



กรุงเทพ

กล้าเปลี่ยน เพื่อความยั่งยืน

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2564



กล้าเปลี่ยน... เพื่อความยั่งยืน

พัฒนาโครงสร้าง กระบวนการทำงาน และบุคลากร
เพื่อมุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจธนาคาร
และสังคมในระยะยาว ด้วยความมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์
และบริการที่หลากหลาย ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย
เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม และช่วงวัย



สารบัญ



032

ความยั่งยืนด้านผลประโยชน์

- การเจริญเติบโตของผลประโยชน์อย่างยั่งยืน
- การบริหารความเสี่ยง
- การเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนานวัตกรรม
- การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



066

ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและดำเนินงาน

- การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การบริหารทรัพยากรบุคคล
- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



110

ความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

- การธนาคารเพื่อความยั่งยืน
- โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม
- การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



005

สารจากประธานกรรมการธนาคาร



006

สารจากประธานกรรมการผู้จัดการใหญ่



009

รายงานคณะกรรมการบริษัทและ
ความรับผิดชอบต่อสังคม
ประจำปี 2564



010

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



014

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

- ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารและการสร้างทำอย่างยั่งยืนในปี 2564
- กรอบการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร
- แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล



026

กล้าเปลี่ยน เพื่อความยั่งยืน



132

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



136

การแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI



A full-length photograph of two men standing side-by-side against a red brick wall. The man on the left is wearing a blue suit and a light pink shirt, smiling. The man on the right is wearing a dark grey suit and a white shirt, with a neutral expression. Both have their hands in their pockets. Long shadows are cast on the wall and ground behind them, suggesting late afternoon or early morning light.

นายผยง ศรีวณิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

นายกฤษฎา จีนะวิจารณ์
ประธานกรรมการธนาคาร

สารจากประธานกรรมการธนาคาร

ปี 2564

จากความมุ่งมั่นตั้งใจดำเนินธุรกิจ
ภายใต้ความรับผิดชอบต่อ
หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง

38



รางวัล
คือความไว้วางใจ
ที่ธนาคารได้รับ

การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ต่อเนื่องมาถึงปี 2564 ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชนและภาคธุรกิจเป็นวงกว้าง ทำให้ภารกิจสำคัญของธนาคารกรุงไทย จึงยังคงมุ่งเน้นไปที่การร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ในการช่วยเหลือเยียวยาลูกค้าและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 และเป็นฟันเฟืองหลักที่ช่วยขับเคลื่อนมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐสู่ประชาชนทุกคน ไปจนถึงระดับเศรษฐกิจฐานราก โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ธนาคารพัฒนาและต่อยอด มาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งผ่านความช่วยเหลือไปสู่กลุ่มเป้าหมายของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ จากการระบาดของ COVID-19 ยังได้เปิดเผยให้เห็นถึงความเปราะบางของประเทศไทยในมิติต่าง ๆ อาทิ ความเหลื่อมล้ำทางด้านการเงิน การออม และการเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจ ตลอดจนปัญหาการละเลยต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศที่ทวีความสำคัญและกำลังเป็นกระแสโลก ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน หรือ Krungthai Sustainability ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสากลด้าน “สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล” หรือ ESG อีกทั้งธนาคารยังส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมให้กับภาคธุรกิจและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวให้แก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) รวมทั้งรายย่อย เพื่อให้ภาคธุรกิจทุกขนาดมีโอกาสในการเติบโตอย่างมั่นคง ทั้งนี้ ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากภาคส่วนต่าง ๆ สะท้อนจากรางวัลในปี 2564 ที่ธนาคารได้รับทั้งในระดับนานาชาติและระดับประเทศ รวม 38 รางวัล อาทิ รางวัล “Most Sustainable Bank Thailand 2021” จากนิตยสาร World Economic ประเทศสหรัฐอเมริกา รางวัล “Bank of the Year 2021 in Thailand” จากนิตยสาร The Banker ประเทศอังกฤษ รางวัล “Best Bank Awards 2021 สาขา Best Digital Bank - Thailand” จากนิตยสาร Asiamoney ฮกเก้ง รางวัล “Best Digital Banking Service of the Year Award” จากนิตยสาร Business+ รางวัล “Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2564” จากสถาบันไทยพัฒน์ และรางวัลพระราชทาน “Thailand Corporate Excellence Awards 2021 สาขาความเป็นเลิศด้านสินค้า/การบริการ (Product / Service Excellence)” โดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)

อย่างไรก็ดี สภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจในระยะข้างหน้าที่ยังมีความไม่แน่นอนสูง เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะยังตอบโจทย์ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการธนาคารยังคงสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยส่งเสริมการคิดนอกกรอบ นำกระบวนการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับ New Normal เြง Upskill Reskill ให้ทันต่อยุคดิจิทัล ให้มี Digital literacy มากขึ้น สามารถเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างลงตัว เน้นการทำงานแบบ Agility ให้สอดคล้องกับ Business model ของภาคธนาคารที่มุ่งสู่ Digital banking อย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งต้องเร่งเพิ่มผลผลิตภาพและบูรณาการกระบวนการทำงานแบบ End-to-End ควบคู่ไปกับการปลูกฝัง DNA การไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องและเข้มข้น เพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายใน (Change From Within) โดยคณะกรรมการธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรมาโดยตลอด เพราะเชื่อว่าจะเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน มีภูมิคุ้มกันต่อภัยคุกคามและความไม่แน่นอน และพร้อมปรับตัวรับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ไม่เคยหยุดนิ่ง รวมทั้งมีความพร้อมที่จะสนับสนุนสังคมไทยให้เติบโตบนฐานของความยั่งยืนด้วย

ในนามของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และบริษัทในเครือ ผมขอขอบพระคุณท่านผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน สำหรับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่ได้มอบให้กับธนาคารกรุงไทยเสมอมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะยังให้การสนับสนุนธนาคารอย่างต่อเนื่องและตลอดไป

19 -

นายกฤษฎา จินะวิจารณ์
ประธานกรรมการธนาคาร

สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่

ในปี 2564 การกลับมาระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยฟื้นตัวได้อย่างจำกัด ฐานะการเงินของครัวเรือนและภาคธุรกิจยังมีความเปราะบาง โดยเฉพาะในกลุ่มที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและกลุ่มที่อิงกับอุปสงค์ในประเทศ ธนาคารกรุงไทยได้ให้การดูแลลูกค้าและผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปได้ โดยร่วมมือกับภาคธนาคารในการออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เสริมสภาพคล่องและสนับสนุนเงินทุนเพื่อฟื้นฟูกิจการ รวมถึงการพักชำระหนี้และปรับโครงสร้างหนี้ที่ยั่งยืนและเป็นธรรม ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และเป็นที่น่าภาคภูมิใจที่ธนาคารได้รับการยอมรับอย่างมาจากการทุ่มเทสรรพกำลังทั้งเครือข่ายบริการ เทคโนโลยี ตลอดจนบุคลากรในการส่งต่อความช่วยเหลือของภาครัฐสู่ประชาชนคนไทย ไม่ว่าจะเป็นโครงการคนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน เราชนะ มาตรา 33 เรารักกัน และยิ่งให้ยิ่งได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมโครงการ “ไทยร่วมใจ” จัดตั้งหน่วยบริการวัดขึ้นนอกโรงพยาบาลในพื้นที่ต่าง ๆ รวมจำนวนกว่า 129 จุด ทั่วประเทศ ทั้งนี้ เพราะธนาคารมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและลูกค้าทุกกลุ่ม ตลอดจนมุ่งสร้างความเท่าเทียมกันด้านการเงินแก่คนไทย สะท้อนความตั้งใจที่จะเป็นได้มากกว่าธนาคาร (Beyond Banking) ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจใหม่ คือ “To empower better life for all Thais” และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคาร สอดคล้องไปกับกรอบการทำงานและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations)

การที่ธนาคารสามารถส่งผ่านความช่วยเหลือจากภาครัฐให้ถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุด และตรวจสอบได้ ทั้งยังสามารถต่อยอดเพื่อมอบบริการที่สนองตอบพฤติกรรมและความต้องการใหม่ ๆ ในยุค New Normal ได้อย่างทันเวลา เป็นผลจากการเร่งดำเนินการพัฒนา Digital Platform มาอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ อาทิ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ปัจจุบัน

มีผู้ถือบัตรกว่า 13 ล้านราย การจำหน่าย 1 Baht Bond ผ่านวอลเล็ต สบม. ที่ประชาชนสามารถลงทุนในพันธบัตรออมทรัพย์ขั้นต่ำเพียง 100 บาท รวมถึงการร่วมสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น กลุ่มการชำระหนี้ อาทิ การพัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ ๆ ของ Krungthai NEXT บริการ Krungthai Gold Wallet ที่สามารถซื้อขายทองคำแบบออนไลน์ครบวงจร รวมถึงการเปิดขายหุ้นกู้ดิจิทัลของ PTTEP ซึ่งถือเป็นการซื้อขายหุ้นกู้ด้วยระบบดิจิทัลวอลเล็ต “ครั้งแรกในเอเชีย” สะท้อนความพร้อมในการขยาย Digital Footprint ของธนาคารไปสู่ความต้องการใหม่ ๆ ในโลกอนาคตได้อย่างมั่นใจ กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ อาทิ ระบบ Smart Hospital ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงการให้บริการแบบครบวงจร เช่น เครื่องตรวจร่างกายอัตโนมัติ AI Chat Bot อัจฉริยะ เพื่อช่วยคัดกรองผู้ป่วยโดยใช้ระบบการส่งงานด้วยเสียง Telemedicine การปรึกษาแพทย์เฉพาะทางผ่านระบบ VDO Conference เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ ๆ ของ Health Wallet เพื่อยกระดับบริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน อาทิ โครงการ Smart University และบริการต่าง ๆ ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” และกลุ่มระบบขนส่ง อาทิ การพัฒนาระบบรับชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดให้กับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้ ธนาคารได้ใช้กลยุทธ์ X2G2X โดยใช้ G หรือภาครัฐเป็นจุดศูนย์กลาง แล้วเชื่อมต่อจุดแต่ละจุดยึดโยงเข้ากับ 5 ecosystems ด้วย Digital Platform (connect the dot) เพื่อต่อยอดธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า และนำไปสู่การสร้างรายได้ให้กับธนาคาร (Monetization) ซึ่งในปัจจุบันธนาคารสามารถก้าวสู่การเป็นผู้นำในระบบธนาคารดิจิทัล สะท้อนจากจำนวนผู้ใช้งานใน Digital Platform ของธนาคารที่มีจำนวนรวมมากที่สุด โดยผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” และ “Krungthai NEXT” รวมกันกว่า 40 ล้านคน (จากเมื่อ 4-5 ปีก่อนที่มีผู้ใช้งาน KTB Netbank เพียงประมาณ 3 ล้านคน) นอกจากนี้ ยังมีผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” อีกกว่า 1.5 ล้านร้านค้า และ “Krungthai Connnext” กว่า 16 ล้านคน

ก้าวสู่การเป็นผู้นำในระบบธนาคารดิจิทัล

จำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดใน Digital Platform



แอปพลิเคชัน
“เป๋าตัง” และ “Krungthai NEXT”

40

ล้านคน



แอปพลิเคชัน
“ถุงเงิน”

1.5

ล้านร้านค้า



“Krungthai Connnext”

16

ล้านคน

สำหรับในปี 2565 แม้ภาวะเศรษฐกิจมีแนวโน้มจะกลับมาฟื้นตัวดีขึ้น แต่ก็ยังเปราะบางและไม่ทั่วถึง อีกทั้งสภาพแวดล้อมทางด้านการแข่งขันในระบบการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก นำมาซึ่งความท้าทายจาก Disruption รอบทิศทาง อาทิ การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค นวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ อย่าง Cryptocurrency, Digital Asset และ DeFi หรือระบบการเงินที่ไร้ตัวกลาง ทำให้ธนาคารต้องปรับ Business Model และบริหารจัดการทรัพยากรให้ได้อย่างยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยน ปรับตัว เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ได้อย่างคล่องแคล่วและรวดเร็วภายใต้ความไม่แน่นอน ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 2 Banking Models คือ เรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) และเรือเร็ว (Speedboat) ภายใต้แผนปฏิบัติการ 5 Execution Pillars อย่างต่อเนื่อง โดยจะดำเนินการให้เข้มข้นมากขึ้นและกล้าที่จะปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวนำ (Courage to Change) ได้แก่ 1) Sustain Core Growth เพื่อให้ธุรกิจหลักเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน โดยเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน (Everyday Life) ครอบคลุมกับทุกความต้องการ ให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและทั่วถึงยิ่งขึ้น ขณะที่สินเชื่อธุรกิจจะเน้นอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มเติบโต และสินเชื่อเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้รองรับเทรนด์ Net Zero Emission รวมถึง BCG Economy (Bio-Circular-Green Economy) 2) Build New Business Model โดยธนาคารจะค้นหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ผ่านบริษัท อินฟินิตัส บาย กรุงไทย (Infinitas by Krungthai) ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการด้านการพัฒนา Innovation & Digital Platform เพื่อสร้างรายได้ใหม่ ๆ สอดรับกับ Mega Trends นอกจากนี้ เมื่อปลายปีที่ที่ผ่านมา ธนาคารโดยบริษัท อินฟินิตัส บาย กรุงไทย ร่วมมือกับบริษัท เอกเซนเซอร์ โซลูชันส์ จำกัด ตั้งบริษัทร่วมทุนบริษัท อะไรส์ บาย อินฟินิตัส (Arise by Infinitas) เพื่อสร้างอัจฉริยะสายพันธุ์ดิจิทัล หรือ "Digital Talents" รองรับแผนขยายธุรกิจของธนาคารและพันธมิตร 3) การต่อยอดธุรกิจแบบ X2G2X โดยมีภาครัฐเป็นศูนย์กลาง หรือการต่อยอดธุรกิจกับลูกค้าของลูกค้า ซึ่งจะเน้นการเชื่อมโยงบริการทางการเงินให้เข้ากับกิจกรรมในชีวิตประจำวันที่เกี่ยวข้องกับ 5 Ecosystems ด้วย Digital Connectivity 4) Digitization โดยธนาคารจะลดการใช้กระดาษให้น้อยที่สุด ตลอดจนปรับกระบวนการและระบบงานภายในโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย เช่น

ระบบ Robotic Process Automation (RPA) และการใช้ AI เป็นต้น เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และ 5) Krungthai Sustainability การให้ความสำคัญกับการนำหลัก ESG (Environmental, Social, and Governance) มาใช้ในการขับเคลื่อนกรุงไทยคุณธรรมผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ 1 หน่วยงาน 1 แผนความยั่งยืน โครงการ Compliance Champion และโครงการ Krungthai Hackathon เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารจะให้ความสำคัญกับการรักษาเสถียรภาพด้านการเงินภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนสูง โดยใช้ประโยชน์จากมาตรการพักทรัพย์พักหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และตั้งสำรองในระดับสูงเพียงพอเพื่อที่จะบริหารหน้าผา NPL (NPL Cliff) ให้ผ่านพ้นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เป็นอีกพันธกิจหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยปลูกฝังความกล้าที่จะเปลี่ยน และสนับสนุนการ Upskill/Reskill ทั้งในด้าน Innovation, Creativity และ Design Thinking ซึ่งจะช่วยยกระดับและปฏิรูปองค์กรให้สามารถตอบโจทย์ Future of Work รวมถึงส่งเสริมการทำงานแบบ Formula 1 culture โดยมีการบูรณาการ (Integration) มีความคล่องตัว (Agility) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความแม่นยำ (Accuracy) และมีความปลอดภัย (Security) อีกทั้งธนาคารยังเน้นการสร้างความร่วมมือ (Synergy) กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจและพันธมิตร เพื่อร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมกิจกรรมหลักในชีวิตประจำวันของลูกค้าและประชาชนอย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ ด้วยการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการดังกล่าว จะช่วยให้ธนาคารยังสามารถดำรงฐานะธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลและช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคม สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและลูกค้าทุกกลุ่มให้ดียิ่งขึ้นในทุกมิติ ตลอดจนร่วมมือกับพันธมิตรของธนาคารในการเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวเข้าสู่โลกแห่งอนาคตเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป



นายผยง ศรีวณิช

กรรมการผู้จัดการใหญ่

คณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

01 ศ.(พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์

ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

03 นางนิริมา เทพวันนุกูร

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

02 นายวิชัย อัคริสร

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

04 ดร.กฤษณา ตันติเดมิก

กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม



รายงานคณะกรรมการบริษัท และความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2564

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Creating Shared Value: CSV) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development) ของทุกภาคส่วนอย่างครอบคลุมตามหลักการ ESG ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) และวิสัยทัศน์ Growing Together for Sustainability โดยคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อกำหนดแนวทางและติดตามผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วย กรรมการธนาคารจำนวน 4 คน และในปี 2564 มีการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

ในปี 2564 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านบริษัทภิบาล ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยส่วนของการดำเนินงานด้านบริษัทภิบาลนั้น ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์บริษัท บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ด้วยการขับเคลื่อนโครงการกรุงไทยคุณธรรม เพื่อส่งเสริมคุณธรรมอัตลักษณ์ขององค์กรที่มีทั้งหมด 5 ลักษณะ ได้แก่ “สร้างสรรค์” “สำเร็จ” “สัตย์ซื่อ” “สามัคคี” “สังคม” ผ่านการขับเคลื่อนผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ Culture Transformation ที่ได้มีการพัฒนา One Krungthai Application เพื่อนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสำคัญให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ โครงการ Krungthai Hackathon เพื่อให้พนักงานคิดค้นปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างจิตสำนึกที่ดีตามแนวทางบริษัทภิบาล โครงการ Krungthai Transformative Leadership เพื่อขับเคลื่อนงานที่สำคัญให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร โครงการบริหารจัดการความรู้การปฏิบัติงาน (KM in Process) เพื่อขับเคลื่อนให้การบริหารจัดการความรู้ เห็นผลเป็นรูปธรรมจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงได้มีกำหนดแนวปฏิบัติในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

ในส่วนของการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น ธนาคารได้ดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติทั้ง 17 ข้อ (Sustainable Development Goals) แนวทางการดำเนินงานตามกรอบ ESG ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร นอกจากนี้ ยังได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) และ CSV ด้วยแผนแม่บทระยะยาว 5 ปี ผ่านการดำเนินโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการกรุงไทย รักชุมชน ที่ให้ความรู้กับชุมชนทั่วประเทศในการพัฒนาสินค้าท้องถิ่น การจัดการการท่องเที่ยวที่รักษาสมดุลกับธรรมชาติ ความรู้พื้นฐานทางการเงิน การตลาด ฯลฯ รวมถึงร่วมมือกับ United Nations Development Program (UNDP) เพื่อพัฒนาความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity) ของชุมชนต่าง ๆ โครงการ Green Financing ที่ให้การสนับสนุนทางการเงินต่อธุรกิจคาร์บอนต่ำ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การพัฒนาแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” ในรูปแบบ Thailand Open Digital Platform เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทยผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น “คนละครึ่ง” “เราเที่ยวด้วยกัน” “ม.33 เรารักกัน” และ “พันธมิตรรวมทรัพย์บนแพลตฟอร์ม สบม. ของกระทรวงการคลัง”

ด้วยวิสัยทัศน์ที่ยึดมั่นต่อการทำธุรกิจตามหลัก ESG โดยเชื่อว่า Doing Well by Doing Good จะทำให้ธนาคารเติบโตเคียงข้างคนไทยได้อย่างยั่งยืน



(ศ.(พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์)

ประธานกรรมการบริษัท
และความรับผิดชอบต่อสังคม

38

รางวัล

แห่งความภาคภูมิใจ

ธนาคารกรุงไทย เพื่อเศรษฐกิจไทย เพื่อสังคมไทยเติบโตอย่างยั่งยืน

รางวัลระดับนานาชาติ 22 รางวัล

01. รางวัล The Asset Triple A Sustainable Capital Markets Country & Regional Awards 2020 สาขา Best Retail Bond Thailand
02. รางวัล The Asset Triple A Infrastructure Awards 2021 สาขา Transport Deal of the Year
03. Global Banking & Finance Awards สาขา Best CSR Bank Thailand 2021
04. Global Banking & Finance Awards สาขา Banking CEO of the Year Thailand 2021
05. Global Business Outlook Awards 2021 สาขา Best Digital Transformation Bank – Thailand
06. Global Business Outlook Awards 2021 สาขา Most Innovative COVID-19 Emergency Relief Assistance Initiatives – Thailand
07. Global Business Outlook Awards 2021 สาขา Best Government and Infrastructure Financing Bank – Thailand
08. World Economic Magazine Awards 2021 สาขา “Best Digital Bank Thailand 2021”
09. World Economic Magazine Awards 2021 สาขา “Most Sustainable Bank Thailand 2021”

10. World Economic Magazine Awards 2021 สาขา “Best Corporate Banking COVID-19 Response Initiative Thailand 2021”
11. รางวัล Most Sustainable Bank 2021 – Thailand
12. รางวัล PAN Finance Awards สาขา Most Innovative Banking App - Krungthai Next -Thailand 2021
13. รางวัล International Banker 2021 Asia & Australasia Awards สาขา Best Innovation In Retail Banking Thailand 2021
14. รางวัล International Banker 2021 Asia & Australasia Awards สาขา Best Commercial Bank Thailand in the 2021
15. รางวัล Asiamoney Best Bank Awards 2021 สาขา Best Digital Bank - Thailand



SEAL
AWARDS

16. รางวัล Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards (ACES) 2021 ประเภท Asia's Best Performing Companies & Top Workplaces in Asia
17. รางวัล 2021 Sustainability Awards ประเภท Sustainability Product of the Year
18. รางวัล Asia Pacific Sustainable Innovation Enterprise Award (Banking Industry)
19. รางวัล Best Practice (Emerging Market) ประเภท Great Practice
20. รางวัล Bank of the Year 2021 in Thailand
21. รางวัล ASEAN Business Awards (ABA) 2021
22. รางวัล 2021 SEAL Business Sustainability Awards ประเภท Sustainable Innovation Award Category

รางวัลระดับประเทศ 16 รางวัล

23. รางวัล 2019 ASEAN Corporate Governance Scorecard Award ประเภท ASEAN Asset Class PLCs (Thailand)
24. รางวัล Thailand Top Company Awards 2021 ประเภท "อุตสาหกรรมการเงินและการธนาคาร"
25. รางวัล Thailand Top Company Awards 2021 ประเภท "Best Digital Banking Service of the Year Award"
26. Product of the year Awards: ประเภทกลุ่มการเงินและการลงทุน พันธมิตรออมทรัพย์ รุ่นวอลเล็ท สบม.

27. รางวัล Best Bond Awards 2020 สาขา Best Repo Primary Dealer
28. รางวัล Best Bond Awards 2020 สาขา Best Outright Primary Dealer
29. รางวัล Best Bond Awards 2020 สาขา COVID-19 Financing Contributor
30. รางวัล "THAILAND ZOCIAL AWARDS 2021" สาขา "BEST BRAND PERFORMANCE ON SOCIAL MEDIA"
31. รางวัลพระราชทาน Thailand Corporate Excellence Awards 2021 สาขาความเป็นเลิศด้านสินค้า/การบริการ (Product/Service Excellence)
32. รางวัลหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THSI) 2021
33. รางวัล Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2564
34. รางวัลโครงการประกาศเกียรติคุณจรรยาบรรณดีเด่นหอการค้าไทย ประจำปี 2564
35. รางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณ "วุฒิสภา ศรีธราควาณดี"
36. รางวัล Bangkok Post: CEO of The Year 2021
37. รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล ประจำปี 2565
38. รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2565



รางวัลธนาคารได้รับในปี 2564 ประกอบด้วย

รางวัลระดับนานาชาติ 22 รางวัล

1. รางวัล The Asset Triple A Sustainable Capital Markets Country & Regional Awards 2020 สาขา Best Retail Bond Thailand จากนิตยสาร The Asset จากฮ่องกง จากธุรกรรมการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ PTT (15 billion baht dual-tranche CBI-certified green debentures)

2. รางวัล The Asset Triple A Infrastructure Awards 2021 สาขา Transport Deal of the Year จากนิตยสาร The Asset จากฮ่องกง จากการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หรือหุ้นกู้สีเขียว (Green Bonds) อายุ 2 ถึง 10 ปี จำนวน 8,600 ล้านบาท เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2563 เพื่อเสนอขายแก่ผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่

3. Global Banking & Finance Awards สาขา Best CSR Bank Thailand 2021 จากนิตยสาร Global Banking and Finance Review ประเทศอังกฤษ จากวิสัยทัศน์ 'Growing Together for Sustainability' และการดำเนินการของธนาคารภายใต้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการลงทุนในด้าน Technology เพื่อพัฒนา Innovative service ให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยและชุมชน รวมถึงมีการดำเนินงานที่โปร่งใส

4. Global Banking & Finance Awards สาขา Banking CEO of the Year Thailand 2021 จากนิตยสาร Global Banking and Finance Review ประเทศอังกฤษ เป็นรางวัลจาก CEO ที่มีกลยุทธ์การบริหารงานที่โดดเด่น และมีเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นในการบริหาร "กรุงไทย" ให้เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของรัฐที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล เพื่อให้คุณภาพชีวิตของคนไทยเติบโตอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ 'Growing Together for Sustainability'

5. Global Business Outlook Awards 2021 สาขา Best Digital Transformation Bank - Thailand จาก Global Business Outlook ประเทศอังกฤษ จากการบุกเบิกกระบวนการ Digital Transformation รวมถึงเปลี่ยนแปลงกระบวนการต่าง ๆ และวัฒนธรรมของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

6. Global Business Outlook Awards 2021 สาขา Most Innovative COVID-19 Emergency Relief Assistance Initiatives - Thailand จาก Global Business Outlook ประเทศอังกฤษ จากความโดดเด่นในการบริหารจัดการในช่วง COVID-19 ในทุกมิติ การสร้างแพลตฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าและประชาชนในการเข้าถึงมาตรการความช่วยเหลือของรัฐบาลอย่างต่อเนื่องในช่วง COVID-19

7. Global Business Outlook Awards 2021 สาขา Best Government and Infrastructure Financing Bank - Thailand จาก Global Business Outlook ประเทศอังกฤษ ในฐานะธนาคารที่มีความโดดเด่นและประสบความสำเร็จในการวางโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน

8. World Economic Magazine Awards 2021 สาขา "Best Digital Bank Thailand 2021"

9. World Economic Magazine Awards 2021 สาขา "Most Sustainable Bank Thailand 2021"

10. World Economic Magazine Awards 2021 สาขา "Best Corporate Banking COVID-19 Response Initiative Thailand 2021" โดย นิตยสาร World Economic ประเทศสหรัฐอเมริกา รางวัลที่มอบให้ธนาคารในฐานะธนาคารที่ทำผลงานยอดเยี่ยมใน 3 ด้าน นำนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและอยู่เคียงข้างคนไทยและสังคมไทยในทุกวิกฤต

11. รางวัล Most Sustainable Bank 2021 - Thailand โดย นิตยสาร World Finance ประเทศอังกฤษ รางวัลที่มอบให้ธนาคารเนื่องจากเป็นผู้นำด้านการดำเนินงาน ด้วยความยั่งยืน โปร่งใส และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการทางการเงินที่ครอบคลุมและเป็นธรรมต่อประชาชนในทุกระดับ

