเรื่องร้องเรียน ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA)
- นำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่านข้อความหรืออีเมล
- ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านสื่อออนไลน์แก่กลุ่มเป้าหมาย
- รับลงทะเบียนสำหรับผู้สนใจผลิตภัณฑ์ผ่าน [เว็บไซต์](#)
- ให้บริการข้อมูลที่ถูกต้องด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และข้อมูลมีความทันสมัยสถานการณ์ 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
- ดำเนินการตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และข้อมูลทางการเงินอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ การประชุมและเว็บไซต์ธนาคาร



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
- การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในชุมชนผ่านการบริหารจัดการเพิ่มความรู้ทางการเงิน
- การมีสินค้าและการให้บริการที่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน
- ธนาคารได้ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อทราบถึงความต้องการ ดังนี้
 1. อบรมให้ความรู้
 2. ศึกษาดูงาน
 3. ลงพื้นที่ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำแผนพัฒนา
 4. จัดกิจกรรมเพื่อดำเนินการพัฒนา และลงมือปฏิบัติจริง
 5. ประเมินผลการดำเนินงาน



คู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจ

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



เจ้าหนี้

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



คู่แข่ง

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