12. รางวัล PAN Finance Awards สาขา Most Innovative Banking App - Krungthai Next - Thailand 2021 โดย นิตยสาร PAN Finance ประเทศอังกฤษ รางวัลที่มอบให้ธนาคารในฐานะธนาคารที่มีความโดดเด่นและประสบความสำเร็จในการสร้าง/วางโครงสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มทางการเงินของประเทศ คิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินดิจิทัล

13. รางวัล International Banker 2021 Asia & Australasia Awards สาขา Best Innovation In Retail Banking Thailand 2021

14. รางวัล International Banker 2021 Asia & Australasia Awards สาขา Best Commercial Bank Thailand in the 2021 โดย นิตยสาร International Banker ประเทศอังกฤษ ธนาคารและสถาบันการเงินที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค

15. รางวัล Asiamoney Best Bank Awards 2021 สาขา Best Digital Bank - Thailand โดย นิตยสาร Asiamoney จากฮ่องกง ในฐานะสุดยอดองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่นในการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินดิจิทัลให้สอดคล้องกับกระแสดิจิทัลดิสรปชันและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

16. รางวัล Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards (ACES) 2021 ประเภท Asia's Best Performing Companies & Top Workplaces in Asia โดย สถาบัน ACES Awards สถาบันชั้นนำด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับเอเชีย ประเทศมาเลเซีย ในฐานะสุดยอดองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ และมีการบริหารจัดการองค์กรที่ให้ความสำคัญในการคำนึงถึงการพัฒนาและเติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน โดยเชื่อมรอบการดำเนินธุรกิจเข้ากับแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต ลดปัญหาความยากจน เพื่อให้ชุมชนและสังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

17. รางวัล 2021 Sustainability Awards ประเภท Sustainability Product of the Year โดย The Business Intelligence Group ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นผู้นำด้านดิจิทัลแพลตฟอร์มทางการเงินที่ครอบคลุมและเป็นธรรมต่อประชาชน รวมถึงการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจเติบโตควบคู่กับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน

18. รางวัล Asia Pacific Sustainable Innovation Enterprise Award (Banking Industry) โดย Asia Pacific Institute of Strategy จากฮ่องกง ธนาคารกรุงไทยได้รับรางวัล Asia Pacific Sustainable Innovation Enterprise สำหรับภาคอุตสาหกรรมธนาคาร ด้วยความสำเร็จจากการพัฒนาแอปพลิเคชัน "เป๋าดัง" ในรูปแบบ Open Digital Platform ที่มีส่วนช่วยในการสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร และมีส่วนร่วมสนับสนุนนโยบายภาครัฐ จัดการปัญหาโควิด และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย

19. รางวัล Best Practice (Emerging Market) ประเภท Great Practice ในเวที Global Corporate Sustainability Awards : GCSA 2021 จากไต้หวัน จากโครงการ Koh Tao, Better Together Crowd funding Campaign

20. รางวัล Bank of the Year 2021 in Thailand โดย นิตยสาร The Banker ประเทศอังกฤษ จากการเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศในทุกมิติ มุ่งมั่นในการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินดิจิทัล สอดรับกับกระแสดิจิทัลดิสรปชันและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนสนับสนุนและผลักดันนโยบายภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่องท่ามกลางการแพร่ระบาดของ COVID-19

21. รางวัล ASEAN Business Awards (ABA) 2021 โดย สมาคมบรูไน จากบรูไน จากการเป็นองค์กรที่มีความโดดเด่น ซึ่งแสดงให้เห็นความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์มีความสามารถในการพัฒนาแรงงานที่มีทักษะ โดยสะท้อนแนวทางที่สำคัญ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” (HRD) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ความจำเป็นในการเสริมสร้างทักษะทางวิชาชีพและเทคนิคระดับมืออาชีพในแรงงานของอาเซียน

22. รางวัล 2021 SEAL Business Sustainability Awards ประเภท Sustainable Innovation Award Category โดย SEAL ประเทศสหรัฐอเมริกา จากความสำเร็จต่อการพัฒนานวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน โดยธนาคารได้นำเสนอการพัฒนาแอปเปื่อดังเป็น Open Digital Platform ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุม มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการวางรากฐานด้าน Digital Infrastructure ของประเทศ เพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ Digital Economy

รางวัลระดับประเทศ 16 รางวัล

1. รางวัล 2019 ASEAN Corporate Governance Scorecard Award ประเภท ASEAN Asset Class PLCs (Thailand) โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รางวัลที่มอบให้กับบริษัทจดทะเบียนในอาเซียนที่ทำคะแนนประเมินระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เผยแพร่ต่อสาธารณะได้ตั้งแต่ 97.50 คะแนนขึ้นไป

2. รางวัล Thailand Top Company Awards 2021 ประเภท “อุตสาหกรรมการเงินและการธนาคาร”

3. รางวัล Thailand Top Company Awards 2021 ประเภท “Best Digital Banking Service of the Year Award”

4. Product of the year Awards: ประเภทกลุ่มการเงินและการลงทุน พันธมิตรออมทรัพย์ รุ่นวอลเลต สมบ. โดย นิตยสาร Business+ จากการเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และสร้างการเติบโตได้อย่างมั่นคง มั่นคง และยั่งยืน และมีการปรับโครงสร้างองค์กรสู่ดิจิทัล สร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงินและช่องทางการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี และจากการได้รับการโหวตจากผลการสำรวจจากผู้บริโภคผ่านสื่อออนไลน์ให้เป็นสินค้าและบริการที่ยอดเยี่ยมแห่งปี

5. รางวัล Best Bond Awards 2020 สาขา Best Repo Primary Dealer โดย ThaiBMA รางวัลที่มอบให้แก่สถาบันการเงินคู่ค้า Bilateral Repo ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีบทบาทโดดเด่นในการสนับสนุน การดำเนินนโยบายการเงินผ่านธุรกรรม Bilateral Repo กับธนาคารแห่งประเทศไทย และส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารสภาพคล่องในตลาดเงินไทย

6. รางวัล Best Bond Awards 2020 สาขา Best Outright Primary Dealer โดย ThaiBMA รางวัลที่มอบให้แก่สถาบันการเงินคู่ค้า e-Outright ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีบทบาทโดดเด่นในการสนับสนุน การดำเนินนโยบายการเงินผ่านธุรกรรมซื้อขายพันธบัตรกับธนาคารแห่งประเทศไทย และส่งเสริมสภาพคล่องของตลาดพันธบัตรไทย

7. รางวัล Best Bond Awards 2020 สาขา COVID-19 Financing Contributor โดย ThaiBMA รางวัลที่มอบให้แก่สถาบันการเงินที่มีสัดส่วนการให้กู้เงินภายใต้พระราชกำหนดกู้เงินโควิด-19 สูงสุด

8. รางวัล “THAILAND ZOCIAL AWARDS 2021” สาขา “BEST BRAND PERFORMANCE ON SOCIAL MEDIA” โดย บริษัท ไวซ์ไวท์ (ประเทศไทย) แปรนด์ที่ทำผลงานยอดเยี่ยมบนโซเชียลมีเดียประเภทกลุ่มธุรกิจธนาคาร โดยเป็นแบรนด์ที่มีผลงานด้านการใช้โซเชียลมีเดียอย่างสร้างสรรค์ โดยพิจารณาการใช้สื่อใน 4 ช่องทางหลัก คือ Facebook Instagram Twitter และ YouTube

9. รางวัลพระราชทาน Thailand Corporate Excellence Awards 2021 สาขาความเป็นเลิศด้านสินค้า/บริการ (Product/Service Excellence) โดย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ในสาขาสำหรับองค์กรที่มีรายได้มากกว่า 10,000 ลบ./ปี ในสาขาความเป็นเลิศด้านสินค้า/บริการ (Product/Service Excellence)

10. รางวัลทุนยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THSI) 2021 จาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นการประกาศเกียรติคุณและเชิดชูบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลให้เติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน

11. รางวัล Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2564 โดย สถาบันไทยพัฒน์ จากความตระหนักและให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมทั้งการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม หรือประเด็นด้าน ESG (Environmental, Social and Governance) ในรูปแบบของการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน หรือรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งแสดงถึงความยั่งยืนของธุรกิจ อันจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกิจการและการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนในระยะยาว

12. รางวัลโครงการประกาศเกียรติคุณจรรยาบรรณดีเด่นหอการค้าไทย ประจำปี 2564 โดย หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย จากการนำหลักบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างเหมาะสม มุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมความโปร่งใส และความมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

13. รางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณ “วุฒิสภา ศรีธรรมาธิ” โดย คณะกรรมการธิการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภาในฐานะธนาคารต้นแบบที่สนับสนุนให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น โดยมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้พิการอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาตู้เอทีเอ็มให้รองรับการใช้งานสำหรับคนตาบอด ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาบริการที่มิทั้งใครไร้ทางเลือก

14. รางวัล Best CEO in Digital Finance Award โดย หนังสือพิมพ์ Bangkok Post จากการมีบทบาทสำคัญในการบูรณาการแผนการพัฒนาดิจิทัล และการปรับโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายมากมายในช่วงการระบาดใหญ่ของ COVID-19 ธนาคารกรุงไทยได้เพิ่มมาตรการแก้ปัญหา มีบทบาทสำคัญใน “คนละครึ่ง” พร้อมเชื่อมต่อคนใช้เทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ที่มีผู้ใช้งานมากกว่า 30 ล้านคน และ “ถุงเงิน” ของธนาคารสำหรับผู้ค้าขายที่มีผู้ค้ามากกว่า 1.5 ล้านคน

15. รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล ประจำปี 2565

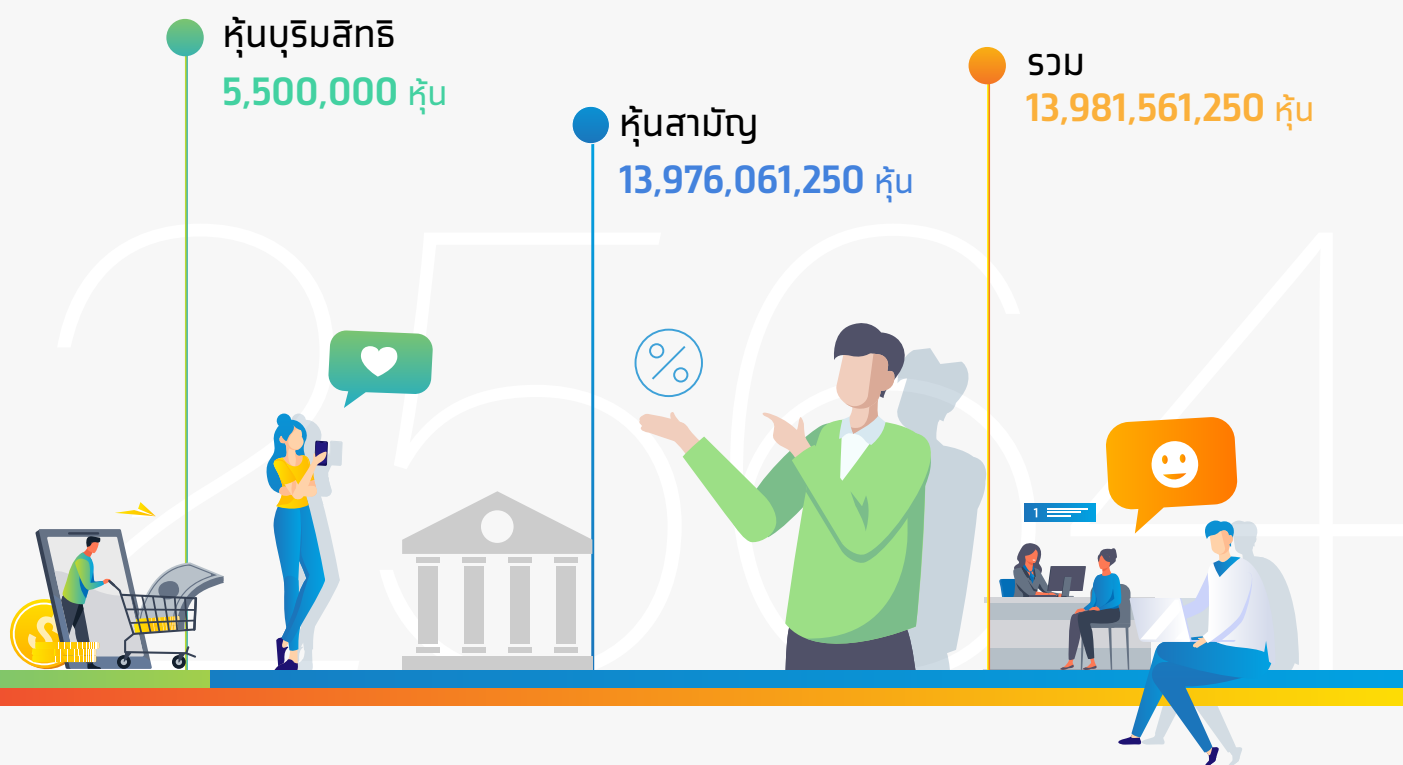
16. รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2565 โดย กระทรวงการคลัง มอบแก่รัฐวิสาหกิจที่มีความโดดเด่นที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาองค์กรในมิติต่างๆ อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดดเด่นในการขับเคลื่อนพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้านักลงทุน

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

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

ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว

72,005,040,437.50 บาท



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารนาฬิกามือ):
เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารสุขุมวิท):
เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

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

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงไทย:
0-2111-1111

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า:
complaint.center@krungthai.com

E-mail:
Call.Center@krungthai.com

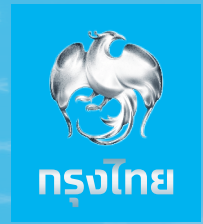
โทรสาร:
0-2255-9391-3

เว็บไซต์:
www.krungthai.com

วิสัยทัศน์ (Vision)

**GROWING TOGETHER
FOR SUSTAINABILITY**

“กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน”



พันธกิจ (Mission)

“To empower better life for all Thais”

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินผ่าน Thailand Digital Platform เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและลูกค้าทุกกลุ่มให้ดียิ่งขึ้นในมิติต่าง ๆ อาทิ ช่วยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้แก่ประชาชนตั้งแต่ระดับฐานรากให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล และลดช่องว่างการกระจายรายได้ ในสังคมแก่ประชาชน ร่วมพัฒนาให้สังคมไทยเดินหน้าสู่สังคมดิจิทัล และสังคมไร้เงินสด ตลอดจนมุ่งสร้างความเท่าเทียมด้านการเงินแก่คนไทยในด้านต่าง ๆ เช่น กระจายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ให้ความรู้ทางการเงิน ให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิพื้นฐานสำหรับบริการภาครัฐ มุ่งสร้างความเท่าเทียมกันด้านรายได้ของประชาชน ทั้งหมดนี้เพื่อสนับสนุนให้พันธกิจใหม่ของธนาคารบรรลุผล

ค่านิยมหลัก
Core Values

สัตย์ซื่อ



การปฏิบัติตน ปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ภายใต้หลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ สามารถตรวจสอบได้ และไม่ยอม ไม่ทน ให้ผู้อื่นทุจริต

สามัคคี



การร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานร่วมกัน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีการสอดประสานการทำงานทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นเป้าหมายองค์กรเป็นหลัก รวมทั้งร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดี สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร

สังคม



การเข้าร่วมกิจกรรม การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบด้านสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการให้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน



สร้างสรรค์

การมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาต่อยอดสู่นวัตกรรม กล้าแสดงออก คิดนอกกรอบ มุ่งเน้นพัฒนางาน พัฒนาตนเอง รวมทั้งสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และบริหารจัดการความรู้



สำเร็จ

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น เพิ่มความสามารถ เพิ่มเวลา ด้วยความละเอียดรอบคอบ การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมทั้งคำนึงถึงลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

หนึ่งในพันธกิจของธนาคารในการร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยนั้น ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

ธนาคารมีสาขาและจุดบริการทางการเงินในประเทศทั้งหมด 1,027 แห่ง โดยแบ่งเป็น กรุงเทพฯ 217 แห่ง ภาคกลาง 199 แห่ง ภาคตะวันออก 103 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 194 แห่ง ภาคใต้ 158 แห่ง และภาคเหนือ 156 แห่ง

มีเครื่องเอทีเอ็มทั้งหมด 9,583 เครื่อง โดยแบ่งเป็น กรุงเทพฯ 1,462 เครื่อง ภาคกลาง 2,055 เครื่อง ภาคตะวันออก 633 เครื่อง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2,324 เครื่อง ภาคใต้ 1,460 เครื่อง และภาคเหนือ 1,649 เครื่อง

สำนักงานธุรกิจ มีทั้งหมด 79 สำนักงาน โดยแบ่งเป็น กรุงเทพฯ 22 สำนักงานธุรกิจ ภาคกลาง 8 สำนักงานธุรกิจ ภาคตะวันออก 8 สำนักงานธุรกิจ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 14 สำนักงานธุรกิจ ภาคใต้ 14 สำนักงานธุรกิจ และภาคเหนือ 13 สำนักงานธุรกิจ

ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีทั้งหมด 25 ศูนย์ฯ โดยแบ่งเป็น กรุงเทพฯ 15 ศูนย์ฯ ภาคกลาง 1 ศูนย์ฯ ภาคตะวันออก 1 ศูนย์ฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 ศูนย์ฯ ภาคใต้ 4 ศูนย์ฯ และภาคเหนือ 1 ศูนย์ฯ

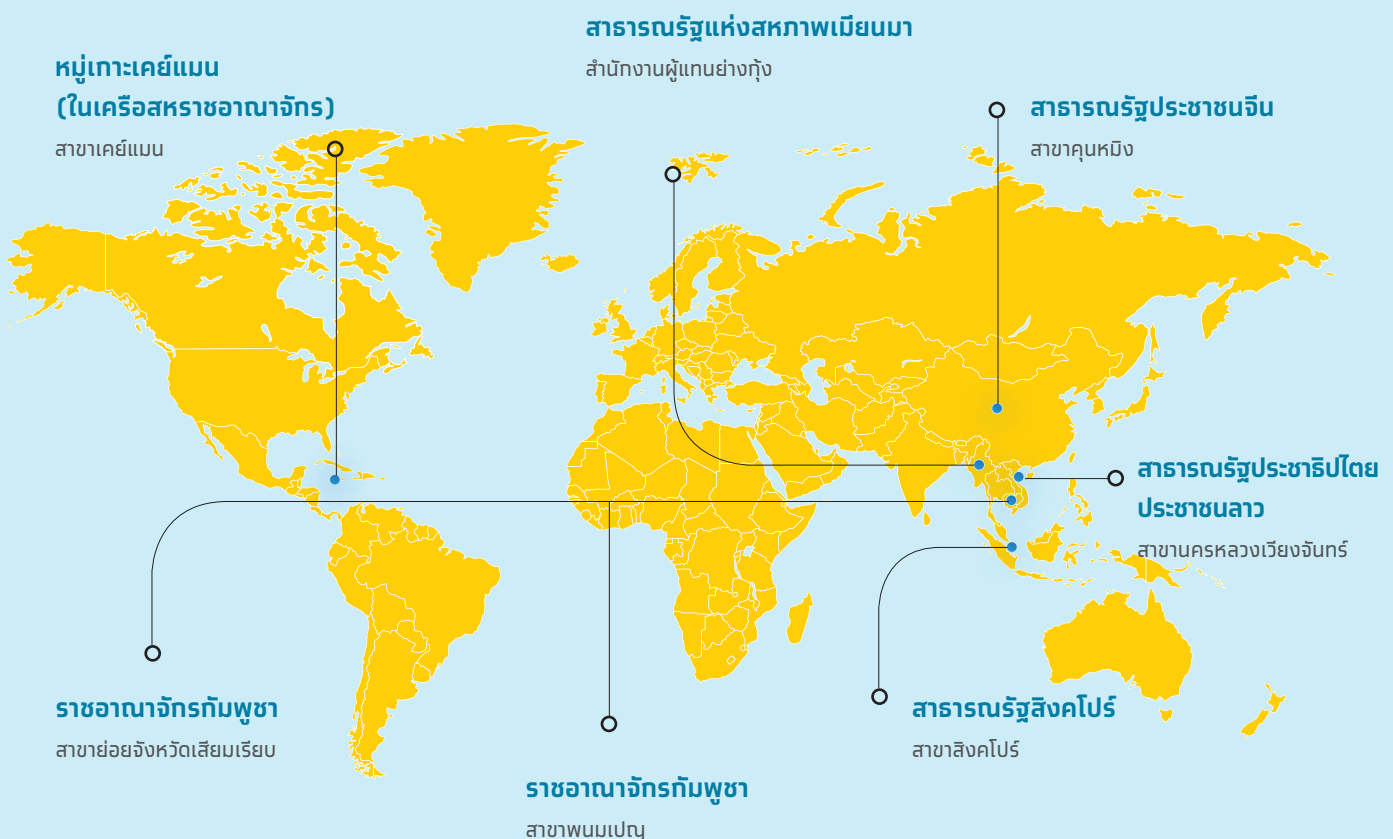
สาขาและจุดบริการทางการเงินในประเทศ
1,027 แห่ง

เครื่องเอทีเอ็ม
9,583 เครื่อง

สำนักงานธุรกิจ
79 สำนักงาน

ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ
25 ศูนย์ฯ

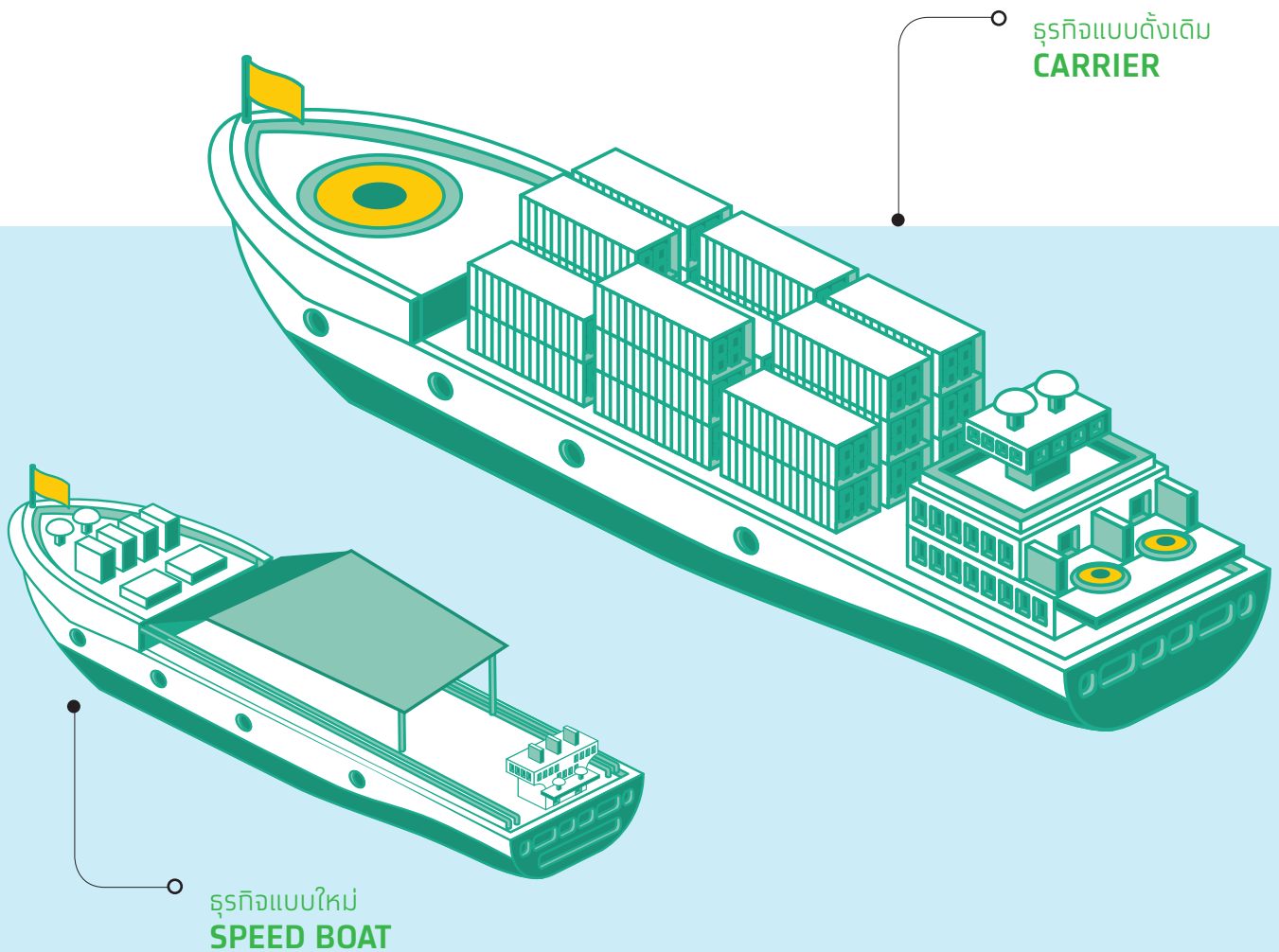
ธนาคารยังมีสาขาในต่างประเทศ 6 สาขา ใน 5 ประเทศ และ 1 สำนักงานผู้แทน ได้แก่



*หมายเหตุ: สาขา หมู่เกาะเคย์แมน จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุนจากแหล่งเงินภายนอก และสำนักงานผู้แทนย่างกุ้ง ทำหน้าที่ดูแลและประสานงานอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน ระหว่างประเทศไทยและสหภาพเมียนมา

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร และการสร้างกำไรอย่างยั่งยืนในปี 2564

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี 2564 ยังคงเผชิญกับความไม่แน่นอนสูงของการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19 รวมทั้งความท้าทายจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบต่อธุรกิจธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่รุนแรงทางธุรกิจในปัจจุบัน เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ถูกนำมาใช้ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจต่าง ๆ เพื่อรองรับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) การเข้ามาแข่งขันของผู้เล่นรายใหม่ รวมทั้งกระแสการให้ความสำคัญในเรื่อง ESG ที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น ทำให้อาคารต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ ตลอดจนสามารถรับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้อาคารสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถก้าวผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปได้



จากสถานการณ์และความท้าทายต่าง ๆ ดังกล่าว ทิศทางและแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยในปี 2564 ยังคงให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) และเรือเร็ว (Speed Boat) เพื่อต่อยอดการเติบโตของธนาคารผ่าน 2 รูปแบบธุรกิจสำคัญ คือ

- (1) แบบเรือบรรทุกเครื่องบินหรือ Carrier: เน้นเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานหลักต่าง ๆ เพื่อปกป้องฐานธุรกิจเดิม และลูกค้าของธนาคาร
- (2) แบบเรือเร็วหรือ Speed Boat: มุ่งทำธุรกิจในรูปแบบของ Agile โดยมีหลักการทำงานแบบ Fail Fast Learn Fast อาศัยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว และวิเคราะห์ข้อมูลบน Digital Platform/Open Banking เพื่อทดลองและเสาะแสวงหาธุรกิจแบบใหม่ ๆ และต่อยอดธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า รวมทั้งความร่วมมือต่าง ๆ กับโครงการของรัฐบาล

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดตามแผนปฏิบัติการ 5 เสาหลักสำคัญ (5 Execution Pillars) ในการรับมือกับปัจจัยความไม่แน่นอนและความท้าทายของปัจจัยต่าง ๆ ในปี 2564 ดังนี้

1. การประกอบกิจการเติบโตของธุรกิจหลัก (เรือบรรทุกเครื่องบิน) ที่เป็นธุรกิจเดิมให้เติบโตต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยต้องดูแลหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ควบคู่ไปกับการประกอบธุรกิจของธนาคาร และดูแลการขยายข้ามผลิตภัณฑ์ (Cross Selling) เพื่อให้ลูกค้ามีครบถ้วนที่สุดเท่าที่ทำได้

2. การสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ภายใต้ยุทธศาสตร์คู่ขนานระหว่างเรือบรรทุกเครื่องบิน และเรือเร็ว

- การเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นการขาย เนื่องจากธนาคารมีพนักงานจำนวนมากในบางสาขาซึ่งบริการหลายอย่างอาจจะถูกทดแทนด้วยดิจิทัล เช่น Call Center, การประเมินหลักทรัพย์ เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการต้องมีการปรับรูปแบบเปลี่ยนจาก Service เป็น Sale เพื่อให้บริการลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น

- การดำเนินงานของ “Infinitas by Krungthai” มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินผ่าน Thailand Open Digital Platform ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร และครอบคลุมทุกกิจกรรมในชีวิตของลูกค้าประชาชน ในขณะที่ “Arise by Infinitas” มุ่งผลิต Digital Creator เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ Infinitas

3. ลดการใช้กระดาษให้น้อยที่สุด (Paperless) ธนาคารนำระบบ RPA หรือ Robotic Process Automation และการใช้ AI เข้ามาใช้ในการดำเนินงานภายในของธนาคารมากขึ้น เพื่อลดการใช้กระดาษในอนาคต ลดขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ทำให้การกระบวนการทำงานภายในของธนาคารรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร รวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

4. การต่อยอดจากธุรกิจจากลูกค้าของลูกค้าด้วยกลยุทธ์ X2G2X ที่ยึดภาครัฐเป็นศูนย์กลาง และต่อเชื่อมด้วยคู่ค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อย โดยเชื่อมโยงกันด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Digital Supply Chain)

5. กรุงไทยเคียงข้างไทยสู่ความยั่งยืน (Krungthai Sustainability) สนับสนุนนโยบายในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อดูแลคนไทย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบโจทย์ชุมชนเข้มแข็ง ส่งผลให้ธนาคารเติบโตไปพร้อมกับสังคม เศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจซึ่งมุ่งเน้นการทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคม เพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) แก่ประชาชน รวมทั้งรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันในฐานะธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ ธนาคารยังมุ่งขับเคลื่อนองค์กร 2 รูปแบบในลักษณะคู่ขนาน (2 Banking Models) และยังคงให้ความสำคัญกับ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

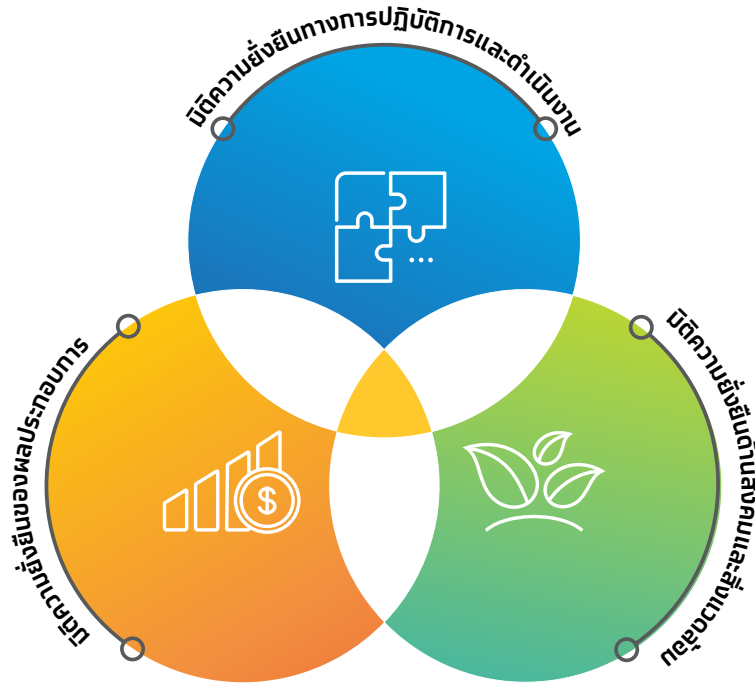


โดยธนาคารจะดำเนินโครงการต่าง ๆ และมุ่งเน้นการคิดค้นนวัตกรรมที่เชื่อมโยง 5 Ecosystems ของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน และกลุ่มระบบขนส่ง ทั้งนี้ ธนาคารมองว่าลูกค้า 5 กลุ่มดังกล่าวเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ต้องพยายามรักษาไว้และยังสามารถใช้เชื่อมโยงการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของลูกค้า สามารถต่อยอดธุรกิจผ่านการนำเสนอบริการทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างตรงใจ และตอบโจทย์ทุกความต้องการอย่างแท้จริง

ด้วยการขับเคลื่อนองค์กรตามยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ทำให้ปัจจุบันแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ซึ่งเป็นโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารมีผู้ใช้งานกว่า 13 ล้านราย แอปพลิเคชันเป้าที่ตั้งเป็นระบบเปิดมีผู้ใช้งานกว่า 33 ล้านราย แอปพลิเคชันรับชำระเงินหรือโอนเงิน มีร้านค้ากว่า 1.5 ล้านร้านค้าเข้ามาให้บริการ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐกว่า 13.6 ล้านราย ผู้ถือบัญชีเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) กว่า 5 ล้านราย ตลอดจนผู้ถือบัตรสวัสดิการจากรักษาพยาบาลข้าราชการกว่า 4 ล้านราย ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีฐานลูกค้าและประชาชนเกินกว่า 50% ของประชากรไทยทั้งประเทศที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร ผลักดันให้ธนาคารก้าวขึ้นสู่ผู้นำด้าน Digital Banking ของประเทศจากการเป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มด้านดิจิทัลที่ใหญ่ที่สุดที่ดำเนินการในประเทศไทยในปัจจุบัน ส่งผลให้ธนาคารได้รับโอกาสต่อยอดธุรกิจจากโครงการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการประเมินความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การสนับสนุนการขายธุรกิจในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ การลดต้นทุนการดำเนินการและสร้างรายได้ให้กับธนาคารได้อย่างยั่งยืน

กรอบการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร

ธนาคารมีกรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืนใน 3 มิติ ดังนี้



01

มิติความยั่งยืนของผลประกอบการ (Economic Sustainability)

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืน ซึ่งก็คือ การมีกำไรต่อเนื่อง (Sustainable growth and profit) การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การมีความยืดหยุ่นพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบจากปัจจัยอื่น ๆ (Risk management and resilience) การสร้างยุทธศาสตร์จากผลการศึกษาวิจัย (Research-led strategy) การพัฒนานวัตกรรม (Innovation) การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer relation) และการมีชื่อเสียงที่ดี (Branding and reputation)

02

มิติความยั่งยืนทางการปฏิบัติการและดำเนินงาน (Operational Sustainability)

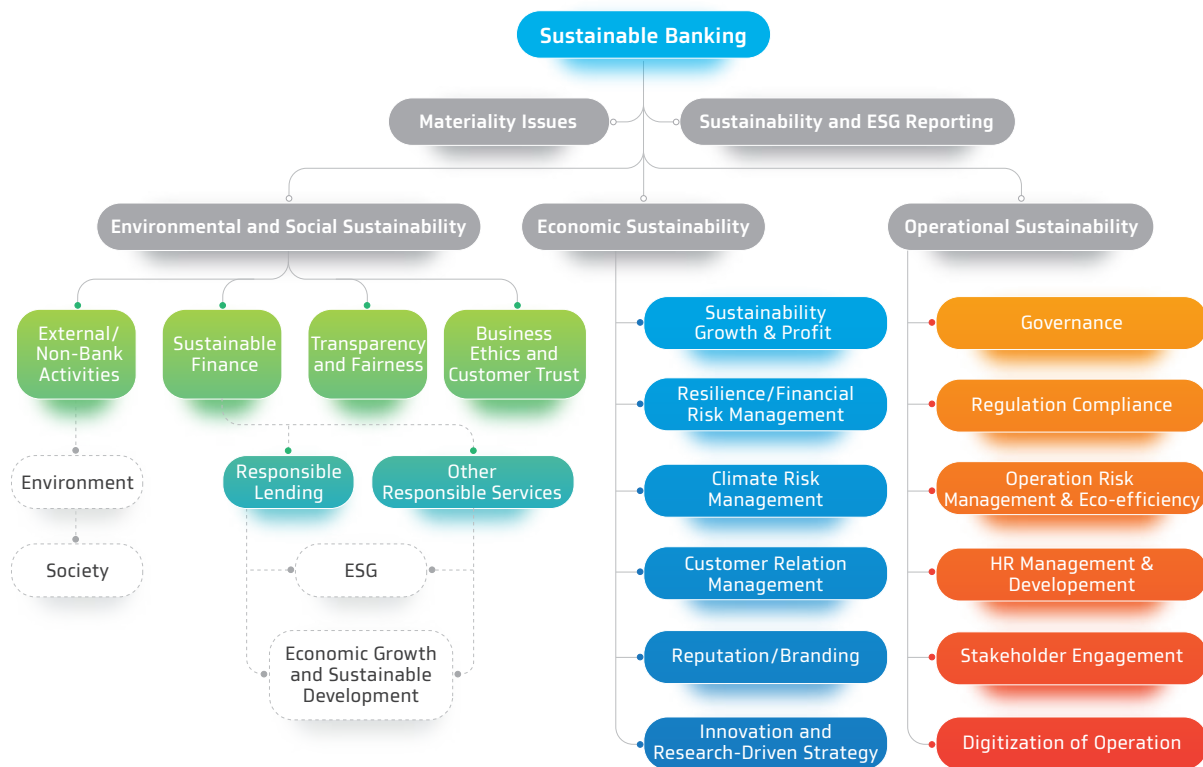
ประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ การบริหารที่มีธรรมาภิบาล (Good governance) ซึ่งรวมถึงการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหาร การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาทักษะพนักงาน (HR management and development) การปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ (Regulation compliance) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตัดสินใจและการดำเนินงาน (Stakeholder engagement) การดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม (Eco-efficient operation) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Digitization of operation)

03

มิติความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Sustainability)

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ การให้บริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible banking services) มีความโปร่งใสและเป็นธรรม (Transparency and fairness) การทำธุรกิจอย่างมีจริยธรรม (Business ethics) การให้บริการทางการเงินเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable finance) และส่งเสริมกิจกรรมที่มีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาทางสังคม และช่วยรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม (CSR) เพื่อให้ลูกค้าและสังคมมีความเชื่อมั่นต่อธนาคาร

กรอบการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร (Framework of Sustainable Banking)



โครงสร้างการบริหารการพัฒนาความยั่งยืน

ธนาคารมีคณะกรรมการที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธนาคารสามารถดำเนินนโยบายตามยุทธศาสตร์เพื่อให้ธนาคารมุ่งสู่ความเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืนในทั้ง 3 มิติ



มิติความยั่งยืนด้านผลประกอบการของธนาคาร

มีคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการกำกับและดูแลความเสี่ยง เป็นผู้รับผิดชอบ



มิติความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการ และการดำเนินงานของธนาคาร

มีคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการกำกับและดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้รับผิดชอบ



มิติการมีส่วนร่วมในความยั่งยืนด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

มีคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

โดยมีสายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กรเป็นผู้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเพื่อจัดทำรายงานความยั่งยืนของธนาคาร

แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

ตามที่รัฐบาลได้ร่วมรับรองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นั้น ธนาคารกรุงไทยในฐานะสถาบันการเงินหลักของประเทศ ได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมาเป็นกรอบในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อร่วมพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

โครงการ	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
National e-Payment	●	●	●				●	●	●	●		●				
พอยท์เพย์	●	●					●	●				●			●	
วอลเล็ต สบม.	●	●	●				●	●	●			●			●	
เราเที่ยวด้วยกัน	●	●	●				●	●	●			●			●	
คนละครึ่ง	●	●	●				●	●	●			●			●	
ม.33 เรารักกัน	●	●	●				●	●	●			●			●	
One Baht Bond	●	●	●				●	●	●			●			●	
VAT Refund for Tourists	●	●	●				●	●	●			●			●	
ไทยชนะ	●	●	●				●	●	●			●			●	
ระบบศาลดิจิทัล e-Filing	●	●	●				●	●	●			●			●	
e-Withholding Tax	●	●	●				●	●	●			●			●	
สนับสนุนโรงพยาบาล พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร พัฒนา นวัตกรรมผลักดันสู่ KMC Innovative Hospital			●				●	●				●				
Smart University Application				●				●								
SMART Hospital			●					●				●			●	
Krungthai Digital Health Platform			●					●				●			●	
ไทยร่วมใจ กรุงเทพมหานคร			●					●								
Krungthai Payment Gateway			●					●				●			●	
Krungthai Gold Wallet			●					●				●			●	
หุ้นกู้ดิจิทัล ปตท. สม.	●						●	●	●			●			●	
สนับสนุน Green Financing						●	●			●		●		●		
กรุงไทยรักชุมชน	●		●	●	●		●	●				●				
Koh Tao, Better Together	●		●	●			●	●		●			●			●
เพื่อนพ้อง		●	●													
กรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม											●	●				

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนด้วยแนวปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานของประเทศและระดับสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน	มาตรฐานที่ใช้	หัวข้อ ในรายงาน ความยั่งยืน
 สิทธิมนุษยชน	หลักการที่ 1 : ธุรกิจควรส่งเสริมและเคารพต่อการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ได้ประกาศไว้ระหว่างประเทศ และ หลักการที่ 2 : ต้องแน่ใจว่าธุรกิจไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการละเมิดสิทธิมนุษยชน	- ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมายทั้งในประเทศ และกฎหมายสากล รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) - ธนาคารได้กำหนดเรื่องสิทธิมนุษยชนอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน ในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและการปรับเลื่อนตำแหน่งพนักงาน		ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน
 แรงงาน	หลักการที่ 3: ธุรกิจควรยอมรับเสรีภาพในการชุมนุม และการตระหนักถึงสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วมกัน หลักการที่ 4: การก่อกำจัดไม่ให้มีการใช้แรงงานบังคับและแรงงานจำต้องทำ หลักการที่ 5: ล้มเลิกการใช้แรงงานเด็ก หลักการที่ 6: การก่อกำจัดไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติในด้านการจ้างงานและอาชีพ	- ธนาคารดูแลพนักงานสอดคล้องกับหลักแรงงานสากล (International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) - ธนาคารได้กำหนดเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน ในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง - ประกาศนโยบายความปลอดภัยของธนาคาร (Safety Policy) และเป้าหมายการดำเนินงาน - สนับสนุนให้ก่อตั้งสหภาพแรงงานตามหลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ - พระราชบัญญัติคุ้มครองสมมติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ - ไม่มีการรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้าทำงาน - ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35	  International Labour Organization	ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน	มาตรฐานที่ใช้	หัวข้อ ในรายงาน ความยั่งยืน
 สิ่งแวดล้อม	หลักการที่ 7 : ธุรกิจควรสนับสนุนแนวทางเพื่อป้องกันล่วงหน้าสำหรับความท้าทายในด้านสิ่งแวดล้อม หลักการที่ 8 : ใช้แนวคิดเพื่อส่งเสริมการมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และ หลักการที่ 9 : สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและแพร่กระจายของเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ธนาคารนำหลักมาตรฐานสากล ISO 26000 มาเป็นหลักปฏิบัติในด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ - การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อ Green Loan - ธนาคารได้รับใบรับรอง Green Meeting จากองค์กรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD) โดยธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กรจากการลดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน - รณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานกำจัดเอกสารปลอดภัยในโครงการ Shred2Share เพื่อลดการทำลายต้นไม้ - โครงการ "Internal Digitization-Paperless Branch" เพื่อลดการใช้กระดาษของสาขา 50% ภายในระยะเวลา 5 ปี	 	ความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
	หลักการที่ 10 : ธุรกิจควรดำเนินไปเพื่อต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงการชู้กรโกงและการติดสินบน	- กำหนดนโยบาย ไม่ทนทุจริตทุกรูปแบบ (Zero tolerance) ผ่านการดำเนินโครงการ "กรุงเทพคุณธรรม" เพื่อให้เกิดการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร - ประกาศใช้นโยบายแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing) เพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งการกระทำผิด - กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ตามแนวทางมาตรฐานสากลอย่าง Vienna Convention (1988) Financial Action Task Force (FATF) เป็นต้น - ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่างสำนักงานปป.ร. สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ - ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบร่วมกับศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนธนาคารสู่องค์กรต้นแบบด้านคุณธรรม ภายใต้โครงการกฤษฎีคุณธรรม - จัดทำคู่มือป้องกันการรับหรือให้สินบน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และคู่มือป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้ปฏิบัติ	 	ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน


 การต่อต้านการทุจริต

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กร และพันธมิตรภาคีเครือข่าย

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและพันธมิตรภาคีเครือข่ายทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อรับนโยบายมาปฏิบัติภายในธนาคาร รวมถึงการมีส่วนร่วมแบ่งปันประสบการณ์ ตลอดจนพัฒนาระบบการทำงาน แก่องค์กรสมาชิก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การเป็นสมาชิก และพันธมิตรในสมาคมต่าง ๆ (Industry Association & Partnerships)

สมาคมธนาคารไทย คุณผยอง ศรีวณิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงไทย ดำรงตำแหน่งประธานสมาคมธนาคารไทย โดยมีภารกิจสำคัญ คือ การร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์ให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวผ่านวิกฤตเศรษฐกิจและตอบโจทย์ทุกความต้องการของคนไทยในทุกภาคส่วน

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

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

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

การเป็นสมาชิกและพันธมิตรในสมาคมระดับประเทศ (National Association & Partnerships)

ชมรมสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (CSR Club) ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจตามแนวทางของชมรม ซึ่งส่งเสริมให้สมาชิกบริษัทจดทะเบียนได้นำแนวคิดและหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อสร้างสมดุลระหว่างมูลค่า และคุณค่าของธุรกิจมาโดยตลอด

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

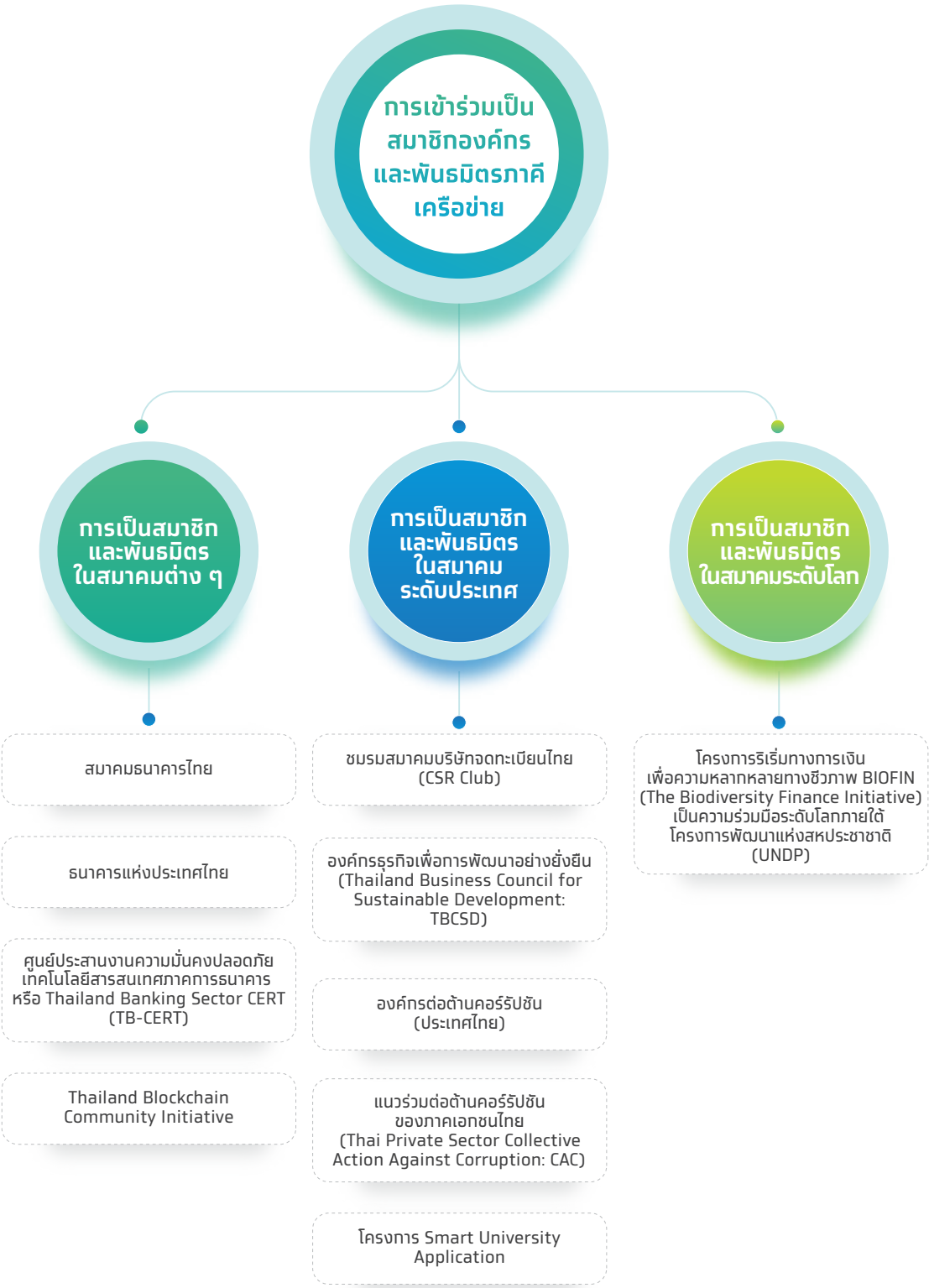
องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ธนาคารเป็นสมาชิกองค์กรนี้ ซึ่งมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นพลังสังคมคอยขับเคลื่อนให้คนไทยและสังคมไทยไม่ยอมรับและออกมาร่วมต่อต้านคอร์รัปชัน

แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) เป็นการรวมตัวกันของธุรกิจขนาดใหญ่มากเพื่อแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดการคอร์รัปชันในสังคมไทย ซึ่งสมาชิกจะประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบและจัดทำระบบป้องกันการจ่ายสินบน รวมทั้งให้ความร่วมมือสนับสนุนการสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)

โครงการ Smart University Application ธนาคารลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับมหาวิทยาลัย ในการเชื่อมโยงระบบการทำธุรกรรมดิจิทัลของธนาคารกับทุกกิจกรรมในรั้วมหาวิทยาลัยไว้ในที่เดียว เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยเริ่มที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยบูรพา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การเป็นสมาชิกและพันธมิตรในสมาคมระดับโลก (International Association & Partnerships)

โครงการริเริ่มทางการเงินเพื่อความหลากหลายทางชีวภาพ BIOFIN (The Biodiversity Finance Initiative) เป็นความร่วมมือระดับโลกภายใต้โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ธนาคารร่วมมือกับ UNDP และมูลนิธิรักไทย ดำเนินโครงการ Koh Tao, Better Together เพื่อระดมทุนช่วยคนจับเรือท่องเที่ยวขนาดเล็กบนเกาะเต่าที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างหนักจากการขาดรายได้หลักดูแลครอบครัว เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ด้วยการจ้างงานทำความสะอาดชายหาดและเก็บขยะในทะเล เป็นการลดปัญหาสิ่งแวดล้อมชายฝั่งและฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเลไปพร้อมกัน



กล้าเปลี่ยน เพื่อความยั่งยืน (COURAGE TO CHANGE FOR SUSTAINABILITY)

ช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา ธนาคารพาณิชย์ได้เผชิญศึกหนักอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นับแต่การปฏิรูปองค์กรสู่การเป็น 'ดิจิทัลแบงก์กิ้ง' และการเกิดตัวแปรที่ไร้สัญญาณเตือนอย่างวิกฤตโควิด-19 ที่เร่งให้ทุกองค์กรต้องปรับกลยุทธ์เพื่อลงแข่งขันกันบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคนี้ และเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางในอนาคตของสถาบันการเงินหนึ่งในภาคธุรกิจสำคัญที่ต้องให้ความจริงจังในเรื่องความยั่งยืน

ในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐ และด้วยบทบาทในการเป็นเสาหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารกรุงไทยเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กร และวิสัยทัศน์ของผู้นำที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วในทุกวิกฤตและทุกยุคสมัย ไม่ว่าจะเป็นบริบททางการเงินจะเปลี่ยนไปอย่างไร สิ่งหนึ่งที่ธนาคารเดินหน้าอย่างไม่เปลี่ยนแปลง คือการพัฒนาศักยภาพขององค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านการเงินเพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของคนไทยทุกคน

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ถือเป็นหนึ่งในวิกฤตเศรษฐกิจครั้งใหญ่ที่สุดแต่ธนาคารก็ยืนหยัดและดำรงไว้ซึ่งภารกิจในการเป็นเสาหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ ในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่อยู่เคียงข้างประชาชนในทุกวิกฤต ธนาคารมีการปรับนโยบายและใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทั้งระหว่างพนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับลูกค้า รวมถึงมาตรการที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างราบรื่นท่ามกลางการล็อกดาวน์ และระหว่างที่มีพนักงานบางส่วนปฏิบัติงานที่บ้าน

ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 คณะกรรมการทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์เพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดแผนรับมือปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ รวมถึงประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน (Impact Mitigation) และติดตามความคืบหน้าของแผนการดำเนินการต่าง ๆ ทุกระยะด้วย



มาตรการพิเศษสำหรับลูกค้าธุรกิจและรายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ

ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยในวงกว้างจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเล็งเห็นความจำเป็นเร่งด่วนในการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่ม จึงออกมาตรการพิเศษสำหรับลูกค้าธุรกิจและรายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ ลูกค้าที่ขาดสภาพคล่อง ต้องการลดค่าใช้จ่าย และบริหารจัดการหนี้ อย่างมีระบบ ธนาคารช่วยเหลือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งแนวทางการช่วยเหลือจะเป็นไปตามมาตรการพิเศษเพิ่มเติม เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ของธนาคารกรุงไทยที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อย่างยั่งยืน

สำหรับมาตรการพิเศษนี้ ธนาคารจะพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกค้าครอบคลุมทั้งการลดอัตราดอกเบี้ย ลดค่างวด การชำระหนี้แบบ Step Up พักชำระเงินต้นและชำระเฉพาะดอกเบี้ย เปลี่ยนประเภทหนี้ ปรับวงเงินกู้หมุนเวียน (Revolving Loan) เป็นวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) ผ่อนสบาย ๆ แบบมีกำหนดระยะเวลา รวมถึงมาตรการอื่น ๆ เช่น การขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการโอนทรัพย์สินชำระหนี้ การแปลงหนี้เป็นทุน การเพิ่มสภาพคล่อง หรือการขยายระยะเวลาผ่อนชำระ เป็นต้น ทั้งนี้ การพิจารณาลูกค้าแต่ละรายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้และความเสี่ยงของลูกค้าเสมอ

การสนับสนุนนโยบายรัฐเพื่อช่วยประคับประคองเศรษฐกิจของประเทศ

มาตรการเยียวยาประชาชนและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชนจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จากวิกฤตเศรษฐกิจ และการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อประชาชนทั่วประเทศในทุกมิติ ทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต เศรษฐกิจ การศึกษาและอื่น ๆ

ธนาคารกรุงไทยในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐในการเร่งให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผ่านการพัฒนา Digital Platform อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนคนไทยในการเข้าถึงมาตรการการช่วยเหลือต่าง ๆ ของรัฐบาล โดยโครงการสำคัญต่าง ๆ ของภาครัฐที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ได้แก่

โครงการมาตรการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ



1. โครงการ “เราชนะ” ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กรมบัญชีกลาง กรมสรรพากร

กระทรวงคมนาคม และหน่วยงานภาครัฐ ดำเนินโครงการเราชนะ สนับสนุนวงเงินให้ความช่วยเหลือลดภาระค่าครองชีพแก่ประชาชนให้เกิดการนำไปใช้จ่ายสำหรับการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค ที่จำเป็นและค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทาง โครงการดังกล่าวกำหนดให้ผู้ได้รับผลกระทบต้องลงทะเบียนขอรับเงินเยียวยาคนละไม่เกิน 9,000 บาท ครอบคลุมความช่วยเหลือทุกกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ประกอบอาชีพอิสระ หาบเร่ แผงลอย รับจ้าง เกษตรกร เป็นต้น กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กลุ่มประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ไม่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีสมาร์ตโฟน ผู้ที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง อาชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้พลภาพ ผู้ป่วยติดเตียง เป็นต้น โดยรูปแบบการจ่ายเงินจะมีลักษณะเป็นการจ่ายรายสัปดาห์ เพื่อให้เกิดการกระจายการใช้จ่ายในแต่ละช่วงเวลาได้ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถใช้สิทธิโครงการเราชนะกับร้านอาหาร ร้านค้าทั่วไป ร้านบริการ เช่น ร้านตัดผม ร้านนวดสปา และคลินิกทำฟัน รวมถึงสามารถใช้สิทธิกับการเดินทางขนส่ง ทั้งมอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ ตุ๊กตุ๊ก รถมอเตอร์ไซด์ให้บริการและรถสองแถว เพื่อสนับสนุนโครงการเราชนะให้ประสบความสำเร็จ ธนาคารกรุงไทยได้จัดให้มีโครงการต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

- พัฒนาระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการเราชนะของธนาคารกรุงไทย โดยมีการขยายอัตราความเร็วในการส่งข้อมูล (Bandwidth) เพื่อรองรับการลงทะเบียนของประชาชนที่สนใจได้พร้อมกัน ซึ่งสามารถรองรับการลงทะเบียนสูงสุดได้ที่ 1.6 ล้านรายต่อวินาที
- เพิ่มเครื่องรูดบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) กว่า 20,000 เครื่อง และจ้างงานนักศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ร้านค้าที่เดินทางมาลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการที่สาขาธนาคารกรุงไทย
- จัดระบบการลงทะเบียนโครงการฯ ที่สาขาของธนาคารกรุงไทยจำนวน 1,023 แห่งทั่วประเทศ และจุดบริการเคลื่อนที่จำนวน 871 จุดทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนแก่ประชาชนกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
- เพิ่มจุดรับลงทะเบียนโครงการเราชนะ ให้สามารถลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการฯ ได้ที่สาขาหรือจุดบริการของธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้มีจุดรับบริการลงทะเบียนโครงการฯ รวมอย่างน้อย 3,500 แห่ง
- ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” ให้มีความรัดกุมและเหมาะสมมากขึ้น เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนและผู้ประกอบการที่สุจริต ตลอดจนควบคุมและลดโอกาสในการกระทำความผิดของผู้ประกอบการ

ผลการดำเนินงานของโครงการเราชนะ ตั้งแต่วันที่ 5 กุมภาพันธ์ - 30 มิถุนายน 2564 พบว่ามีร้านค้าลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการแล้วกว่า 1.3 ล้านร้านค้า ส่วนใหญ่เป็นร้านค้าทั่วไปและอื่น ๆ ร้านงูไฟฟ้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และร้าน OTOP มีผู้ใช้สิทธิจำนวนกว่า 33.2 ล้านคน โดยมียอดการใช้จ่ายสะสมกว่า 273,000 ล้านบาท



2. โครงการ “มาตรา 33 เรารักกัน” ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง และกระทรวงแรงงาน ดำเนินโครงการ

มาตรา 33 เรารักกัน เพื่อเยียวยาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ให้แก่ผู้ประกอบการในมาตรา 33 ซึ่งผู้มีสิทธิตามโครงการจะได้รับการช่วยเหลือค่าครองชีพรายละ 6,000 บาท ผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” สามารถใช้เงินดังกล่าวซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ

ผลการดำเนินงานของโครงการมาตรา 33 เรารักกัน ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม - 30 มิถุนายน 2564 พบว่ามีผู้ใช้สิทธิจำนวนกว่า 8.1 ล้านคน โดยมียอดการใช้จ่ายสะสมกว่า 48,000 ล้านบาท



โครงการที่กระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศ

1. โครงการ “คนละครึ่ง” ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง และกรมบัญชีกลาง ดำเนินโครงการ “คนละครึ่ง” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานราก สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย โดยเฉพาะกลุ่มหาบเร่ แผงลอย เพื่อให้มีรายได้จากการขายสินค้าเพิ่มขึ้น รวมทั้งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและกระตุ้นเศรษฐกิจ

- โครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ภาครัฐร่วมจ่ายค่าอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าทั่วไปเป็นจำนวนร้อยละ 50 ทั้งนี้ไม่เกิน 150 บาท ต่อคนต่อวัน หรือไม่เกิน 3,500 บาทต่อคน ตลอดระยะเวลาโครงการ

ผลการดำเนินงานของโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 23 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564 พบว่า มีร้านค้าลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการกว่า 1.5 ล้านร้านค้า มีผู้ใช้สิทธิจำนวนกว่า 14.7 ล้านคน โดยมียอดการใช้จ่ายตลอดโครงการกว่า 102,000 ล้านบาท แบ่งเป็นเงินที่ประชาชนจ่ายกว่า 52,000 ล้านบาท และภาครัฐร่วมจ่ายอีกกว่า 50,000 ล้านบาท

- โครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 3 ภาครัฐร่วมจ่ายร้อยละ 50 สำหรับค่าอาหาร เครื่องดื่ม สินค้าทั่วไป และค่าบริการ ทั้งนี้ ไม่เกิน 150 บาทต่อคนต่อวัน หรือไม่เกิน 4,500 บาทต่อคน ตลอดระยะเวลาโครงการ นอกจากนี้ธนาคารยังได้ขยายศักยภาพของ “เป๋าตัง” ให้สามารถรองรับการใช้จ่ายในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มผ่านแพลตฟอร์มรับส่งอาหารที่ได้รับอนุมัติให้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ Grab LINE MAN และ True Food เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานให้ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการครองชีพ และตอบโจทย์การใช้ชีวิตของคนไทยที่เปลี่ยนไป

ผลการดำเนินงานของโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 3 ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2564 พบว่า มีร้านค้าลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการกว่า 1.3 ล้านร้านค้า มีผู้ใช้สิทธิสะสมจำนวนกว่า 26.3 ล้านคน จากผู้ได้รับสิทธิ 28 ล้านคน โดยมียอดการใช้จ่ายสะสมกว่า 223,900 ล้านบาท แบ่งเป็นเงินที่ประชาชนจ่ายกว่า 113,900 ล้านบาท และภาครัฐร่วมจ่ายอีกกว่า 110,000 ล้านบาท สำหรับข้อมูลการใช้จ่ายผ่านแพลตฟอร์มรับส่งอาหาร มีการใช้จ่ายสะสมประมาณ 3,600 ล้านบาท แบ่งเป็นเงินที่ประชาชนใช้จ่ายกว่า 1,900 ล้านบาท และรัฐร่วมจ่ายกว่า 1,700 ล้านบาท โดยมีผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มผ่านแพลตฟอร์มรับส่งอาหารจำนวนกว่า 82,000 ราย เข้าร่วมโครงการ

2. โครงการ “ยิ่งใช้ยิ่งได้” ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง ดำเนินโครงการยิ่งใช้ยิ่งได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยการกระตุ้นการบริโภคภายในประเทศผ่านผู้มีกำลังซื้อ และสนับสนุนผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยผู้ได้รับสิทธิชำระสินค้าสินค้าหรือบริการผ่าน G-Wallet บัตรแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” กับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” ที่เข้าร่วมโครงการ จะได้รับวงเงินสนับสนุนในรูปของบัตรกำนัลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Voucher) สะสมสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาทต่อคน ตลอดระยะเวลาโครงการ

ผลการดำเนินงานของโครงการยิ่งใช้ยิ่งได้ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2564 พบว่า มีผู้ใช้สิทธิสะสมจำนวนกว่า 91,000 คน จากผู้ได้รับสิทธิกว่า 490,000 ราย โดยมียอดใช้จ่ายส่วนประชาชนสะสมกว่า 3,800 ล้านบาท และยอดใช้จ่ายส่วนบัตรกำนัลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Voucher) สะสมกว่า 330 ล้านบาท

3. โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง และกรมบัญชีกลาง ดำเนินโครงการเพิ่มกำลังซื้อสำหรับกลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยช่วยเหลือค่าซื้อสินค้าจากร้านธงฟ้าราคาประหยัดและค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการจากร้านค้าหรือผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 3 เป็นจำนวนเงินรวม 1,800 บาท ต่อคน

ผลการดำเนินงานของโครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2564 พบว่า มีผู้ใช้สิทธิสะสมจำนวนกว่า 13.5 ล้านคน โดยมียอดใช้จ่ายสะสมรวมกว่า 24,000 ล้านบาท

4. โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง และกรมบัญชีกลาง ดำเนินโครงการดังกล่าวให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ที่ไม่สามารถโทรหา ผู้ที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทุพพลภาพ ผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถเดินทางไปลงทะเบียนหรือเดินทางไปใช้จ่ายวงเงินที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ได้) เป็นต้น โดยจะช่วยเหลือค่าซื้อสินค้าจากร้านธงฟ้า และค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการจากร้านค้าหรือผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 3 เป็นจำนวนเงินรวม 1,800 บาท ต่อคน

ผลการดำเนินงานของโครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2564 พบว่า มีผู้ใช้สิทธิสะสมจำนวนกว่า 1.5 ล้านคน โดยมียอดใช้จ่ายสะสมรวมกว่า 2,100 ล้านบาท



5. โครงการเราเที่ยวด้วยกัน ระยะที่ 3 ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดำเนินโครงการโดยขยายสิทธิเพิ่มอีก 2 ล้านสิทธิและเพิ่มจำนวนห้องพัก 2 ล้านห้อง มีระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนมกราคม 2565 ทั้งนี้ ภาครัฐร่วมสนับสนุน ค่าโรงแรม 40% (ไม่เกิน 3,000 บาท/ห้อง/คืน) สนับสนุนคูปองอาหาร 600 บาทต่อคืน และสนับสนุนค่าตัวเครื่องบิน 40% (ไม่เกิน 2,000 บาท หรือ 3,000 บาท ตามเงื่อนไขของแต่ละจังหวัด)

ผลการดำเนินงานของโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ระยะที่ 3 ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2564 พบว่า มีประชาชนที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ แล้วกว่า 1.04 ล้านคน มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการกว่า 8,900 ราย โดยมียอดการใช้จ่ายสะสมรวมกว่า 8,000 ล้านบาท แบ่งเป็นมูลค่า การใช้จ่ายโรงแรม/ที่พักรวมกว่า 7,000 ล้านบาท ยอดใช้จ่ายคูปองในโครงการ กว่า 900 ล้านบาทและมูลค่าการใช้จ่ายเฉพาะค่าตัวเครื่องบินกว่า 100 ล้านบาท



6. โครงการทัวร์เที่ยวไทย ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลังและ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยดำเนินโครงการ โดยภาครัฐจะสนับสนุน ค่าใช้จ่าย 40% ของราคาแพ็คเกจท่องเที่ยว หรือไม่เกิน 5,000 บาทต่อคน จำนวน 1 ล้านสิทธิ มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนเมษายน 2565

ผลการดำเนินงานของโครงการทัวร์เที่ยวไทย ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม - 26 พฤศจิกายน 2564 พบว่า มีประชาชนลงทะเบียนรับสิทธิแล้วกว่า 10,000 สิทธิ มีบริษัทนำเที่ยวสมัครเข้าร่วมโครงการฯ 760 ราย มีรายการนำเที่ยวทั้งหมดกว่า 1,500 รายการ โดยมียอดรวมมูลค่า การเดินทางและค่าใช้จ่ายการสะสมกว่า 18 ล้านบาท



ทั้งนี้ การดำเนินโครงการต่าง ๆ ดังกล่าวนอกจากจะมีส่วนช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานรากผ่านการบริโภคจับจ่ายใช้สอยของประชาชนแล้ว ยังมีส่วนช่วยสร้างการเรียนรู้แก่ประชาชนจนถึงระดับฐานรากให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและพัฒนาให้สังคมไทย เดินหน้าสู่สังคมดิจิทัล (Digital Society) ไปพร้อม ๆ กัน ในขณะเดียวกันยังเป็นการลดการใช้จ่ายเงินสด ทำให้การดำเนินโครงการภาครัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างตรงจุดตรงกลุ่มเป้าหมาย โปร่งใส ทัวถึง และตรวจสอบได้

โครงการอื่น ๆ

1. โครงการไทยร่วมใจ กรุงเทพปลอดภัย ธนาคารร่วมกับกรุงเทพมหานคร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หอการค้าไทย โรงพยาบาล บริษัทไอบีเอ็ม และหน่วยงานพันธมิตร พัฒนาระบบลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 “ไทยร่วมใจ กรุงเทพปลอดภัย” เพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนแก่ประชาชนที่จะรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ณ จุดบริการฉีดวัคซีนนอกโรงพยาบาลทั่วกรุงเทพฯ โดยพัฒนาระบบ “ไทยร่วมใจ กรุงเทพปลอดภัย” เพื่อกระจายวัคซีนให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ภายใต้โครงการดังกล่าว เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18-59 ปี ซึ่งไม่ได้อยู่ใน 7 กลุ่มโรคเสี่ยงสามารถลงทะเบียนจองรับวัคซีนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ไทยร่วมใจแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” และร้านค้าสะดวกซื้อที่ร่วมโครงการ

ผลการดำเนินโครงการไทยร่วมใจ กรุงเทพปลอดภัย ตั้งแต่วันที่ 7 มิถุนายน - 15 พฤศจิกายน 2564 พบว่ามีผู้ลงทะเบียนแจ้งความประสงค์รับการฉีดวัคซีนสะสมกว่า 2 ล้านคน และให้บริการฉีดวัคซีนแล้วมากกว่า 3 ล้านโดส รองรับการเปิดพื้นที่นำร่องด้านการท่องเที่ยว หรือ Bangkok Sandbox ซึ่งถือเป็นความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และนำไปสู่การเปิดประเทศ เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 ที่ผ่านมา

2. ลงทะเบียนรับชุดตรวจโควิด-19 Antigen Test Kit (ATK) ผ่าน “เป๋าดัง” ธนาคารร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและกรุงเทพมหานคร แจกชุดตรวจโควิด-19 แบบ ATK ผ่านหน่วยบริการต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล คลินิก และร้านขายยาที่เข้าร่วมโครงการฯ โดยให้ประชาชนกลุ่มเสี่ยงที่มีภูมิสำเนาอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ ประเมินความเสี่ยงผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” และไปรับชุดตรวจ ATK จำนวน 2 ชุด ได้ที่คลินิกและร้านยาที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งนี้ ผลการแจกจ่ายชุดตรวจในวันแรก (16 กันยายน 2564) พบว่า มีประชาชนรับชุดตรวจแล้วทั้งสิ้น 4,299 ราย รวม 8,598 ชุด ในจำนวนนี้เป็น การขอรับผ่านแอปฯ “เป๋าดัง” จำนวน 4,295 ราย โดยกรณีผลตรวจเป็นบวก ในแอปฯ จะมีตัวเลือกให้เลือกว่าจะเข้ากักกันแยกตัว ณ ที่อยู่ปัจจุบันหรือกลับภูมิลำเนา กรณีเลือกที่อยู่ปัจจุบันในกรุงเทพฯ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งเข้าระบบแล้วกระจายคนไข้ไปที่คลินิกที่ตั้งอยู่ใกล้ผู้ป่วยมากที่สุดเป็นผู้ดูแลติดตามอาการต่อไป

3. โครงการกล่องพลังใจ (Krungthai Care Box) ธนาคารมอบกล่องพลังใจให้แก่ผู้ติดเชื้อโควิด-19 ที่รักษาตัวที่บ้าน จำนวน 20,000 กล่อง ในกล่องประกอบด้วย ยาลดไข้ ยาแก้ไอ ยาเม็ดฟ้าทะลายโจร เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย เครื่องยังชีพ ฯลฯ มอบให้ผู้ป่วยในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ เช่น จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี เป็นต้น





4. **ถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในสถานการณ์โควิด-19**
 ธนาคารจัดหาถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในสถานการณ์โควิด-19 จำนวนทั้งสิ้น 2,000 ชุด ประกอบด้วยเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นสำหรับผู้ประสบอุทกภัย เช่น ข้าวสาร น้ำพริก บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ปลากระป๋อง ถุงขยะ สเปรย์ฉีดกันยุง ยาหม่องหรือขี้ผึ้ง ผ้าอนามัย เป็นต้น มอบให้แก่ผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น จังหวัดอยุธยา จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุดรธานี เป็นต้น

5. **สนับสนุนโรงพยาบาลพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร พัฒนาสู่การเป็นโรงพยาบาลวิจ्यानวัตกรรมทางการแพทย์ (KMC Innovative Hospital) แห่งแรกของไทย** ธนาคารมีความมุ่งมั่นนำเทคโนโลยีมาพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าประชาชน โดยเฉพาะในด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล จึงได้สนับสนุนงบประมาณให้สถาบันฯ เพื่อสร้างโรงพยาบาลพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารให้เป็นศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมเครื่องมือทางการแพทย์แบบครบวงจรสำหรับคนไทยทุกคน รวมทั้งมีการรักษาพยาบาลเชิงรุกแบบใหม่ โดยธนาคารพร้อมสนับสนุนสถาบันฯ ในการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์แบบครบวงจร ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมแห่งอนาคต (News-CURVE) ที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การผลักดันโรงพยาบาลพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารสู่โรงพยาบาลวิจ्यानวัตกรรมทางการแพทย์เป็นการประสานจุดแข็งของสองหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีและเชื่อมต่อโครงการด้านสาธารณสุขที่ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับความโดดเด่นของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เป็นสถาบันชั้นนำด้านการทำวิจัยและนวัตกรรมทางการแพทย์ ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการแพทย์และพยาบาล ในการรักษาผู้ป่วยและผู้รับบริการทุกคน สอดคล้องกับแผนงานด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล อันเป็น 1 ใน 5 ของระบบนิเวศ (Ecosystems) หลักของธนาคาร และเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยคำนึงถึงการพัฒนาล้างคมโดยรวมและสร้างความยั่งยืนให้แก่สังคม

ความยั่งยืน ด้านผลกระทบ

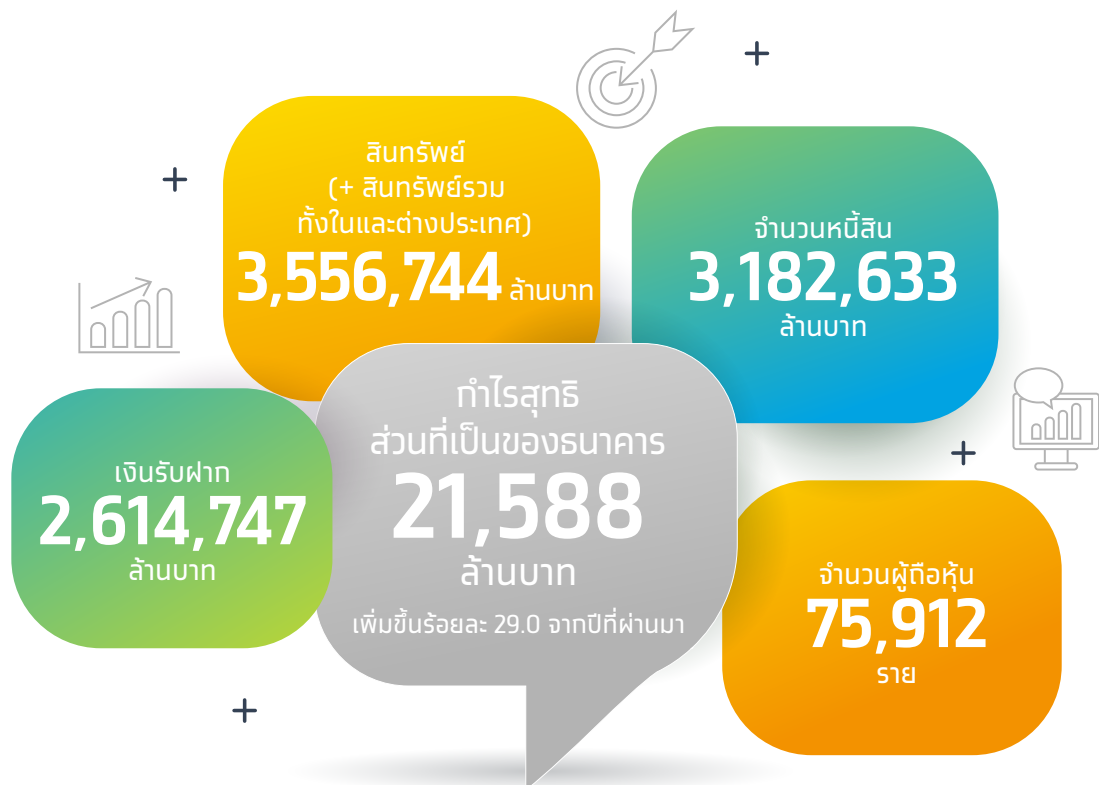
เปลี่ยนเพื่อลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
นำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง
เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าถึงบริการ และผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
ทั้งบริการขั้นพื้นฐานและบริการใหม่ ๆ อย่างทั่วถึง
เพื่อยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น



การเจริญเติบโตของผลประกอบการอย่างยั่งยืน

ในปี 2564 ธนาคารสามารถทำได้ 21,558 ล้านบาท เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อเทียบกับปี 2563 โดยผลประกอบการของธนาคารเกิดจากการเติบโตอย่างแข็งแกร่งของสินเชื่อถึงร้อยละ 12.6 และผลจากความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคการศึกษา ภาคเอกชน ภาคธุรกิจธนาคาร โดยเฉพาะภาครัฐในการร่วมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่สามารถนำมาต่อยอดและพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หุ่นกู้ดิจิทัล การปล่อยสินเชื่อแบบดิจิทัล (Digital Lending) กระเป๋าตังสุขภาพ (Health Wallet) โครงการเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เป็นต้น

ผลการดำเนินงานของธนาคาร และบริษัทย่อยในปี 2564



จำนวนการปล่อยสินเชื่อทั้งหมดของธนาคาร



ตารางมูลค่าทางเศรษฐกิจที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง

ข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ปี 2562-2564

รายละเอียด (งบเฉพาะธนาคาร)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	2562	2563	2564
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจศาสตร์			
รายได้	142,752.04	129,644.39	123,250.18
ต้นทุนการดำเนินงาน	47,803.12	63,952.07	53,657.80
ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์	25,903.03	23,261.75	22,064.41
ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน	32,961.89	22,905.79	20,037.32
ค่าใช้จ่ายด้านภาษี	9,379.84	6,082.09	7,742.82
ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	378.46	150.68	310.68
เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์	86.27	34.64	35.74
เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/กีฬา	162.39	33.59	129.68
สนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น	36.47	26.54	95.17
สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม	14.96	6.74	14.93
การให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษานอกองค์กร	8.35	4.23	2.82
ค่าสมาชิกและค่าบำรุงแก่ชมรม และสมาคมภายนอก	70.02	44.94	32.34
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	26,325.70	13,292.01	19,437.15

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

รายได้จากการดำเนินธุรกิจของธนาคารมาจาก ทั้งการรักษารายได้จากธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิม คือ การปล่อยสินเชื่อ ฝากเงิน รวมทั้งจากการสร้างธุรกิจแบบใหม่ในรูปแบบ Open Banking และการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล นวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายและมีประสิทธิภาพ

การบริหารความเสี่ยง

เป้าหมาย การดำเนินงานระยะยาวปี 2567

การสนับสนุนยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน (Proactive Portfolio Management; Capital Management) รวมถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ (Comply with Regulation)

เป้าหมาย การดำเนินงานในปี 2564

อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงเป็นไปตามเกณฑ์ Basel III

ผลการ ดำเนินงานในปี 2564

- Coverage Ratio ร้อยละ 164.88
- อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสินต่อสินทรัพย์ถ่วงน้ำหนักตามความเสี่ยง ร้อยละ 19.88 (เกณฑ์ร้อยละ 12)

กล่าที่จะเปลี่ยน เพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสถานการณ์ความไม่แน่นอนหลังจากโควิด-19 (POST COVID-19)

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

เทคโนโลยีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งมีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจลดลงและเกิดภาวะเศรษฐกิจหดตัว (Recession) ค่อนข้างรุนแรงทั่วโลก และปัจจุบันอยู่ในช่วงที่เศรษฐกิจฟื้นตัวหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่จะเริ่มเบาบางลง

อย่างไรก็ดี พฤติกรรมของผู้คนเริ่มเปลี่ยนไปสู่การใช้ชีวิตในวิถีใหม่ ผู้บริโภคจะมีกิจกรรมการใช้ชีวิตบนออนไลน์มากขึ้น ในภาคธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน (Digital Transformation) อย่างรวดเร็วและขยายวงกว้างขึ้น ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวเร่งการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัล จึงเป็นความท้าทายต่อการบรรลุเป้าหมาย และการบริหารความเสี่ยงก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยป้องกัน รักษา และส่งเสริมให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อันเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคง

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้กำหนดกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง นโยบาย รวมถึงแนวทางและคู่มือในการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และใช้แนวทางของคณะกรรมการของสถาบันวิชาชีพ 5 สถาบันของอเมริกา (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)) ที่เป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) เชิงบูรณาการตามหลักสากล โดยมีหลักการสำคัญ ได้แก่

- การเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และ

โอกาสทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อบูรณาการการบริหารและจัดการความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งธนาคารได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) คือ ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ที่ครอบคลุมทุกปัจจัยเสี่ยง และสาเหตุของความเสี่ยง (Risk Cause) เพื่อติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

- การกำหนดให้สายงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง

การบริหารความเสี่ยงทางการเงิน

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งในระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ประกอบด้วย 3 หลักการ ดังนี้

หลักการที่ 1 การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ กำหนดให้ธนาคารต้องดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด และด้านปฏิบัติการ

หลักการที่ 2 การกำกับดูแลโดยทางการ ที่กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนสูงกว่าเงินกองทุนขั้นต่ำตามหลักการที่ 1 (Pillar I) เพื่อรองรับความเสี่ยงที่ไม่ครอบคลุมทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และกำหนดให้ธนาคารมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี โดยธนาคารต้องมีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทุกด้านของตนเองและมีการทดสอบภาวะวิกฤตที่เหมาะสม

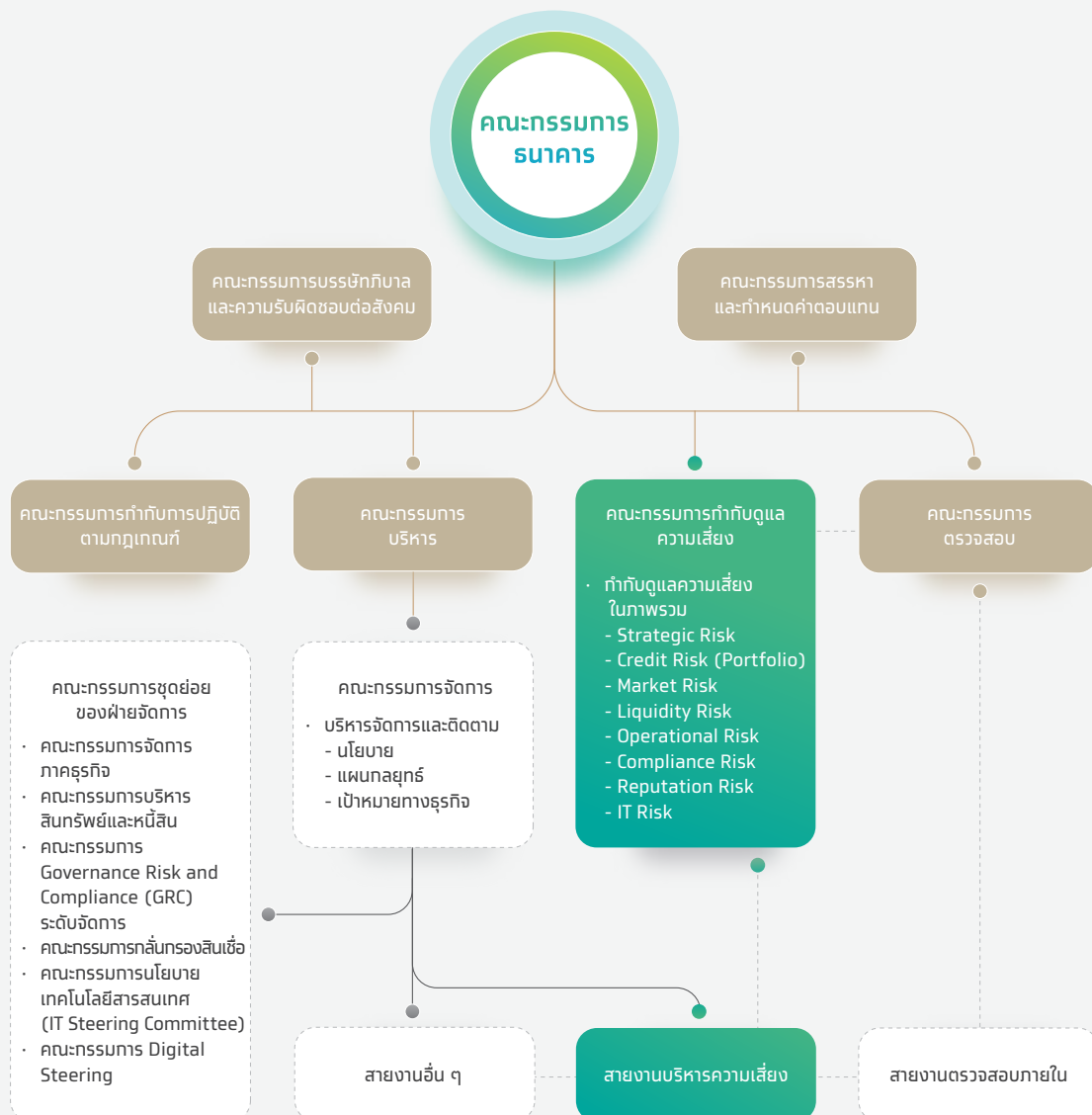
หลักการที่ 3 การใช้กลไกตลาดในการกำกับดูแล กำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุน ระดับความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยงของตนเอง เพื่อให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะเป็นกลไกตลาดที่สำคัญในการผลักดันให้ธนาคารมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี

ธนาคารกำหนดให้มีการกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายหรือผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้ (Expected credit loss: "ECL" หรือ Expected loss: "EL") โดยพิจารณาจากข้อมูลในอดีตและเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (Forward-looking information) ที่อาจกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ตามสถานะการจัดชั้น ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS9) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ธนาคารมีการปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงและการดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักปฏิบัติสากลมาโดยตลอด มีการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) อย่างครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต เพื่อประเมินผลกระทบต่อความเพียงพอของเงินกองทุน รวมทั้งศึกษาผลกระทบจากเกณฑ์ Basel III เพื่อใช้ในการวางแผนเงินทุน (Capital Planning) รวมถึงการกำหนดนโยบายจ่ายเงินปันผลของธนาคาร

โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

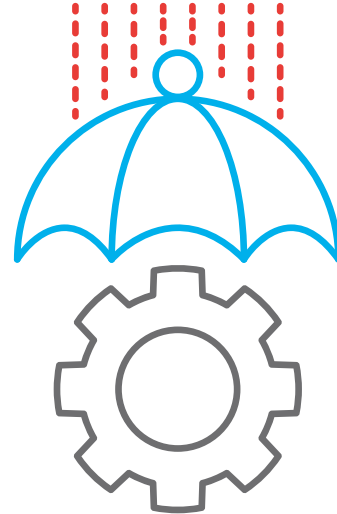
ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างองค์กรและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในแต่ละหน่วยงาน โดยโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วยคณะกรรมการระดับสูงที่เป็นคณะกรรมการชุดย่อยของคณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่กำกับดูแลความเสี่ยงในภาพรวมและในเชิงนโยบาย ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะกรรมการตรวจสอบ และมีคณะกรรมการจัดการ และคณะกรรมการชุดย่อยของฝ่ายจัดการเพื่อบริหารจัดการและติดตามความเสี่ยง ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ คณะกรรมการจัดการ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการ (Governance Risk and Compliance: GRC) ระดับจัดการ และคณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ เป็นต้น โดยสรุปภาพรวมโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ดังนี้



การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีโครงสร้างการกำกับและบริหารความเสี่ยง (Risk Governance Structure) ตามหลัก 3 สาย (3 Lines of Defense) ที่ครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ ไปจนถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยพนักงานทุกคน ซึ่งจะสะท้อนอยู่ในรูปแบบโครงสร้างองค์กร และมีการยกระดับการบริหารความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) ขับเคลื่อนและกำกับดูแลความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบาย และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยธนาคารยึดหลักการบริหารความเสี่ยงที่ดีและเป็นสากลตามแนวทาง COSO และ Prudent Banking รวมถึงมีการกำหนดกระบวนการ แนวทาง และนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงและเฝ้าระวังภัยล่วงหน้า (Early Warning) โดยสรุปดังนี้

1. กำหนดนโยบาย กรอบการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน (Risk Management Policy/Framework)
2. กำหนดอำนาจอนุมัติเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ระดับความเสี่ยงที่ทนได้
3. สร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน และมีการสื่อสารลงไปยังพนักงานทุกระดับ โดยธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) ดังนี้
 - 3.1 ประกาศเจตนารมณ์แนวปฏิบัติตามคุณธรรมอัตลักษณ์ 5 ส. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่พึงประสงค์ ซึ่งครอบคลุมถึงการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างเหมาะสม
 - 3.2 ส่งเสริมคุณธรรมอัตลักษณ์ 5 ส. ในการสร้างความตระหนัก ความเข้าใจการมีพฤติกรรมที่เหมาะสม รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่กรรมการธนาคารจนถึงพนักงานทุกคน ผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
 - 3.3 มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง ซึ่งเป็นคณะกรรมการชุดย่อย ขับเคลื่อนและกำกับดูแลความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบาย และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร
 - 3.4 มีโครงการกรงไทยคุณธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการนำหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) วัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และนโยบายต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชันมาเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)
 - 3.5 มีช่องทาง การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) และมีคณะกรรมการ (Governance Risk and Compliance: GRC) ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ เพื่อเร่งรัดผลอย่างใกล้ชิดหลังรับแจ้ง ซึ่งนอกจากเป็นการแสดงให้เห็นถึงความจริงจังและเอาใจใส่ในการกำกับดูแลความเสี่ยงแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในวงกว้างด้วย
4. มีเครื่องมือที่ดี เพื่อช่วยให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ และต้องมีการทดสอบเครื่องมือประเมินความเสี่ยงเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความแม่นยำในการประเมินความเสี่ยง
5. มีการจัดทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต
6. มีระบบการติดตาม (Monitor) ประเมินความเสี่ยง และรายงานความเสี่ยงผ่านแผนภาพสรุป (Risk Dashboard) เป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้



ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

ประเด็น ความเสี่ยงใหม่	คำอธิบาย (Description)	ผลกระทบต่อธนาคาร (Impact)	แนวทางการบรรเทาความเสี่ยงใหม่ (Mitigation)
1. ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของไวรัส (Pandemic Risk)	จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั่วโลก โดยแต่ละประเทศยังคงเฝ้าระวังและดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ให้อยู่ในระดับที่ควบคุมได้ ถึงแม้ว่าจะเริ่มมีการคลี่คลายมาตรการ แต่ยังคงมีเชื้อ COVID-19 สายพันธุ์ใหม่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจแพร่ระบาดได้ง่ายขึ้นและมีผลกระทบต่อสุขภาพรุนแรงขึ้น รวมถึงวัคซีนเดิมอาจไม่สามารถป้องกันสายพันธุ์ใหม่ได้ ส่งผลกระทบต่อการจ้างงานและการบริโภค และอาจเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงในที่สุด	ความเสี่ยงด้านเครดิต: ธนาคารมีความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มขึ้นในทุกกลุ่มลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลงและฐานะทางการเงินที่อ่อนแอลง เนื่องจากไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ ธนาคารจึงต้องเพิ่มการกันเงินสำรอง (Provision) เพื่อรักษาระดับอัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้ (Coverage Ratio) ตามคุณภาพสินเชื่อในปัจจุบัน และอนาคต ส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและความสามารถในการทำกำไรของธนาคาร ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ: พนักงานและลูกค้ามีความเสี่ยงที่จะติดเชื้อโควิด-19 จากการให้บริการที่ต้องพบปะลูกค้า เช่น การให้บริการที่สาขา การเข้าพบลูกค้าโดยตรง เป็นต้น และหากมีกรณีที่พบว่าผู้ติดเชื้อในสาขาหรือสถานที่ปฏิบัติงาน จะต้องทำการปิดพื้นที่ดังกล่าวเพื่อมาเชื้อ จึงกระทบต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของธนาคาร	1. ธนาคารได้ออกมาตรการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ตามมาตรการและนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือลูกค้าทั้งกลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจเพื่อลดภาระของลูกค้าในด้านการเงินให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมถึงเป็นการชะลอผลกระทบจากคุณภาพสินเชื่อที่ลดลงด้วย เช่น การพักชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เป็นต้น การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของธนาคารในการปฏิบัติงานภายในแต่ละหน่วยงานรวมถึงการให้บริการแก่ลูกค้า อาทิ จำนวนพนักงานที่เข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงาน ที่ลดลงตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมของรัฐบาล การปิดสาขาในห้างชั่วคราวตามมาตรการ Lockdown ของรัฐบาล โดยธนาคารมีแนวทางในการบริหารจัดการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ ดังนี้ 1) เฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 รวมถึงสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นในไทยและทั่วโลกอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและทราบแนวทางการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันการติดเชื้อ 2) กำหนดให้มี ศูนย์ Hotline COVID-19 ภายในธนาคาร โดยความรับผิดชอบของสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล ในการรับแจ้งเหตุอันควรต้องสงสัย ที่อาจส่งผลกระทบต่อแพร่กระจายของโรคและให้คำปรึกษาแก่พนักงานธนาคารเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติตน เพื่อป้องกันการติดเชื้อรวมทั้งให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อพนักงานติดเชื้อไวรัส COVID-19

ประเด็น ความเสี่ยงใหม่	คำอธิบาย (Description)	ผลกระทบต่อธนาคาร (Impact)	แนวทางการบรรเทาความเสี่ยงใหม่ (Mitigation)
			3) แต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 (War Room) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน และผู้บริหารกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สายงานบริหารความเสี่ยง สายงานปฏิบัติการ และสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามสถานการณ์ภายในธนาคาร รวมถึงกำหนดนโยบายแนวทางและมาตรการเพื่อรับมือการระบาดของโรค COVID-19 แบบบูรณาการในทุกมิติเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถตอบสนองและรับมือกับผลกระทบได้อย่างทันทั่วทั้ง 4) ดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) โดยกำหนดกลยุทธ์ให้ทุกหน่วยงานแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ทีม ได้แก่ ทีม A ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงานหลัก ทีม B ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง และทีม C Work From Home เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดและให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ - หน่วยงานที่ดูแลธุรกรรมหลักของธนาคาร (Core Business Functions: CBFs) หรือมีศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate site) แบ่งพนักงานออกเป็น ทีม A ทีม B และ ทีม C - หน่วยงานอื่น ๆ แบ่งพนักงานออกเป็น ทีม A และทีม C 5) ในการปฏิบัติงานให้หลีกเลี่ยงการพบปะและใกล้ชิดกันระหว่างหน่วยงานและพนักงานโดยตรง โดยให้ใช้เทคโนโลยี G-suite อาทิ Google Chat/Google Meet/Google Mail ในการติดต่อกันหรือการประชุมร่วมกัน รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าของธนาคารใช้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (อาทิ ATM และ ADM) และบริการทางออนไลน์ (อาทิ Krungthai Next และ Application เป้าตัง) เพื่อลดความหนาแน่นที่สาขา

ประเด็น ความเสี่ยงใหม่	คำอธิบาย (Description)	ผลกระทบต่อธนาคาร (Impact)	แนวทางการบรรเทาความเสี่ยงใหม่ (Mitigation)
2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง อย่างรุนแรงของเทคโนโลยี (Technology Disruption)	การแพร่ระบาดของCOVID-19 เร่งไปสู่ DigitalEconomy ทำให้ ลูกค้ามีพฤติกรรมเปลี่ยนไป ใช้ช่องทาง Digital มากขึ้น ธนาคารจึงมีความเสี่ยงด้าน Cyber Risk เพิ่มขึ้น อีกทั้ง BlockchainTechnology นำไป สู่ระบบการเงินแบบไร้ตัวกลาง (Decentralized Finance) ทำให้เกิดนวัตกรรมทางการเงิน ในรูปแบบใหม่ เช่น Digital Assets, Cryptocurrency, Smart Contract และ P2P Lending เป็นต้น ทำให้กลุ่มธุรกิจอื่น สามารถเข้ามาดำเนินธุรกิจ Banking เพื่อแข่งขันกับธนาคาร ได้ตรง โดยเฉพาะกลุ่ม Fintech	จากนวัตกรรมทางการเงินที่ ถูกขับเคลื่อนโดยTechnological Innovation ผลกระทบส่วนใหญ่ เกิดขึ้นกับธุรกิจ Traditional Banking ทำให้รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียม หรือรายได้ การให้บริการอื่นของธนาคารมี แนวโน้มลดลง เนื่องจากมีคู่แข่ง โดยเฉพาะกลุ่ม Fintech เข้ามา แข่งขันเพื่อนำเสนอบริการ ทางการเงินในรูปแบบใหม่มากขึ้น เช่น บริการโอนเงินระหว่างประเทศ การให้สินเชื่อในรูปแบบ P2P และบริการรับชำระต่าง ๆ การระดมทุนหรือการลงทุนใน รูปแบบ Digital Assets เป็นต้น รวมถึงการเกิดขึ้นของPlatform ภายใต้หน่วยงานทางการ เช่น National Digital Identity (NDID), Central Bank Digital Currency (CBDC) และ Virtual Banking เป็นต้น ซึ่งเป็น New Industrial Landscape สำหรับ ธนาคารที่ต้องติดตามอย่าง ใกล้ชิด เพื่อเตรียมความพร้อม รองรับนวัตกรรมทางการเงิน ใหม่ ๆ ซึ่งเป็นทั้งความท้าทาย สำหรับ Traditional Banking และเป็นโอกาสสำหรับ Digital Banking ในการพัฒนาต่อยอด รวมถึงแสวงหาธุรกิจในรูปแบบใหม่	ธนาคารได้ดำเนินแผนงานต่าง ๆ เพื่อปกป้องธุรกิจหลัก ของธนาคารและตอบสนองต่อความเสี่ยงใหม่ที่เกิดขึ้น ในธุรกิจธนาคาร เพื่อรับมือกับความเสี่ยงจาก Technology Disruption และ Cyber Risk อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น - ประกาศแผนยุทธศาสตร์ 2-Banking Models โดยแบ่งเป็น (1) Traditional Banking เพื่อปกป้อง ธุรกิจเดิมและลูกค้าของธนาคาร และ (2) Digital Organization เพื่อทดลองและแสวงหาธุรกิจในรูปแบบ ใหม่ ๆ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เช่น Artificial Intelligence (AI), Machine Learning (ML), Big Data และ Data Analytics เป็นต้น - การจัดตั้ง Innovation Lab และบริษัท Infinitas by Krungthai จำกัด เพื่อวิจัยและพัฒนาระบบหรือ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบ Digital - การจัดตั้งบริษัท Arise by Infinitas จำกัด โดยร่วมลงทุนกับบริษัท Accenture Solutions จำกัด เพื่อสนับสนุนการให้บริการบุคลากรและทรัพยากร ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Resources) - ธนาคารพัฒนา Application “เปิดดัง” ให้เป็น OpenBankingPlatform เพื่อสนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ ในรูปแบบ Digital และรองรับการเชื่อมโยงกับ Partner โดยเฉพาะภาครัฐ - การเข้าร่วม Regulatory Sandbox สำหรับ Platform หรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดจากหน่วยงาน ทางการ - การติดตามและหารือกับหน่วยงานกำกับ (Regulator) เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับแนวทางในการดำเนิน ธุรกิจเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับกฎหมายและแนวทาง การกำกับดูแลของทางการ ซึ่งรวมถึงการพิจารณา License หรือผลิตภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ หรือ Platform ที่เหมาะสมกับบริบทของธนาคาร - การแสวงหาพันธมิตร (Partner) เพื่อร่วมมือกัน เสริมสร้างขีดความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยี หรือ Business Model ใหม่ ๆ

ประเด็น ความเสี่ยงใหม่	คำอธิบาย (Description)	ผลกระทบต่อธนาคาร (Impact)	แนวทางการบรรเทาความเสี่ยงใหม่ (Mitigation)
			- การจัดตั้งศูนย์วิจัย “Krungthai Compass” เพื่อวิเคราะห์เศรษฐกิจโดยรวมและแนวโน้มในแต่ละอุตสาหกรรม เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในภาวะ Technology Disruption และสนับสนุนการขยายธุรกิจธนาคาร - การนำ Robotic Process Automation (RPA) มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และลดต้นทุนในการดำเนินงาน - การปรับสาขาไปสู่รูปแบบ Digital Branch และเพิ่ม Digital Advisor เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้ช่องทาง Digital มากขึ้น

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านดิจิทัล และนวัตกรรมของธนาคารในปี 2564

ในปี 2564 ยังเป็นปีที่ธนาคารกรุงไทยเร่งพัฒนาระบบดิจิทัลแบบคู่ขนาน คือ โมบายแบงก์กิ้ง Krungthai NEXT ที่เป็นระบบเปิด คู่กับ “เป๋าดัง” ที่เป็นระบบเปิด (Open Banking) เพื่อให้ระบบของธนาคารสามารถรองรับการเติบโตการใช้แพลตฟอร์มที่มากขึ้น สอดรับกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของคนไทย โดยการพัฒนาแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” ให้เป็น Thailand Open Digital Platform เพื่อให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงการใช้บริการทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลได้ง่าย สะดวก ทั่วถึง และเท่าเทียม มุ่งสู่การสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ (Thailand Digital Platform) ของคนไทยและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและของประเทศผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” เป็นตัวหลัก ที่จะเป็นอย่างมากกว่าการให้บริการทางการเงิน (Beyond Banking) และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร

ธนาคารยังให้ความสำคัญในการต่อยอดธุรกิจจากโครงการภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานการเงินต่าง ๆ ที่ธนาคารมีส่วนร่วมดำเนินการผ่านการต่อยอดจากธุรกิจจากลูกค้าของลูกค้า (X2G2X) ที่เริ่มต้นจากลูกค้าหลักของธนาคาร คือ ภาครัฐ (Government) เชื่อมโยงไปสู่ภาคธุรกิจที่เป็นคู่ค้าของลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน โดยเชื่อมโยงกันด้วยประสิทธิภาพเทคโนโลยีของ Krungthai Business Platform ผ่านความร่วมมือ (Synergy) ทั้งในส่วนของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจของธนาคาร และพันธมิตรทุกกลุ่ม ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อยกระดับศักยภาพของ Platform ทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอบริการทางการเงินต่าง ๆ ตอบโจทย์ทุกความต้องการอย่างแท้จริง



นอกจากนี้ บริษัท อินฟินิธัส บาย กรุงไทย จำกัด (Infinitas) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารได้ร่วมลงทุนกับ บริษัท เอคเซนเชอร์ โซลูชันส์ จำกัด (Accenture) ซึ่งเป็นบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลก (Global Technology Firm) จัดตั้งบริษัทร่วมทุนชื่อ “Arise by Infinitas” ในสัดส่วน 51% ต่อ 49% เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการบริหารทางการเงิน และการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งพัฒนาโครงการและโซลูชันใหม่ ๆ ที่จะเร่งให้ธนาคารกรุงไทยสามารถ ปรับกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เป็นดิจิทัล (Digitization) และปรับไปสู่ Cloud-Centric Model ได้เร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นรากฐานของการเติบโตในประเทศไทย และในระดับภูมิภาคของธนาคารในระยะยาว ทั้งนี้ บริษัท Arise by Infinitas จะเข้ามาปิดช่องว่างในการพัฒนาคน เป็นองค์การเป้าหมายที่คนรุ่นใหม่ รวมถึง Digital Talents อยากร่วมงานด้วย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่ง ด้าน Digital Capabilities ให้กับกลุ่มธนาคารกรุงไทย รองรับการเติบโตตามแผน ธุรกิจดิจิทัลในไทยและต่างประเทศของธนาคารในระยะยาว และด้วยประสบการณ์ และเครือข่ายของ Accenture ที่เป็นผู้ร่วมทุนหลักในบริษัท Arise by Infinitas จะช่วยให้ธนาคารได้รับมาตรฐานในการบริหารจัดการ IT resource ที่อยู่ในระดับ World class ซึ่งจะช่วยให้สามารถดึงดูด digital talents มาร่วมงานกับบริษัทฯ นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถ leverage จุดแข็งของ Accenture ในการที่จะเข้าถึง trend ของ future skills ที่ต้องสร้างให้เกิด เพื่อรองรับ new technology ต่าง ๆ และให้มั่นใจว่าบุคลากรของ Arise by Infinitas จะมีศักยภาพเทียบเท่าองค์กรชั้นนำ ระดับโลกและเพียงพอที่จะ deliver ผลลัพธ์ที่มี impact ต่อกลุ่มธนาคาร และประเทศไทยอีกด้วย



ทั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นที่จะเข้าไปช่วยยกระดับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตผ่าน Thailand Open Digital Platform เพื่อให้คนไทยทุกคน มีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจการของลูกค้าธุรกิจ ในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพและอุตสาหกรรมเป้าหมายใหม่ที่น่าไปสู่การพัฒนา อย่างยั่งยืน อีกทั้งการดำเนินการของธนาคารดังกล่าว จะช่วยสร้างศักยภาพ การแข่งขันด้าน Digital Banking ของธนาคาร สนับสนุนการดำรงบทบาทของ ธนาคารในฐานะเป็นเสาหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชน (Public Trust) ต่อธนาคาร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่สำคัญ กับการยกระดับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยเพื่อสนับสนุน การเติบโตอย่างต่อเนื่อง มั่นคงและยั่งยืนของธนาคาร



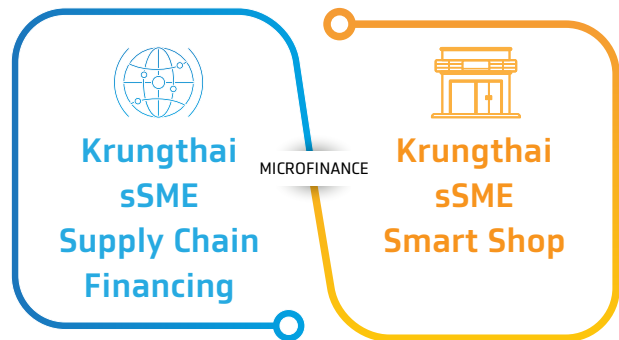
การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการพัฒนานวัตกรรม

กลไกที่จะเปลี่ยน เพื่อสร้างนวัตกรรม นำเสนอบริการทางการเงิน พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำ และพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ

หนึ่งในพันธกิจของธนาคารในการร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการต่าง ๆ ทั้งในส่วนที่เป็นสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงทำการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน และบริการทางด้านดิจิทัลต่าง ๆ ในรูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในปัจจุบันผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ และเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าของธนาคาร ประชาชน และเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมกันพัฒนาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

เพื่อให้บริการอย่างครอบคลุม (Financial Inclusion) ธนาคารมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เป็นสินเชื่อขนาดเล็ก (Microfinance) สำหรับบุคคลทั่วไปที่ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก และต้องการวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 200,000 บาท ให้มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน ปัจจุบันมี 2 ผลิตภัณฑ์ คือ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME Supply Chain Financing และผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME Smart Shop สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย sSME ทั้งบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าร่วมโครงการ **“ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ”** โครงการ **“ชิม ช้อป ใช้”** โครงการของภาครัฐหรือผู้ประกอบการที่ใช้บริการแอปพลิเคชันมือถือ เช่น ถุงเงิน เป้าตุง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจวงเงินรวมไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี



1. ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการขนาดเล็ก

ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการขนาดเล็กโดยเฉพาะกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าในตลาดที่เข้าร่วมโครงการภาครัฐในปีที่ผ่านมา ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก คือ



2. โครงการสินเชื่อเพื่อส่งเสริมการจ้างงาน

เป็นโครงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกันสังคม (สปส.) กำหนด

- ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดา
- เป็นสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม และได้รับหนังสือรับรองสถานะความเป็นสถานประกอบการจาก สปส. เพื่อใช้ในการยื่นขอสินเชื่อ
- ผู้ขอสินเชื่อจะต้องลงนามยินยอมให้ธนาคารเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโครงการแก่ สปส.
- คุณสมบัติอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด



3. สินเชื่อกรุงไทย Smart Money

เป็นสินเชื่อส่วนบุคคล กู้ในวงเงินสูงสุด 5 เท่าของรายได้ แต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท ผู้กู้ไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงไทย ไม่ต้องมีหลักประกัน โดยมีรายได้ 3 หมื่นบาทต่อเดือนขึ้นไป และสามารถกู้ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

นอกจากนี้ ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อเพิ่มความสะดวกและเพิ่มการเข้าถึงบริการสินเชื่อของธนาคาร ลูกค้าสามารถดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครสินเชื่อตลอดจนได้รับวงเงินสินเชื่อเข้าบัญชีผ่าน Krungthai NEXT โดยไม่ต้องไปดำเนินการที่สาขา

ในปี 2564 ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลดังนี้

สินเชื่อกรุงไทยใจดี

สินเชื่อวงเงินกู้แบบหมุนเวียน สำหรับกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนประจำ ผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

💰 รายได้

+5,000 บาท

สินเชื่อลิบหมื่น

สินเชื่อวงเงินกู้แบบมีระยะเวลา สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้าเงิน ซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป

💰 รายได้

+10,000 บาท

สินเชื่อกรุงไทยใจป่า

สินเชื่อวงเงินกู้แบบมีระยะเวลา สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้ประจำ และกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการร้านค้าย่อย ซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป

💰 รายได้

+15,000 บาท

สินเชื่อกรุงไทยเปย์เคะ

สินเชื่อวงเงินกู้แบบมีระยะเวลา สำหรับกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนประจำ ผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป

💰 รายได้

+15,000 บาท

บริการทางการเงิน สำหรับผู้ประกอบการในพื้นที่ EEC

ธนาคารได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การส่งเสริมการลงทุน และบริการทางการเงิน เพื่อพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor หรือ EEC) กับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) เพื่อให้บริการทางการเงิน สำหรับผู้ประกอบการในพื้นที่ EEC ประกอบด้วย สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ เช่น สินเชื่อ Krungthai sSME EEC 4.0 ที่ให้วงเงินกู้สูงสุด 3 เท่าของหลักประกัน หรือสำหรับวงเงินกู้ไม่เกิน 1 ล้านบาท โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน สินเชื่อ Krungthai sSME Smart Shop วงเงินสูงสุด 20 ล้านบาท ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 2 ปีแรก ไม่เกิน 2% ต่อปี

สำหรับลูกค้า SME ธนาคารมีบริการสินเชื่อ SME รักกันยาว ๆ ดอกเบี้ยเริ่มต้น 4% ต่อปี ผ่อนได้นานถึง 10 ปี สินเชื่อ SME Robotics and Automation เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจด้วยเทคโนโลยีอัตโนมัติ วงเงินสูงสุด 80% ของเงินลงทุน ผ่อนนานสูงสุด 7 ปี นอกจากนี้ ยังมีสินเชื่อสำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ EEC และบริการทางการเงินสำหรับผู้ลงทุนต่างประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการ “Smart Financial and Payment Infrastructure” เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบที่ช่วยในการคืนภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่าย และด้วยความร่วมมือของสมาคมธนาคารไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ Digital Supply Chain Finance พัฒนาการเชื่อมโยงระบบข้อมูลการค้า การชำระเงินของภาคธุรกิจ ข้อมูลผู้ให้บริการทางการเงินและระบบภาษีของภาครัฐอย่างครบวงจร เพื่อเป็นประโยชน์ในการขอสินเชื่อของผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาการขาดสภาพคล่องของผู้ประกอบการในเขต EEC ช่วยให้อุปกรณีย่อยมีโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรมอย่างยั่งยืน



ธนาคารพนักก้าลัง ธ.ก.ส. ยกกระดับบริการ เสริมความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก

ธนาคารกรุงไทยได้ทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) โครงการ “Sustainable Synergy ประสานพลังสถาบันการเงินแห่งรัฐ พัฒนาไทยสู่ความยั่งยืน” ภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงการคลังกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อร่วมกันพัฒนาและยกระดับบริการทางการเงิน ให้เข้าถึงประชาชนครอบคลุมทุกมิติ พร้อมเพิ่มโอกาสทางการตลาดให้แก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรให้มีช่องทางจำหน่ายสินค้าที่หลากหลาย รวมทั้งการพัฒนาระบบโปรแกรมการบริหารงานขององค์กรชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจฐานราก และช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ประกอบด้วย 5 โครงการ ได้แก่

1.) การให้บริการเครือข่ายเครื่องเอทีเอ็มร่วมกัน (White-Label ATM) ให้ลูกค้าบัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม ทั้ง 2 ธนาคาร สามารถทำธุรกรรมถอนเงิน และสอบถามยอดเงินคงเหลือ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมการทำรายการต่างธนาคาร

2.) เปิดให้ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต ของ ธ.ก.ส. ครอบคลุมไปถึงบัตรอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) บัตรอาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) และบัตรสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) สามารถซื้อสินค้าและบริการโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงไทย กว่า 76,000 เครื่องทั่วประเทศ รวมทั้งในร้านธงฟ้าประชารัฐ ร้านค้าทั่วไป และผ่านแอปพลิเคชันที่ร้านค้าดูเงิน ทั้งยังสามารถถอนเงินสดจากเครื่อง EDC กับตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ได้

3.) บริการดิจิทัลคอมเมิร์ซแพลตฟอร์ม สนับสนุนให้เกษตรกรและวิสาหกิจชุมชน จำหน่ายสินค้าด้วยเรื่องราวที่น่าสนใจและแตกต่างผ่านฟีเจอร์ D-Market ซึ่งเป็นดิจิทัลคอมเมิร์ซแพลตฟอร์มของคนไทยบนแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งมีฐานลูกค้าขนาดใหญ่จากจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตังกว่า 30 ล้านคน ช่วยให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน สนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจตามแนวคิด “ไทยดี ไทยใช้ ไทยยั่งยืน”

4.) การเชื่อมโยงบัญชี e-Wallet สำหรับลูกค้า ธ.ก.ส. เพื่อใช้ชำระสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงร้านค้า ตามนโยบายภาครัฐ และเพิ่มสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ

5.) บริการรายบุคคลาสดาธารณะภายในประเทศเป็นซอฟต์แวร์เปิด (Open Source Software) ที่พัฒนาขึ้นโดย บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด (KTBCS) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคารกรุงไทย มีเสถียรภาพ ทันสมัย รองรับความต้องการใช้งานของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้เล็งเห็นศักยภาพ จึงเริ่มนำรายบุคคลาสดาธารณะมาใช้กับแอปพลิเคชันธนาคารต้นไม้ และกองทุนหมู่บ้าน เป็นการนำร่อง

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ธนาคารได้พิจารณาแนวทางการให้บริการลูกค้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ในปัจจุบัน โดยปรับปรุงกระบวนการเปิดบัญชีที่สาขาของธนาคารให้เป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ด้วยการใช้ระบบงาน e-Solutions ให้รองรับการดำเนินงาน และการให้บริการของสาขาครอบคลุมทั้งกระบวนการขายโดยไม่ใช้กระดาษ เพื่อลดการใช้เอกสารประกอบการทำธุรกรรมทางการเงิน และใช้ระบบงานทดแทนกระบวนการเดิม

นอกจากนี้ ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการสมัครและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ด้านบัตรด้วยการใช้ระบบงาน e-Solution รองรับบริการให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร อาทิ บัตร Krungthai Mastercard Classic บัตร SME Debit หรือบัตรเดบิตแบบมีประกัน ได้แก่ บัตร Pearl บัตร Blue Diamond บัตร Palladium บัตร Home Plus และบัตร Travel Prepaid Card เป็นต้น ช่วยให้ลูกค้าสามารถเรียกดูข้อมูลผลิตภัณฑ์ และเงื่อนไขต่าง ๆ หรือลงนามเอกสารได้บนหน้าจอ Tablet ในรูปแบบดิจิทัล อีกทั้งช่วยลดการใช้และจัดเก็บกระดาษและเอกสารใบคำขอการสมัครของสาขา ช่วยให้พนักงานสาขาสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

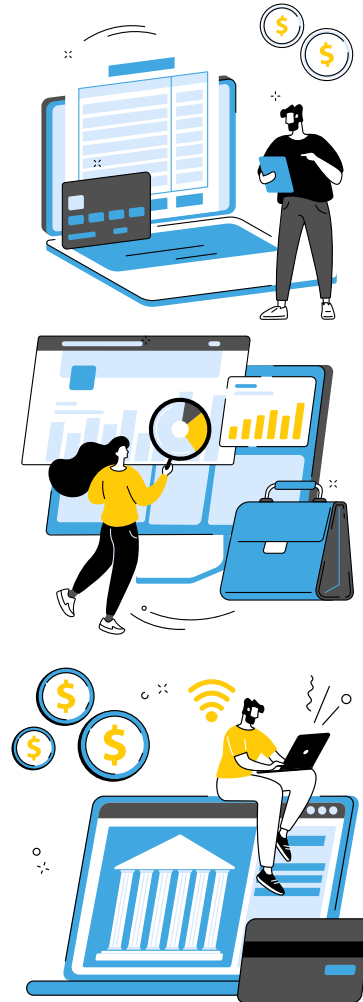
หุ้นกู้บัพันธ์แฟงอิงดัชนียุคิ์เบรนด๋หุระด๋บโกล

“Krungthai SOLUX10F Luxury Index Linked Note” เป็นหุ้นกู้ที่เสนอขายโดยธนาคารกรุงไทยด้วยสกุลเงินบาท ระยะเวลา 5 ปี คุ้มครองเงินต้นโดยธนาคารกรุงไทย เมื่อถึงจนครบกำหนด ทุนขั้นต่ำ 5 ล้านบาท เสนอขายแก่ผู้ลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายใหญ่ ผลตอบแทนอ้างอิงค่าเฉลี่ยทุก ๆ รอบปีของดัชนีหุ้นกลุ่มสินค้า Luxury แบนด์เนมระดับโลก ในชื่อ Solactive Luxury Dynamic Factors Index (SOLUX10F) โดยบริษัท Solactive AG ประเทศเยอรมนี ด้วยอัตราการมีส่วนร่วม 70% เพื่อเพิ่มโอกาสผลตอบแทนที่มากกว่า แต่ไม่ต้องรับผลขาดทุนที่เกิดขึ้นจากหุ้นกลุ่มนี้

สินทรัพย์ประเภทตราสารทุนนอกตลาดสำหรับธุรกิจรายย่อย (Private Equity Trust for SME Growing Together)

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง มาตรการการเงินการคลังเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในระยะเร่งด่วน ในปี 2557 และให้ธนาคารกรุงไทยจัดตั้งกองทุนร่วมลงทุน จากมติดังกล่าว ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนร่วมลงทุนในชื่อ “กองทุนทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมลงทุนสำหรับธุรกิจเอสเอ็มอีก้าวไกลไปด้วยกัน” (Private Equity Trust for SME Growing Together) จำนวน 2 กองทรัสต์ ได้แก่

- PE-Trust Fund SME 1 เน้นลงทุนในกิจการที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเติบโต จำนวน 1,135 ล้านบาท โดยมีผู้ลงทุน 3 ราย ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
- PE-Trust Fund SME 2 เน้นลงทุนในกิจการที่สร้างรายได้และเติบโตอย่างต่อเนื่อง จำนวน 1,165 ล้านบาท โดยมีผู้ลงทุน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)



กองทุนทรัสต์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมลงทุนในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) หรือกิจการวิสาหกิจเริ่มต้นที่มีอัตราการเติบโตในระยะเริ่มต้นที่มีศักยภาพสูง หรืออยู่ในกลุ่มธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นกิจการที่ใช้เทคโนโลยีเป็นฐานในการผลิตหรือให้บริการ โดยกิจการต้องจดทะเบียนในประเทศไทย และจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารได้ร่วมลงทุนไปมากกว่า 850 ล้านบาท ในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เช่น สุขภาพ และการแพทย์ ระบบหุ่นยนต์อัตโนมัติ ชิ้นส่วนยานยนต์และชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า สื่อสารมวลชน อาหารอนาคต (Future Food) Fintech E-Commerce เป็นต้น ปัจจุบันมีกิจการที่สามารถเข้าระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แล้ว 3 กิจการ ส่วนกิจการที่อยู่ระหว่างการหาหรือร่วมลงทุนก็เป็นกิจการที่มีศักยภาพทางธุรกิจสูงเช่นกัน

เครื่อง ATM/ATM+

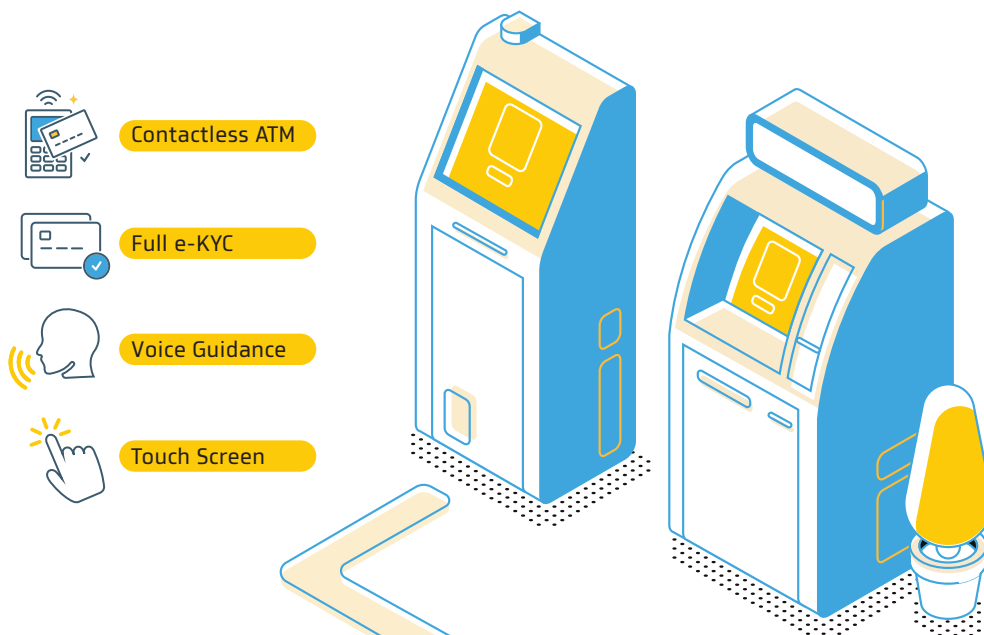
ธนาคารกรุงไทย ได้พัฒนาเทคโนโลยีบนเครื่อง ATM/ATM+ รุ่นใหม่ เพื่อให้สามารถรองรับฟังก์ชันการใช้งานใหม่ ๆ สำหรับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการก้าวไปสู่ Digital Banking เพื่อตอบสนองกับเทคโนโลยีและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีรูปแบบบริการที่โดดเด่น คือ

- **ระบบแตะบัตรเพื่อทำธุรกรรม หรือ Contactless ATM** ธนาคารกรุงไทยถือเป็นธนาคารแรกที่นำระบบการถอนเงินและสอบถามยอดบัญชี โดยใช้วิธีการนำบัตร ATM/Debit ไปแตะแทนการสอดบัตรที่เครื่อง ATM/ATM+ เพียงแค่กดปุ่ม “ถอนเงินไม่ใช้บัตร” ที่หน้าจอเครื่อง ATM และเลือกเมนู “แตะบัตรเพื่อทำธุรกรรม” โดยปัจจุบันธนาคารมีเครื่อง ATM ที่รองรับการแตะบัตรกว่า 3,300 เครื่องทั่วประเทศ

- **ระบบยืนยันตัวตน (Full e-KYC) ด้วยบัตรประชาชน** พร้อมถ่ายรูปสด (Liveness) ที่เครื่องเอทีเอ็ม โดยลูกค้าสามารถทำรายการผ่านระบบออนไลน์บนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และเป่าดัง หรือเว็บไซต์ของธนาคาร และใช้บัตรประชาชนมายืนยันตัวตนที่เครื่องเอทีเอ็มแทนการยืนยันตัวตนที่สาขา นอกจากนี้ ลูกค้าที่สมัครผ่านเว็บไซต์ยังสามารถถ่ายรูปสด (Liveness) เพื่อทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงด้วย

- พัฒนา **“โหม่งผู้พิการทางสายตา”** โดยใช้เสียง (Voice Guidance) เพื่อเป็นสัญญาณในการสื่อสารให้ลูกค้าที่เป็นผู้พิการทางสายตาสามารถทำรายการถอนเงินที่เครื่อง ATM ได้ด้วยตนเองอย่างปลอดภัย

- ระบบหน้าจอ **“Touch screen”** ของตู้ ATM/ATM+ สีเทา ของธนาคารกรุงไทยจำนวนกว่า 3,300 เครื่องทั่วประเทศ ธนาคารมีการจัดทำ UX/UI แสดงหมวดหมู่การบริการที่ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากธนาคารกรุงไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า และเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มั่นใจ และมีความประทับใจกับการใช้งานตู้ ATM/ATM+ ของธนาคารกรุงไทย โดยธนาคารมีแผนจะเพิ่มการติดตั้งตู้ ATM/ATM+ ในรูปแบบ Touch screen อย่างต่อเนื่อง



โครงการสาขา Digital Branch & Semi Digital Branch

ธนาคารได้ดำเนินโครงการ Digital Branch & Semi Digital Branch ต่อเนื่องในปี 2564 เป็นการพัฒนารูปแบบสาขาใหม่ที่ตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้าที่นิยมใช้ช่องทางดิจิทัลและเครื่องให้บริการอัตโนมัติมากขึ้น ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการช่องทางสาขาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยออกแบบภายใต้แนวความคิด **“Modular and Wireless”** มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยยกระดับการให้บริการของธนาคาร เช่น ระบบคิวออนไลน์, WIFI สำหรับลูกค้า และ Wireless สำหรับอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสาขา, ระบบการยืนยันตัวตนด้วยการเสียบบัตรประชาชน (Dip Chip), การให้บริการด้วย Sign pad พร้อม E-Slip & E-Signature สำหรับธุรกรรมพื้นฐานทางการเงิน และ Tablet พร้อม E-solution สำหรับธุรกรรมให้คำปรึกษา แนะนำผลิตภัณฑ์ นอกจากนั้นยังมี QR Code สำหรับแผ่นพับอิเล็กทรอนิกส์ E-leaflet และ QR Code สำหรับป้ายประกาศต่าง ๆ ทำให้สามารถลดการใช้กระดาษได้อีกด้วย

ปัจจุบันธนาคารมีสาขาดิจิทัล (Digital Branch) รวม 12 สาขา และมีสาขากึ่งดิจิทัล (Semi Digital Branch) รวม 14 สาขาทั่วประเทศ

แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

ธนาคารกรุงไทยได้พัฒนาแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ Krungthai NEXT ภายใต้แนวคิด “ใช้ชีวิตให้เก่งขึ้นในแอปเดียว” สามารถตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัลได้ครบวงจร ก้าวสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลเต็มรูปแบบ (The Full-scale Digital Banking) ที่เป็นมากกว่าแอปพลิเคชันของธนาคาร โดยใช้ระบบ Cloud Native เป็นธนาคารแรกของประเทศไทย และใช้เทคโนโลยี 3S ประกอบด้วย



Scalability

รองรับการทำธุรกรรมการเงินจำนวนมากพร้อมกันในช่วงระยะเวลาเดียวกันได้



Stability

มีความเสถียร ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง



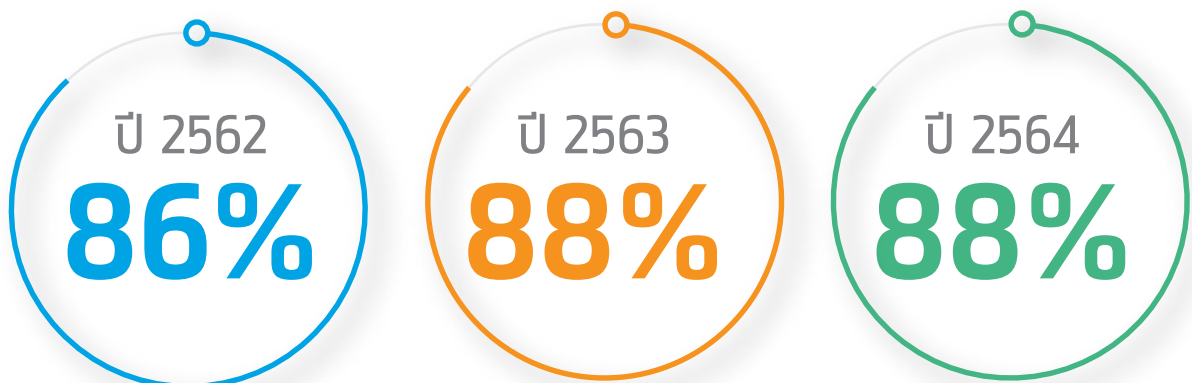
Security

มีความปลอดภัยสูงสุดด้วยเทคโนโลยีระดับโลก โดยมีบริการที่โดดเด่น เช่น

- บริการชำระเงินต่างประเทศผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Cross Border Payment)
- ซื้อหลักทรัพย์ออนไลน์ (Money Connect by Krungthai)
- โอนเงินไปต่างประเทศด้วยบริการ Krungthai WARP
- ซื้อกองทุนรวม ประกันภัย และจ่ายค่าน้ำค่าไฟ
- NEXT Onboarding บริการเพื่อให้ลูกค้าใหม่สามารถเปิดบัญชีออนไลน์ด้วยตนเองผ่าน Krungthai NEXT
- NCB Enhancement บริการเช็กสุขภาพทางการเงินพร้อมแสดงคะแนนเครดิต เพื่อเตรียมตัววางแผนก่อนขอสินเชื่อ
- Inter Wallet บริการทำธุรกรรมต่างประเทศ
- บริการตรวจสอบเครดิตบูโร
- บริการเปิดบัญชีโดยใช้ National Digital ID

โดยปัจจุบันมีผู้ใช้แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มากกว่า 10 ล้านคน

ทั้งนี้ ธนาคารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ครอบคลุมในทุกกลุ่มลูกค้า และทุกภูมิภาคของประเทศไทยได้รับคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้





ร่วมมือกับธนาคาร DBS สิงคโปร์เปิดบริการโอนเงินไปต่างประเทศ

ธนาคารได้ร่วมมือกับธนาคาร DBS หนึ่งในผู้นำด้าน Digital Banking ของประเทศสิงคโปร์ เปิดให้บริการโอนเงินไปต่างประเทศทั้งเรียลไทม์ น่าร่อง 4 สกุลเงินหลัก ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐ (USD) ปอนด์สเตอร์ลิง (GBP) ดอลลาร์ฮ่องกง (HKD) และดอลลาร์สิงคโปร์ (SGD) โดยสามารถเลือกหักเงินจากบัญชีเงินฝาก หรือ Krungthai Travel Card โดยพร้อมให้บริการที่ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาทั่วประเทศ และแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

โครงการ “Krungthai WARP”

ธนาคารกรุงไทย และ Nium ซึ่งเป็นบริษัท ฟินเทค ของประเทศสิงคโปร์ ยกระดับบริการโอนเงินต่างประเทศผ่าน “Krungthai WARP” (กรุงไทย วาร์ป) ซึ่งเป็นบริการโอนเงินต่างประเทศด้วยระบบอัจฉริยะบนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ทำให้การโอนเงินมีความสะดวก รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ถูกลง ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกรรมโอนเงินต่างประเทศ ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเรียนต่างประเทศ และผู้ลงทุนในสินทรัพย์ต่างประเทศ โดยเลือกโอนเงินได้ 7 สกุลเงินหลักของโลก ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐ ปอนด์สเตอร์ลิง ยูโร ดอลลาร์ออสเตรเลีย ดอลลาร์แคนาดา ดอลลาร์ฮ่องกง และดอลลาร์สิงคโปร์

บริการ “Krungthai WARP” นับเป็นการพลิกโฉมนวัตกรรมบริการโอนเงินต่างประเทศด้วยระบบอัจฉริยะ ลูกค้าสามารถเลือกโอนเงินได้ทั้งจากบัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากสกุลต่างประเทศ (FCD) และสามารถเลือกโอนจากกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์สกุลต่างประเทศ (Inter Wallet) ที่มีธนาคารกรุงไทยเป็นผู้ให้บริการแต่เพียงผู้เดียว ทั้งลูกค้ายังสามารถทยอยแลกเงินเก็บไว้เพื่อลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนผันผวน โดยระบบจะคำนวณเลือกค่าธรรมเนียมการโอนที่ถูกที่สุดให้ลูกค้าโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ลูกค้าสามารถทำการซื้อขายด้วยตนเองได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้รับปลายทางจะได้รับเงินรวดเร็วแบบเรียลไทม์

ระบบจองซื้อหลักทรัพย์ผ่าน Krungthai NEXT

ธนาคารได้พัฒนาระบบจองซื้อหลักทรัพย์ออนไลน์ Money Connect by Krungthai ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปให้สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็วและตอบโจทย์การลงทุนทุกมิติ โดยปรับระบบเป็นแบบ Single Sign-On เมื่อเปิดแอปฯ Krungthai NEXT เลือกฟีเจอร์บริการ และคลิกที่ปุ่ม Money Connect ก็สามารถ Login เข้าเลือกดูรายการหลักทรัพย์ที่มีการเปิดเสนอขายและสามารถทำการจองซื้อได้ทันที โดยไม่ต้องกรอก Username และ Password เพื่อ Login เข้า ทั้งยังสามารถชำระเงินโดยการตัดบัญชีธนาคารได้ทันที ช่วยให้ลูกค้าลงทุนได้ง่ายในทุกขั้นตอน ไม่ต้องส่งใบจองซื้อหรือเอกสารแนบให้ธนาคาร นอกจากนี้ยังลงทุนยังสามารถจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหุ้น หุ้นกู้ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund: IFF)

ธนาคารยังได้จัดทำหน่วยลงทุนของบริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หรือ CPFTH ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT อีกด้วย

ชำระเงินไทย-สิงคโปร์ ผ่าน Krungthai NEXT

ธนาคารได้พัฒนาบริการ QR Cross-Border Payment ร่วมกับ Network for Electronic Transfers (Singapore) Pte Ltd. (NETS) และบริษัท เนชั่นแนลไอทีเอ็มเอ็กซ์ (NITMX) ภายใต้การสนับสนุนจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าและบริการข้ามประเทศระหว่างไทยและสิงคโปร์ ด้วยการสแกน QR Code ที่ร้านค้าในเครือข่าย NETS และ PromptPay QR Code เป็นธนาคารแรกของไทย พร้อมเปิดให้เลือกรับชำระด้วย Krungthai Inter Wallet

ธนาคารกรุงไทยได้รับคัดเลือกให้เป็นธนาคารที่รับผิดชอบการชำระดุลธุรกรรมระหว่างประเทศ (Settlement Bank) ซึ่งเป็นการต่อยอดจากโครงการความร่วมมือของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และธนาคารกลางประเทศสิงคโปร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินระหว่างประเทศให้สามารถเชื่อมโยงภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งภูมิภาค โดยพัฒนาต่อยอดจากความสำเร็จในการพัฒนา QR Code มาตรฐานในประเทศไทย เพื่อให้การชำระเงินระหว่างประเทศมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนงานด้านการชำระเงิน ซึ่งเป็น 1 ใน 5 ระบบนิเวศหลักที่ธนาคารมุ่งยกระดับการให้บริการเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ การชำระเงินข้ามประเทศด้วย QR Cross-Border Payment มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย สามารถทำการชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศสิงคโปร์ได้ง่ายเพียงสแกน QR Code ของ NETS ซึ่งเปิดให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบดิจิทัลรายใหญ่ครอบคลุมกว่า 80% ของร้านค้าชั้นนำทั่วประเทศสิงคโปร์ ขณะที่ลูกค้าของธนาคารในสิงคโปร์ที่เข้าร่วมบริการเช่น DBS, UOB และ OCBC สามารถใช้แอปพลิเคชันของธนาคารนั้น ๆ เพื่อสแกน QR Code มาตรฐานของประเทศไทย ในการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ในประเทศไทยได้อย่างสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยเช่นเดียวกัน ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นและคุ้มค่าด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่ดีที่สุดเมื่อเลือกชำระด้วย Krungthai Inter Wallet

การเข้าถึงบริการด้านการประกันภัยผ่านช่องทาง Krungthai Next (Insurance on Krungthai NEXT)

ธนาคารได้ขยายการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางแอปพลิเคชันของธนาคาร (Krungthai NEXT) เพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าธนาคารได้รับความสะดวกในการใช้บริการประกันภัยด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ได้หลากหลายตามความต้องการมากขึ้น โดยในปี 2564 ธนาคารได้จัดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทาง Krungthai NEXT รวมทั้งสิ้น 6 ประเภทผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันภัยสุขภาพ และโรคร้ายแรง ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยคุ้มครองธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ และประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ โดยธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทในเครือและพันธมิตร ได้แก่ บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย บมจ.ทิพย์ประกันภัย และ บมจ.แอกซ่าประกันภัย ในการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า และออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ตลอดจนมอบสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าธนาคารอย่างต่อเนื่อง



แอปพลิเคชันเป่าดัง

ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันเป่าดัง ในรูปแบบแพลตฟอร์มเปิด (Open Digital Platform) ที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทยถึง 33 ล้านคน และสามารถเชื่อมต่อได้กับทุก Banking Wallet เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ลดความเหลื่อมล้ำลดการใช้กระดาษ ซึ่งถือเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของประเทศที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในอนาคต โดยในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา เป่าดัง ได้ถูกนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาลเพื่อเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 กระตุ้นระบบเศรษฐกิจ รวมถึงพัฒนาบริการพื้นฐานของรัฐบาล และนำเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลต่าง ๆ โดยมีบริการที่โดดเด่น เช่น

Open Digital Platform

G Wallet คือ ฟังก์ชันที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาลผ่านโครงการต่าง ๆ ทั้งเยียวยาผลกระทบจากโควิด-19 และการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ เช่น เราชนะ คนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน ยิ่งใช้ยิ่งได้

Health Wallet เพื่อจองสิทธิรักษาสุขภาพของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สำนักงานประกันสังคม (สปส.) รวมถึงเชื่อมต่อกับระบบ Health Link เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลสุขภาพให้แพทย์สามารถเข้าดูข้อมูลสุขภาพของคนไข้จากโรงพยาบาลอื่นได้

วอลเล็ต สมบ. ที่ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง จัดจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลดิจิทัลบนแอปพลิเคชันเป่าดัง โดยที่ผ่านมาได้จัดจำหน่ายไปทั้งหมด 5 รุ่น วงเงินรวม 30,200 ล้านบาท มีประชาชนซื้อพันธบัตรมากกว่า 46,000 คนทั่วประเทศไทย

Gold Wallet บริการซื้อขายทองบนแอปพลิเคชันเป่าดัง

บริการซื้อขายหุ้นกู้ (เอกชน) ดิจิทัล โดยบริษัทแรกที่ดำเนินการ ได้แก่ บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) หรือ ปตท.สผ. ที่ได้นำเสนอขายหุ้นกู้จำนวน 6,000 ล้านบาทสามารถขายหมดด้วยเวลา 8.12 นาที

นำมาใช้ในโครงการไทยร่วมใจ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนจองฉีดวัคซีน

พันธมิตรวอลเล็ต สบม. รุ่นที่ 4 “ยิ่งออมยิ่งได้” และรุ่นที่ 5 “ออมไปด้วยกัน”

ธนาคารได้ร่วมมือกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบม.) กระทรวงการคลัง เปิดขายพันธบัตรออมทรัพย์ดิจิทัลพิเศษรุ่นที่ 4 “ยิ่งออมยิ่งได้” ผ่านวอลเล็ต สบม. บนแอปพลิเคชันเป๋าตัง ด้วยวงเงิน 10,000 ล้านบาท ซึ่งขายหมดได้ภายในเวลา 2 ชั่วโมง 45 นาที โดยมีประชาชนให้ความสนใจซื้อพันธบัตรจำนวน 11,874 ราย และได้เปิดขายรุ่นที่ 5 “ออมไปด้วยกัน” อีก 10,000 ล้านบาท โดยมีประชาชนให้ความสนใจซื้อพันธบัตรจำนวน 8,528 คน สามารถขายหมดได้ภายในเวลา 12 นาที การขายพันธบัตรบนแอปพลิเคชันเป๋าตังเป็นการเพิ่มความสะดวก ลดการใช้กระดาษ และลดความเหลื่อมล้ำ ให้โอกาสประชาชนทุกระดับสามารถเข้าถึงแหล่งการออมด้วยความเท่าเทียม ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของตนเองที่มีความปลอดภัย รวมทั้งสามารถทราบถึงข้อมูลการซื้อขายได้แบบเรียลไทม์ ที่ผ่านมาธนาคารกรุงไทย และ สบม. ได้เคยจัดจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ดิจิทัลมาแล้ว 3 ครั้ง มีประชาชน 26,110 คน ให้ความสนใจซื้อพันธบัตร วงเงินรวม 10,200 ล้านบาท

Krungthai Gold Wallet

ธนาคารร่วมมือกับ บริษัท MTS Gold แม่ทองสุก เปิดให้บริการ Krungthai Gold Wallet บนแอปพลิเคชันเป๋าตัง เพื่อเปิดโอกาสให้นักลงทุนทั่วไปเข้าถึงการลงทุนทองคำบริสุทธิ์ 99.99% ได้แบบเรียลไทม์ ในเวลาที่ตลาดทองคำต่างประเทศเปิดทำการ โดยราคาซื้อขายอ้างอิงตามราคาตลาดโลกบนสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ผ่านช่องทางออนไลน์ครบวงจร ตั้งแต่เปิดบัญชี เติมนำเข้าเงินซื้อและขายทองคำ ร่วมกับ MTS GOLD แม่ทองสุก ซึ่งเป็นผู้ให้บริการค้าทองคำ ตอบโจทย์การลงทุนยุคใหม่ ช่วยลดภาระการเก็บรักษาทองคำของผู้ลงทุน และไม่มีค่าธรรมเนียม

นักลงทุนสามารถซื้อขายทองคำได้จากราคาทองโลก ด้วยการกดหรือรับเงินในบัญชีดอลลาร์สหรัฐได้โดยตรง โดยสามารถเปิดบัญชีสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐเพื่อซื้อขายแบบออนไลน์ครบวงจร (eFCD) ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ถือเป็นบริการด้านการลงทุนแบบออนไลน์อย่างครบวงจรที่จะช่วยสนับสนุนให้คนไทยสามารถทำการลงทุนในสินทรัพย์ต่างประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการเงินตราต่างประเทศได้อย่างคล่องตัว ช่วยลดความเสี่ยงจากความผันผวนของค่าเงิน ทั้งยังมีทางเลือกในการลงทุนในสินทรัพย์ต่างประเทศที่หลากหลายขึ้น สอดคล้องกับแนวทางการผลักดันให้เกิดระบบนิเวศใหม่ของตลาดอัตราแลกเปลี่ยนไทย (FX Ecosystem) ในระยะยาว

หุ้นกู้ Wallet ปตท.สผ.

ธนาคารได้ร่วมมือกับ บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) เสนอขายหุ้นกู้ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังต่อประชาชน ซึ่งถือเป็นการซื้อขายหุ้นกู้ด้วยระบบดิจิทัลวอลเล็ตเต็มรูปแบบครั้งแรกในเอเชีย ทั้งยังเป็น การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาตลาดทุนไทย เพื่อยกระดับศักยภาพของแพลตฟอร์มให้สามารถบริการครอบคลุมกิจกรรมหลักในชีวิตของลูกค้าและประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งด้านบริการทางการเงิน สุขภาพ โลฟิสต์ รวมถึงการออมและการลงทุน โดยธนาคารกรุงไทยยังให้บริการเป็นตัวกลางสำหรับตลาดรอง เพื่อให้นักลงทุนมีช่องทางการซื้อขายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง ได้รับหุ้นกู้และได้รับเงินคืนทันที โดยสามารถจัดจำหน่ายครบวงเงิน 6,000 ล้านบาท ด้วยเวลา 8.12 นาที มีจำนวนผู้ลงทุนทั้งหมด 8,363 คน



นอกจากนี้ ด้วยเงินที่ระดมทุนได้จากการเสนอขายหุ้นกู้ดิจิทัลดังกล่าวเป็นสกุลเงินบาท ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับสกุลเงินในการดำเนินงานของบริษัท ปตท.สผ. ที่มีการบริหารจัดการเป็นเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ ธนาคารกรุงไทย และบริษัท ปตท.สผ. จึงได้เข้าทำสัญญาอนุพันธ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินที่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล หรือ ESG-Linked Cross Currency Swap เป็นครั้งแรกในประเทศไทย นับเป็นก้าวสำคัญของตลาดทุนไทยที่สนับสนุนความสำคัญด้าน ESG ครอบคลุมถึงการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน

แอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐ

ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐ เพื่อให้ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐสามารถรับชำระเงินจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐผ่านสมาร์ตโฟน โดยไม่ต้องติดตั้งเครื่อง EDC และร้านค้าสามารถตรวจสอบรายการการขาย สรุปยอดขายประจำวัน รวมถึงประวัติยอดขายแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน ภายในแอปฯ ถุงเงินได้อย่างสะดวกสบาย

ความร่วมมือกับโปรชนียไทยพัฒนาบริการทางการเงินให้ครอบคลุมประชาชนทั่วประเทศ

ธนาคารกรุงไทยได้แต่งตั้งบริษัท โปรชนียไทย จำกัด (ปณท.) เป็น Banking Agent อย่างเป็นทางการ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยปัจจุบันมีจุดบริการของโปรชนียไทยกว่า 1,400 แห่ง จุดบริการทางการเงินของธนาคาร 1,023 แห่ง และเครื่องบริการอัตโนมัติอีกกว่า 10,000 จุด ทำให้ธนาคารมีจุดให้บริการรวมทั้งสิ้นกว่า 12,000 แห่งทั่วประเทศ เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังร่วมกันศึกษาพัฒนารูปแบบและต่อยอดเพื่อขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินใหม่ ๆ ได้แก่ บริการฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย บริการรับชำระค่าปรับจราจร บริการถอนเงินด้วยบัตรเดบิตผ่านเครื่อง EDC และบริการยืนยันตัวตน e-KYC เพื่อรองรับโครงการภาครัฐ รวมถึงการสนับสนุนร้านค้าชุมชน ผลิตภัณฑ์ OTOP ด้วยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าบนเว็บไซต์ Thailandpostmart ของ ปณท. อีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีบริการอื่น ๆ ที่ธนาคารกรุงไทย และ ปณท. อยู่ระหว่างร่วมกันพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ บริการเติมเงินบัตร M-Pass และบริการถอนเงินด้วย QR Code

ความร่วมมือกับ TFX พัฒนาระบบการซื้อขายดอลลาร์ล่วงหน้า (USD Futures on Blockchain)

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับ บมจ.ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ประเทศไทย) หรือ TFX พัฒนาระบบการแลกดอลลาร์รายวัน สำหรับผู้ซื้อขายดอลลาร์ล่วงหน้า (USD Futures on Blockchain) ที่เชื่อมภาคธนาคารและตลาดทุนเข้าด้วยกันผ่านเทคโนโลยีBlockchain ครั้งแรกในประเทศไทย มุ่งหวังให้ผู้ประกอบการ SME ใช้ป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ลดความผันผวนของค่าเงิน เพื่อสร้างความแข็งแกร่งและเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันกับต่างประเทศอย่างยั่งยืน

บริการดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ประกอบการ SME มีทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงด้านค่าเงิน โดยสามารถล็อกราคาแลกเปลี่ยนเพื่อให้ผู้ส่งออกหรือนำเข้า มีต้นทุนโดยรวมของอัตราแลกเปลี่ยนคงที่เสมอ ป้องกันผลกระทบจากความเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยน รวมถึงยังสามารถเปิดบัญชีเงินฝากสกุลต่างประเทศ (FCD) กับธนาคารกรุงไทย เพื่อรองรับการรับและตัดเงินจากบริการ และทำรายการแลกเปลี่ยนด้วยตนเองผ่าน www.jedi.krungthai.com

บัตร EMV

ธนาคารกรุงไทย ร่วมมือกับบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) ดำเนินโครงการระบบชำระค่าผ่านทางด้วยเทคโนโลยี EMV Contactless (Europay Mastercard and Visa) ที่บริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ (ทางด่วน) สะพานพระราม 7 ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ใช้บริการทางด่วนเดินทาง ด้วยการแตะบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของทุกธนาคารที่มีสัญลักษณ์ Contactless ทั้งยังสามารถพัฒนาสู่ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติพิเศษแบบไม่มีไม้กั้น (Multi-lane Free Flow) หรือระบบ M-Flow ได้ในอนาคต



Customs Trader Portal

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับกรมศุลกากร พัฒนาระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้นำเข้า-ส่งออก ตัวแทนออกของและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ โดยผู้ใช้ระบบสามารถดำเนินการผ่านเว็บไซต์ www.customstraderportal.com ในการยืนยันตัวตนผ่านธนาคารได้ 3 ช่องทาง ได้แก่

1. แอปพลิเคชันเป๋าตัง สามารถยืนยันตัวตนได้ทันทีโดยเข้าไปที่เมนูยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC)
2. ตู้ ATM สีเทาของธนาคารกรุงไทย 3,300 เครื่องทั่วประเทศ
3. สาขาของธนาคารทั่วประเทศกว่า 1,000 แห่ง เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้ากับกรมศุลกากร ลงทะเบียนได้อย่างปลอดภัยโดยไม่ต้องยื่นบัตรประชาชน

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังมีแผนต่อยอดโครงการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการนำส่งสินค้าถึงผู้นำเข้าแบบ Door-to-Door One-Stop Service โดยรวมบริการการออกของไว้ในทีเดียว ช่วยให้ตัวแทนออกของจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้นำเข้าสินค้ารอรับสินค้าอยู่ที่บ้านอย่างปลอดภัย พร้อมเชื่อมต่อกับระบบชำระเงินของธนาคาร และการเก็บหลักฐานรูปแบบดิจิทัล ไปจนถึงการติดตามสถานะการนำเข้าและการขนส่งสินค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นตัวกลางในการแชร์ข้อมูลใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์บนเทคโนโลยีบล็อกเชน (Customs e-Receipt on Blockchain) ระหว่าง 3 กรมภายในกระทรวงการคลัง เพื่อลดการจัดทำเอกสารที่เป็นกระดาษ รวมถึงสร้าง Digital Trade Platform มุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ตอบโจทย์ความต้องการและการดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างประเทศแบบครบวงจรผ่านระบบดิจิทัล เชื่อมต่อบริการหน่วยงานภาครัฐอย่างไร้รอยต่อ เพื่อให้ประชาชนและกลุ่มธุรกิจได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น

AIS-กรุงไทย เปิดโครงการ “พอยท์เพย์”

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของประชาชน ธนาคารกรุงไทย ได้ร่วมมือกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เปิดตัวโครงการ “พอยท์เพย์” เพื่อช่วยเหลือร้านค้าขนาดเล็กทั่วประเทศ โดยเปิดให้ลูกค้า AIS ที่มีอยู่กว่า 43.2 ล้านรายสามารถใช้คะแนนสะสม (มูลค่า 2 พอยท์ = 1 บาท) จ่ายแทนเงินสดในร้านค้าถุงเงิน ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 1.5 ล้านร้านค้า

ความร่วมมือในครั้งนี้เป็นการผสานจุดแข็งของธนาคารกรุงไทยที่ได้ดำเนินการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลมาอย่างต่อเนื่อง กับความพร้อมในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั่วประเทศของ AIS เพื่อช่วยเหลือกลุ่มร้านค้ารายเล็กตามชุมชนต่าง ๆ ที่เป็นเสมือนฟันเฟืองจำนวนมหาศาลที่มีผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับฐานรากต่อไป

Dip & Go

ธนาคารได้พัฒนาการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ให้แก่ลูกค้าเพื่อลดระยะเวลาการเข้ามาใช้บริการที่สาขา ด้วยโครงการ Dip & Go ซึ่งลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลคำขอเปิดบัญชีได้ล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (<https://krungthai.com/dipandgo>) ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และดำเนินการยืนยันตัวตนได้ตามช่องทางที่สะดวก ทั้งที่สาขาตามวันเวลาที่นัดหมาย หรือตู้ ATM ที่มีสัญลักษณ์ Confirm ID ของธนาคาร

โครงการ Smart Financial & Payment Infrastructure (SFPI)

ธนาคารเข้าร่วมโครงการ Smart Financial & Payment Infrastructure (SFPI) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย กับ 7 ธนาคารนำร่องและหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน โดยต่อยอดมาจากมาตรฐาน ISO 20022 นำมาใช้กับทั้งการจ่ายเงิน และการส่งภาษีและใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ มุ่งเน้นช่วยเหลือผู้ประกอบการให้ได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถนำข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ ไปต่อยอดบริการอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ รวมถึงมีข้อมูลประกอบการวิเคราะห์การให้สินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ

โดยแผนการดำเนินโครงการแบ่งออกเป็น 2 Track ซึ่งทำควบคู่ไปพร้อมกัน



Track 1

Track 1: Trade and Payment

(บริการพื้นฐานเพื่อข้อมูลการค้าและการชำระเงิน)

ในช่วงปี 2564 เป็นระยะของการวางแผนกำหนดรายละเอียด Business Requirement และรูปแบบบริการหลักที่จะเปิดให้บริการในระยะที่ 1 (Phase 1) ธนาคารกรุงไทย เป็น 1 ในธนาคารหลักที่ร่วมกำหนดแนวทางของ SFPI โดยยึดหลักประโยชน์จากการสมัครใช้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจเป็นสำคัญ และสามารถต่อยอดแผนกลยุทธ์ของธนาคารในเรื่อง X2G2X โดย SFPI Phase 1 มีแผนที่จะเริ่มเปิดให้บริการแก่กลุ่มผู้ประกอบการนำร่อง ในช่วงไตรมาส 4 ปี 2565 พร้อมทั้งได้เริ่มจัดทำแผนพัฒนาระบบงานภายในของธนาคาร เพื่อเตรียมการเชื่อมโยงข้อมูลกับ SFPI และลูกค้าของธนาคาร โดยใช้ Krungthai Business และ Krungthai Corporate Online เป็นช่องทางดิจิทัลหลักในการเป็นจุดเชื่อมโยงทุกบริการ



Track 2

Track 2: โครงการ Digital Supply Chain Finance

สมาคมธนาคารไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยรวมถึงภาครัฐร่วมกัน ดำเนินโครงการนี้ เพื่อจัดหาแนวทางช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ภายใต้แผนงาน SMART Financial & Payment Infrastructure (SFPI) ซึ่งเป็นการให้สินเชื่อบนข้อมูลทางการค้าแบบดิจิทัล โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น ภายใต้เงื่อนไขที่ดีขึ้น โดยปัจจุบันธนาคารให้การสนับสนุนผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้ซื้อ (Buyer) หรือผู้ขาย (Supplier) ใน Supply Chain ซึ่งธนาคารสามารถให้บริการใน 2 บทบาท คือ การเป็น Sponsor Bank และ Financing Bank

1. Sponsor Bank คือ ให้การบริการผู้ซื้อ เพื่อนำข้อมูลของผู้ขาย (Buyer) หรือผู้จัดหาสินค้า (Supplier) และข้อมูลทางการค้า เช่น ใบแจ้งหนี้ เป็นต้น ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้าสู่ระบบ SFPI ทำให้ผู้ซื้อสามารถสนับสนุนให้ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ได้รับการเสนองานสินเชื่อจากธนาคาร

2. Financing Bank ธนาคารจะนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Supplier Finance) และบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ที่เข้าร่วมโครงการ SFPI ซึ่งการเบิกใช้วงเงินจะทำผ่านระบบของธนาคารในรูปแบบดิจิทัล หลังจากที่ถูกผู้ซื้อ (Buyer) ส่งข้อมูลเข้ามา ข้อมูลจะผ่านเข้าระบบ SFPI มายังธนาคาร ทำให้ผู้ซื้อหรือ Supplier สามารถเลือกธุรกรรมที่ต้องการเบิกเงินกู้ และรับเงินกู้ได้ทันที

โครงการ Smart City

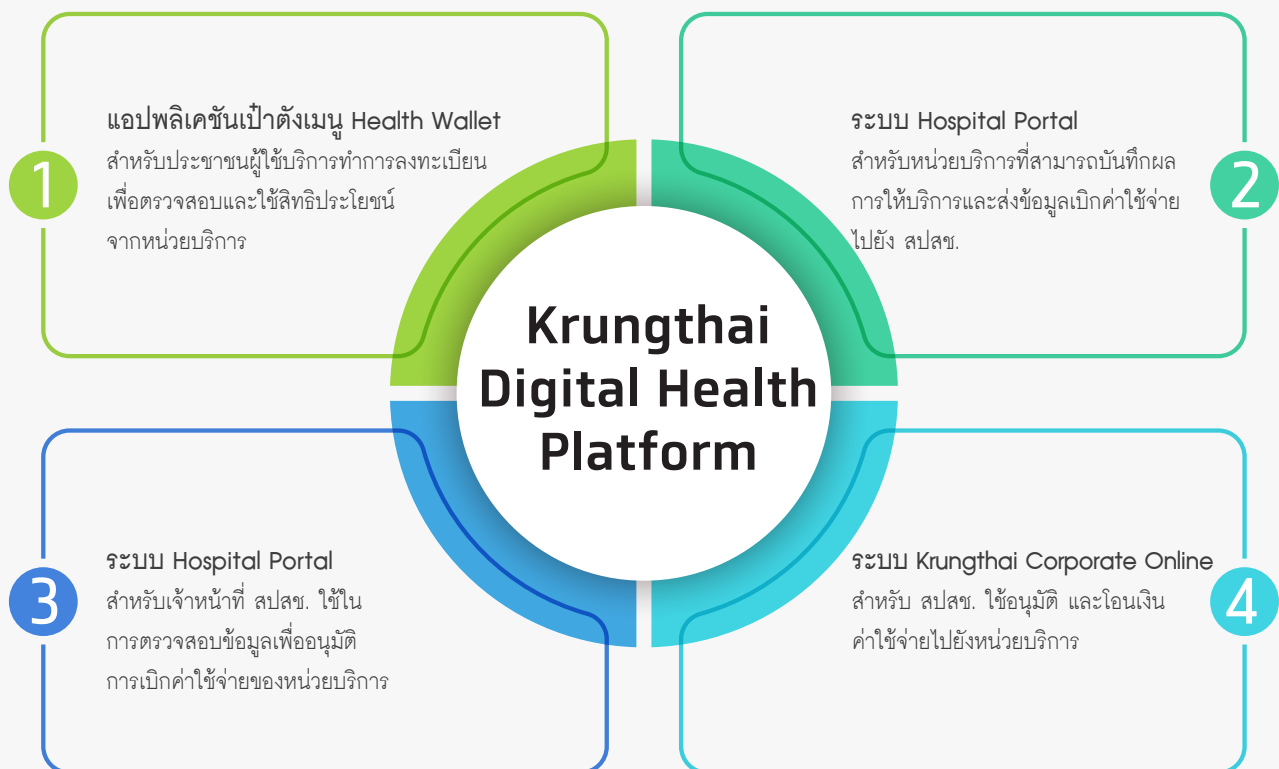
ธนาคารได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เพื่อยกระดับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จังหวัดฉะเชิงเทรา สู่อการเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ร่วมกับ 9 องค์กร ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA) บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) โครงการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมฉะเชิงเทรา บลูเทคซิตี้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน) บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทโรคมานคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไบโอดีต้า โมเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเมืองใน 7 ด้าน ดังนี้

1. Smart Environment ผ่านการดำเนินการของคณะกรรมการของจังหวัด รวมถึงสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจพลังงานสะอาด
2. Smart Economy ผลักดันจังหวัดจะเชิงเทราสู่สังคมไร้เงินสด ด้วยการนำระบบ Smart Market บริการรับชำระเงินด้วยช่องทางดิจิทัลให้แก่ 2,200 ร้านค้า ที่เข้าร่วมโครงการ พร้อมโปรโมชั่นสิทธิพิเศษสำหรับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการคนละครึ่ง รวมถึงร้านค้าอื่น ๆ ที่มีชื่อเสียงในจังหวัดกว่า 400 ร้าน ช่วยกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอยแบบไร้เงินสด ผ่านการสแกน QR Code
3. Smart Mobility พัฒนาระบบ EMV Contactless รองรับการทำชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดผ่านระบบ EMV Contactless ซึ่งเป็นการรับชำระค่าโดยสารผ่านเครื่อง Krungthai EDC หรือสแกน QR CODE
4. Smart Energy พัฒนาระบบ Digital Payment และสนับสนุนการลงทุนสำหรับโครงการต่าง ๆ ในการใช้พลังงานทดแทน
5. Smart People พัฒนาแอปพลิเคชันให้มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เชื่อมโยงระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยกับระบบการทำธุรกรรมดิจิทัลของธนาคาร
6. Smart Living ให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้านสุขภาพพื้นฐานตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวัยสูงอายุ ด้วย Health Wallet หรือกระเป๋าสุขภาพ บนแอปพลิเคชัน เป๋าตังที่ธนาคารร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพ (สปสช.) พัฒนาขึ้น
7. Smart Governance เพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน ลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทำให้เกิดธรรมาภิบาล ด้วยการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น โครงการ e-Police Station ที่สามารถตรวจสอบใบสั่งออนไลน์และชำระค่าปรับจราจรผ่านช่องทางของธนาคาร โครงการศาลดิจิทัล e-Filing เพื่อยื่นและรับฟ้องผ่านระบบออนไลน์ของศาลยุติธรรม พร้อมระบบชำระค่าธรรมเนียม และโครงการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เป็นต้น

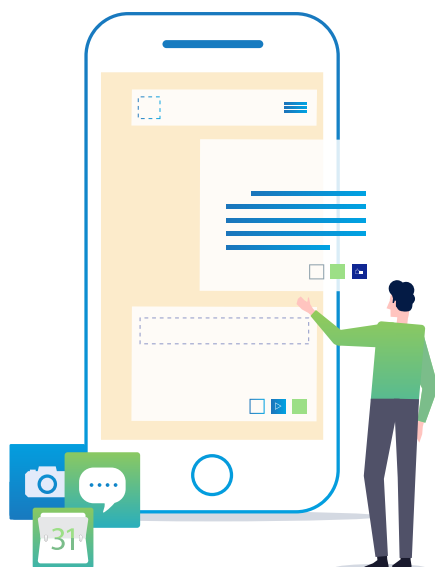


การพัฒนา Health Wallet และ Krungthai Digital Health Platform

ธนาคารกรุงไทยเป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ Krungthai Digital Health Platform เป็นส่วนหนึ่งใน Cash Management Solution ให้แก่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช./NSHO) เพื่อให้บริการ “งบสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค” (PP Disruptive Model) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการลดอัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ ช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตยืนยาวขึ้น ลดภาระรายจ่ายด้านสุขภาพของประเทศ ประชาชนคนไทยทุกคนได้รับสิทธิที่แตกต่างกันตามเพศและอายุ ทั้งนี้ Krungthai Digital Health Platform มีส่วนช่วยในการผลักดันโครงการดังกล่าว ประกอบด้วย 4 ระบบที่มีการเชื่อมโยงทั้งข้อมูลและระบบงานร่วมกัน ได้แก่



ในปี 2564 ธนาคารได้ขยายการใช้ Krungthai Digital Health Platform บริการสิทธิ “การฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่” ผ่านหน่วยงานบริการสุขภาพของ สปสช. ทั้งรัฐและเอกชนกว่า 1,600 แห่งทั่วประเทศ โดยประชาชนผู้มีสิทธิสามารถจองนัดหมายและยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง เมนู Health Wallet ซึ่งมีโควตาวัคซีนไขหวัดใหญ่ในปี 2564 จำนวนกว่า 6 ล้านโดส นอกจากนี้ ธนาคารได้ขยาย Krungthai Digital Health Platform ไปยังกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคอื่น ๆ ของ สปสช. รวมถึงได้ต่อยอดเพื่อให้ประชาชนทำการยื่นประวัติการรักษาตนเองผ่านเมนู Health Wallet เพื่อสามารถเข้ารับการรักษาตามโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ Health Information Exchange หรือ HIE ที่ดำเนินการร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงสาธารณสุข โดยจะมีโรงพยาบาลเข้าร่วมโครงการ HIE ตามแผนของกระทรวงฯ รวม 100 แห่งทั่วประเทศ



Smart University

ธนาคารได้ต่อยอดโครงการ Smart University ที่ได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาการศึกษา โดยในปี 2564 ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือให้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (RMUTL UApp) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (RMUTL Connect) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (BSRU APP) และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (Hatyai UApp) ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย รองรับการเรียนการสอนแบบผสมผสานรูปแบบเดิมกับการเรียนแบบออนไลน์ เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตของคนยุคใหม่ที่มีไลฟ์สไตล์แบบดิจิทัล โดยจะมีฟังก์ชันการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปฏิทินการเรียนการสอน Virtual ID ใช้ยืนยันตัวตนแทนบัตรนักศึกษาหรือบัตรบุคลากร News & Events อัปเดตข่าวสารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัย Transcript & Advisory เช็กผลการเรียน พร้อมโปรแกรมคำนวณเกรดสำหรับวางแผนการเรียน Payment ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าด้วยการสแกน QR Code และชำระค่าเทอม สามารถทำรายการได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดการใช้เงินสด ลดการสัมผัส ลดการติดต่อสาขาธนาคาร ซึ่งทุกการใช้งานในแต่ละครั้ง สามารถเปลี่ยนเป็นคะแนนสะสมเพื่อแลกกับสิทธิพิเศษ ครอบคลุมทุกไลฟ์สไตล์ ทั้งกิน ช้อป และเดินทาง

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) โครงการ Smart University ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. บริการกรุงไทยดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับสถาบัน

- การให้บริการจัดการทางการเงินครบวงจรผ่านระบบกรุงไทยดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Krungthai Digital Platform) เช่น บริการจัดการด้านการเงิน (Cash management) บริการรับชำระเงินออนไลน์ผ่านบริการ Krungthai Fast Pay (Payment Gateway) บริการร้านค้ารับบัตร EDC บริการรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านช่องทางการชำระเงินของธนาคารและต่างธนาคารผ่านบริการ Cross Bill payment บริการ Corporate Group Payment (CGP) บริการโอนเงินเดือนบุคลากร (Payroll) บริการชำระเงินให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ อาทิ กรมสรรพากร สำนักงานประกันสังคม กรมศุลกากร ฯลฯ บริการระบบการจัดการ Krungthai Corporate Online (Internet Banking) บริการการจัดการด้านภาษี อาทิ e-Withholding Tax และบริการเงินบริจาค e-Donation รวมถึงบริการจัดการทางการเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย เป็นต้น

- การให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรทางการเงินของธนาคารที่สามารถใช้เป็นบัตรของสถาบัน/องค์กรได้ด้วย (PAC Card) สำหรับนักศึกษา อาจารย์ แพทย์พยาบาล และบุคลากร แบบผูกบัญชีธนาคาร ประเภทบัญชี Krungthai E-book account/E-Saving

- การพัฒนาและให้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือ KMITL University Application (KMITL U App) เชื่อมโยงระบบสารสนเทศทางการศึกษาของสถาบัน เข้ากับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร โดยผูกกับบัญชี Krungthai E-book account/E-Saving ที่เชื่อมกับแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และเป่าดัง

- การพัฒนาและให้บริการระบบบริหารจัดการทางการเงินสำหรับหอพักนักศึกษาของสถาบัน รวมถึงการให้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือ Krungthai Dormitory Application

- การสนับสนุนด้านการศึกษาวิจัยด้านต่าง ๆ แก่สถาบันผ่านเงินบริจาคเพื่อการศึกษา การสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านโครงการฝึกงานและโครงการสหกิจ โดยให้นักศึกษามีโอกาสเข้าร่วมฝึกงานกับธนาคาร

2. การสนับสนุนความร่วมมือและดำเนินงานตามที่ได้มีการลงนามร่วมกัน

ในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือด้านการวิจัยพัฒนานวัตกรรม Next Lab

3. การสนับสนุนการวิจัยร่วมในหัวข้อการเงินการธนาคารและหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ Fintech & Blockchain, Robotics & AI, Smart Healthcare และ Smart City

4. การสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษาต่าง ๆ อาทิ Hackathon, NEXT Creator Space และสนับสนุนทุนการศึกษาต่าง ๆ สำหรับนักศึกษา นักวิจัยของสถาบัน

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยสามารถอ่านรายละเอียดตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญของผู้ 5 ระบบนิเวศเป้าหมาย ได้ที่รายงานประจำปี 2564 หน้า 21-29

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

เป้าหมาย ระยะยาวปี 2567

มุ่งมั่นแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ลูกค้าตาม Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับ 95% และพัฒนาโครงการ We Care เพื่อให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการที่สาขา ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง และยกระดับคุณภาพการให้บริการสาขา โดยยึดหลัก Market Conduct

เป้าหมาย การดำเนินงานในปี 2564

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตาม Service Level Agreement (SLA) ที่ธนาคารกำหนดไม่ต่ำกว่า 95%

ผลการ ดำเนินงานในปี 2564

ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ตาม Service Level Agreement (SLA) ที่ธนาคารกำหนดเท่ากับ 95.04%

ธนาคารมีการดำเนินงานด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management - CRM) ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ลูกค้ามีความพอใจสูงสุดในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร พร้อมทั้งเกิดความผูกพัน เชื่อมั่น และไว้วางใจในการบริการของธนาคาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การแบ่งกลุ่มลูกค้า (Sub-segment) มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจนเพื่อให้สามารถเข้าใจพฤติกรรม ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ธนาคารได้แบ่งกลุ่มลูกค้าที่ต้องการมุ่งเน้นดังนี้ กลุ่มลูกค้ามหาวิทยาลัย กลุ่มลูกค้าองค์กรที่โอนบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคาร (Payroll) กลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (SME) และกลุ่มลูกค้ามั่งคั่ง (Wealth) ซึ่งในแต่ละกลุ่มลูกค้าได้มีการวางแผนงานและแนวทาง (Roadmap) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองต่อโจทย์ความต้องการในกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม

2. การเข้าใจลูกค้า (Customer Insight) หลังจากการแบ่งกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจนแล้วจึงทำการค้นหาความต้องการ (Need/Pain point) ของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ของตอบลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เช่น ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ประกอบการ ธนาคารมีการจัดทำวิจัย (Research) เพื่อเข้าใจผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม โดยเน้นการเข้าใจลูกค้าในเบื้องต้น (Customer Insight) เพื่อสรรหาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น เช่น มีการจัดหาแพ็คเกจบริการ สำหรับกลุ่มข้าราชการ กลุ่ม SME จัด Solution สำหรับกลุ่มลูกค้าปลั๊กคำสั่ง หรือร้านขายยา และการปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า (Customized) หรือผลิตภัณฑ์บริการสำหรับกลุ่มลูกค้ามั่งคั่ง (Wealth) ของธนาคาร เป็นต้น

3. การกำหนดกลยุทธ์และช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์ การดูแลลูกค้า และการสื่อสารกับลูกค้า ธนาคารมีการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน โดยช่องทางที่ธนาคารใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ การดูแลลูกค้า และการสื่อสารกับลูกค้ามีทั้งช่องทางดั้งเดิม (Traditional Channel) และช่องทางดิจิทัล (Digital Channel) โดยดูจากช่องทางที่ลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความผูกพัน (Engagement) กับธนาคารและเลือกช่องทางนั้น ๆ นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

4. การประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง เนื่องจากความต้องการของลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ธนาคารจึงมีการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งจากการสอบถามลูกค้าโดยตรง และการรวบรวมข้อเสนอแนะ (Feedback) ต่าง ๆ จากผู้ดูแลลูกค้า หรือ Relationship Manager (RM) ที่ทำหน้าที่ดูแลลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

a. ลูกค้าภาครัฐ จัดทำแผนงาน (Key Account Plan) ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องที่เข้าให้การดูแลลูกค้าหน่วยงานราชการในพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการจัดงานสัมมนาให้หน่วยงาน ทั้งเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคาร ตลอดจนสร้างการรับรู้ในวิสัยทัศน์ และศักยภาพของธนาคารในการดำเนินโครงการภาครัฐต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้าและทีมงานที่เกี่ยวข้อง

b. ลูกค้าองค์กร (Corporate) ดำเนินการจัดทำแผนงานร่วมกับหน่วยงานผู้ดูแลลูกค้า (RM) โดยแบ่งตามแต่ละประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมของลูกค้า และให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมหลัก ๆ ตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร เช่น ภาคโรงแรม ภาคการขนส่ง และภาคการค้าส่ง-ปลีก เป็นต้น ทั้งนี้ แนวทางการแก้ไขปัญหาที่กำหนดร่วมกันจะมีการนำเสนอให้แก่ลูกค้าเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้และมีการติดตามร่วมกันอย่างใกล้ชิด

c. ลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จัดทำแผนงาน (Account Plan) ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ดูแลลูกค้า (RM) และ Product Manager เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจลูกค้ามากขึ้นในการออกแบบแนวทางการแก้ไขปัญหาทั้งหมด (Total Solution) ที่เหมาะสมกับลูกค้าโดยมีการวางแผนงานเพื่อนำเสนอลูกค้า และร่วมกำหนดระยะเวลาเกี่ยวกับลูกค้าในการดำเนินแผนงานในแต่ละเรื่อง

ด้วยนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก และเพื่อตอบสนองในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนให้ครบทุกกลุ่มลูกค้าและครอบคลุมทุกช่องทางการแจ้งเรื่องอย่างสอดคล้องกับสังคมยุคดิจิทัลที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกช่องทาง โดยเฉพาะช่องทางสังคมออนไลน์ (Social) ซึ่งธนาคารได้จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิเคราะห์ข้อมูลของธนาคารกรุงไทยและคู่แข่ง ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับการเงิน การธนาคาร (Social Voice Analytic) และทำการวิเคราะห์เพื่อหาข้อมูลเบื่องลึก (Insight) ของผู้บริโภคและคู่แข่งในตลาด เพื่อนำไปใช้พัฒนาการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทั้งในเชิงการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรและการตลาด รวมไปถึงนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร มีการกำหนดคำสำคัญ (Keywords) ที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงไทยและคู่แข่ง ในเครื่องมือที่สามารถจับข้อมูลที่ผู้บริโภคมีการพูดถึงบนสื่อสังคม (Social Media) และบนโลกออนไลน์เข้ามาในระบบ (Social Listening Tool) ผ่านช่องทางต่อไปนี้

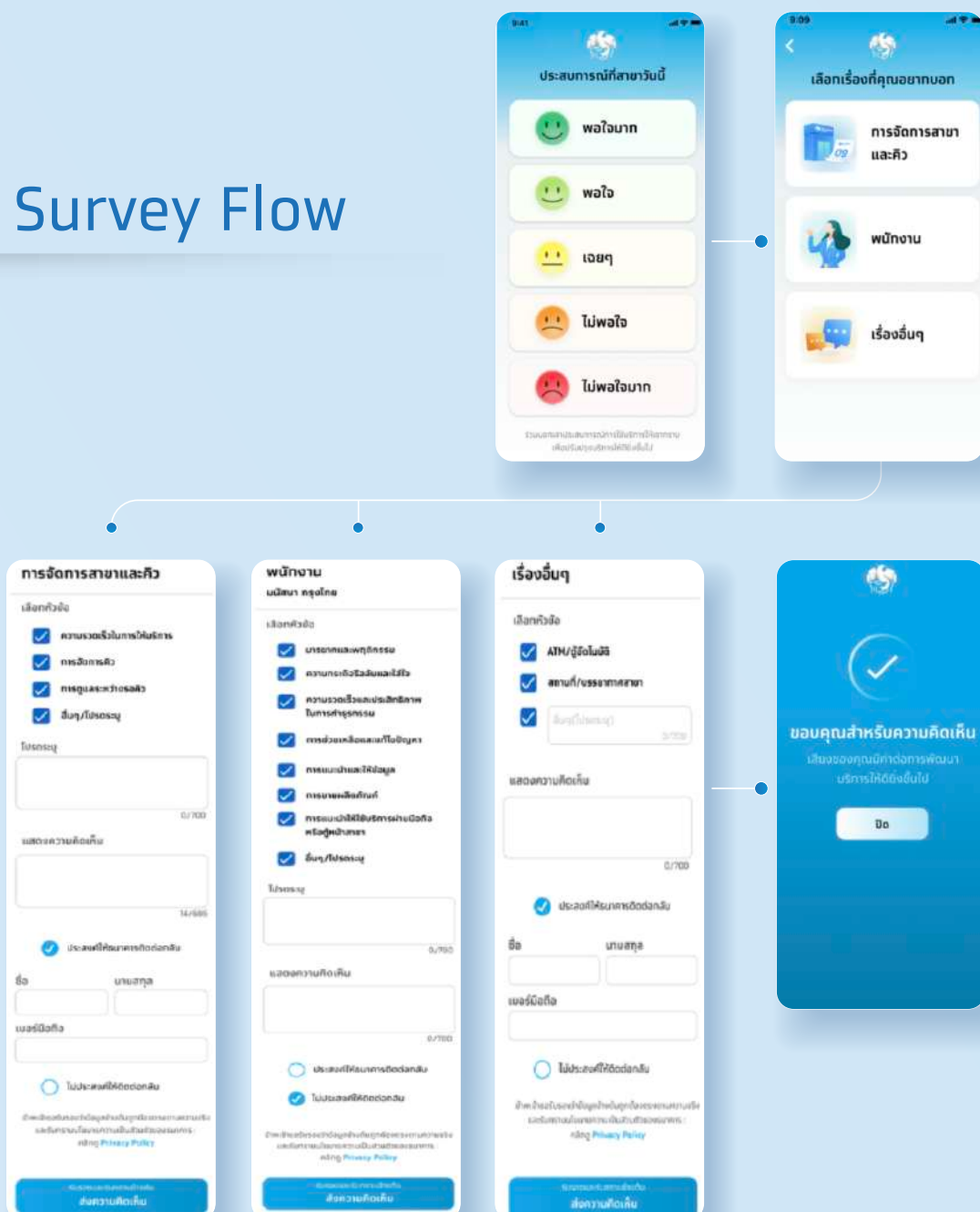
- Facebook (Public Page Facebook), Twitter, Web, Instagram, Webboard pantip
- ข่าวออนไลน์ (Online News) เช่น ผู้จัดการออนไลน์ มติชนออนไลน์ กรุงเทพธุรกิจ คมชัดลึก ไทยรัฐ ฯลฯ
- เว็บไซต์ที่มีชื่อเสียงที่มีเนื้อหาข่าวถึงธนาคารกรุงไทย คู่แข่ง รวมไปถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น Kapook.com, Brandage เป็นต้น



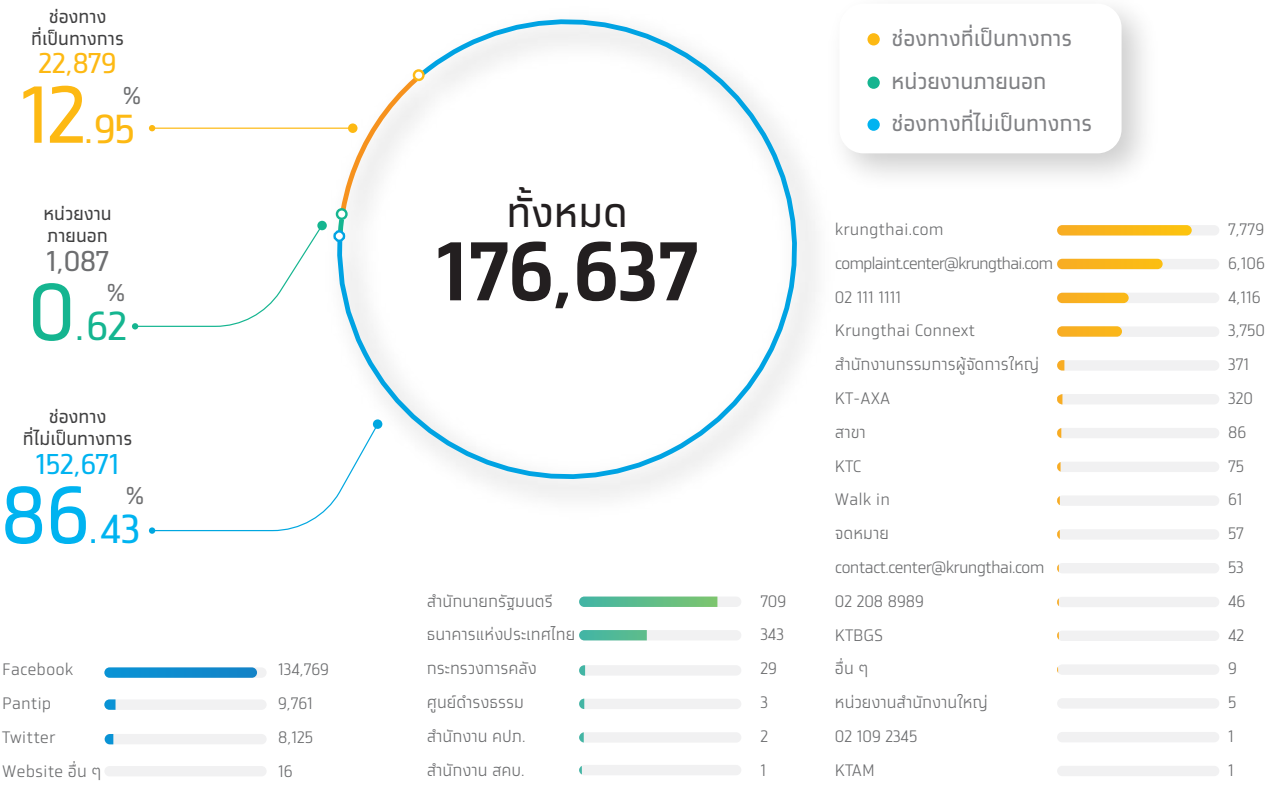
โดยทีม Customer Insights (งานรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า) จะเป็นผู้บริหารจัดการข้อขัดข้องในการใช้บริการ รวมถึงการให้ข้อมูลและความช่วยเหลือลูกค้าในด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ (Social) โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 วัน ไม่เว้นวันหยุด ในช่วงเวลา 07.00-24.00 น. รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ออนไลน์ (Non Social) ที่เปิดให้บริการในเวลาทำการ

ในเดือนธันวาคม 2564 ธนาคารได้จัดทำโครงการ We Care เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสาขา มุ่งเน้นที่ภาพรวมการบริหารจัดการภายในสาขาและพนักงาน โดยมีการติดตั้งจุดสแกนคิวอาร์โค้ดบนเคาน์เตอร์บริการ สำหรับให้ลูกค้าประเมินคุณภาพการให้บริการหลังจากใช้บริการที่สาขา ซึ่งผลการประเมินของลูกค้าจะมีการแจ้งเตือนไปยังผู้จัดการสาขาผ่านแอปพลิเคชัน ONE KRUNGTHAI เพื่อให้ผู้จัดการสาขาสามารถเข้ามาดูแลแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ทันที กรณีที่ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

Survey Flow



ในปี 2564 มีจำนวนเรื่องที่ถูกค้าแจ้งผ่านระบบรับคำแนะนำและติชม จำนวน 176,637 เรื่อง แบ่งเป็น ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ 152,671 เรื่อง (86.43%) ช่องทางที่เป็นทางการ 22,879 เรื่อง (12.95%) และผ่านหน่วยงานภายนอก 1,087 เรื่อง (0.62%)**



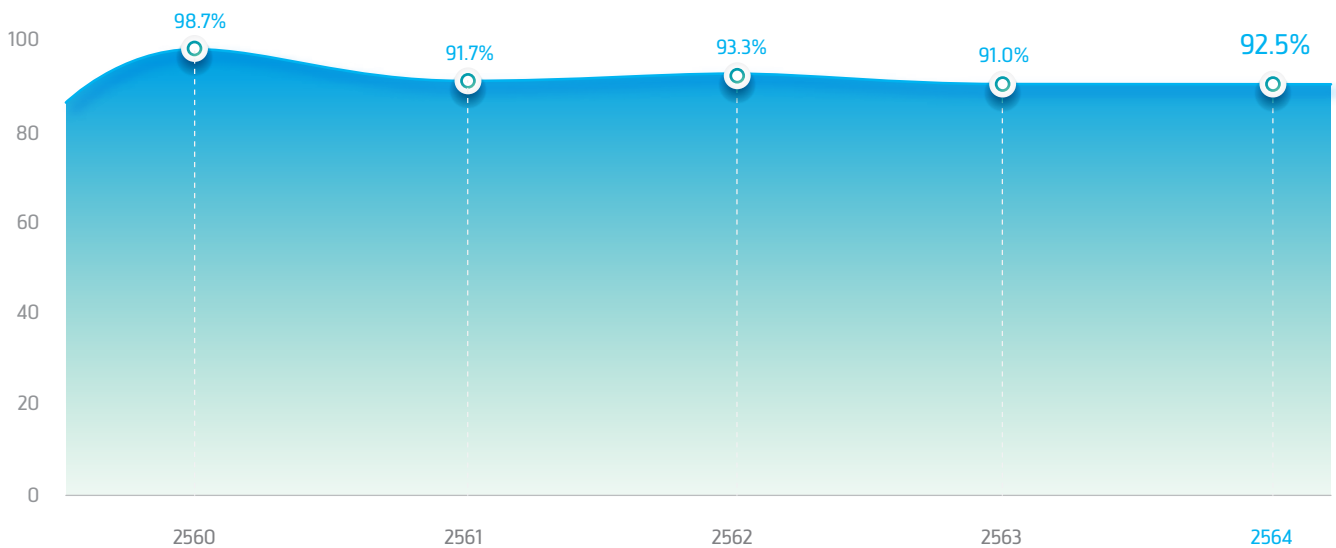
ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องที่ถูกค้าแจ้งธนาคาร โดยแยกตามประเภทกลุ่มเรื่อง ปี 2560-2564

กลุ่มเรื่อง	2560 (%)	2561 (%)	2562 (%)	2563 (%)	2564 (%)
ขอความช่วยเหลือ	88.25	82.38	85.04	85.60	78.93
ร้องเรียน	4.96	14.93	13.62	13.82	20.05
เสนอแนะ	5.60	1.84	0.99	0.42	0.65
ชมเชย	1.16	0.08	0.32	0.15	0.32
แจ้งข่าวสาร	0.03	0.05	0.03	0.01	0.05
Grand Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ลูกค้าร้องเรียนผ่านผู้ดูแลลูกค้า (RM)/สาขา/หน่วยงาน พนักงานผู้รับเรื่องจะเป็นผู้พิจารณาจัดลำดับและจัดกลุ่มเรื่องตามข้อเท็จจริง โดยอ้างอิงตามคำนิยามในคู่มือการปฏิบัติงานฯ หากดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะบันทึกข้อมูลในระบบรับคำแนะนำและติชม เพื่อดำเนินการตามกระบวนการปกติต่อไป แต่หากเรื่องร้องเรียนมีระดับความรุนแรงมาก (High Risk) จะเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหากรณีเร่งด่วนต่อไป

ทั้งนี้ ธนาคารมีการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าหลังการใช้บริการที่สาขาของธนาคาร โดยในปี 2564 ธนาคารได้รับคะแนนความพึงพอใจ (SQ) เท่ากับ 82.08% นอกจากนี้ธนาคารยังสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ซึ่งในปี 2564 ธนาคารสำรวจคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปี 2564 จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการทั้งหมด 3,016 ตัวอย่าง ธนาคารได้รับผลคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 92.5% เพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ได้คะแนนเท่ากับ 91.0%



การไม่เลือกปฏิบัติ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากล ธนาคารปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยในปี 2564 ธนาคารได้รับการร้องเรียนกรณีการเลือกปฏิบัติจำนวน 37 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการคิวภายในสาขา ในช่วงการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19 ที่จำกัดจำนวนลูกค้าในการให้บริการ เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าในการจัดการคิวภายในสาขา บางครั้งลูกค้าเข้าใจผิดในเรื่องการเชิงคิวรวมถึงการอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูล และการให้บริการลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าข้าราชการ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ และลูกค้าที่รู้จักคุ้นเคยกับสาขา ซึ่งลูกค้าทั่วไปมองว่าได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน และลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมักได้รับการต้อนรับและอำนวยความสะดวกจากสาขาเป็นอย่างดี โดยผู้บริหารหน่วยงานได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและกำหนดมาตรการไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ เช่น เน้นย้ำพนักงานสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจถึงกระบวนการในการให้บริการต่าง ๆ ป้องกันการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนอันนำไปสู่การร้องเรียน และให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมให้เกิดความประทับใจ เมื่อมาใช้บริการที่สาขา ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม บริหารจัดการคิวภายในสาขาให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ

เรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ในปี 2564 ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานกำกับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย) จำนวน 3 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับพนักงานให้ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ลูกค้าแก่บุคคลที่สาม 3 เรื่อง ซึ่งมีการส่งเรื่องไปยังทีมรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุดตามหลักเกณฑ์การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารมีนโยบายและกระบวนการการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และมาตรฐาน ISO 27001:2013 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง รวมทั้งสื่อสารวิธีการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง โดยไม่เปิดเผยเลขประจำตัว/รหัสประจำตัว และรหัสผ่านให้กับบุคคลอื่นทราบ และสามารถใช้อีเมลออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารจะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด

ในการกำกับด้านความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคารนั้น ธนาคารได้รับการรับรองความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 (ISMS: Information Security Management Systems) สำหรับสินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Trade Finance) บริการการค้าต่างประเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ (Trade Online) บริการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต (BAHTNET) และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค (ICAS) และจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อขอใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 และ CSA STAR ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านความปลอดภัยบนระบบคลาวด์ที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกสำหรับบริการ Vayu Cloud ภายในปี 2565 อีกทั้งเอกสารนโยบายและกระบวนการการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 27001:2013, PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้



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

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจุบันเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาททำให้ชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางกลับกันภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน ภัยคุกคามเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อหลากหลายรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นภัยคุกคามจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ภัยคุกคามจากซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่ ภัยคุกคามจากการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตไปจนถึงภัยคุกคามจากการเจาะระบบเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญ เป็นต้น

ธนาคารมีความตระหนักถึงอันตรายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ดังกล่าว ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของปัจจัยสำคัญในการรักษาเสถียรภาพการดำเนินงานธุรกิจและภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมถึงการรักษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารได้นำกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 (ISMS: Information Security Management Systems) ในระบบงานสำคัญการทำธุรกรรมทางการเงินและศูนย์คอมพิวเตอร์มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งในเรื่องระบบการจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศ และจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 และ CSA STAR สำหรับบริการ Vayu Cloud ภายในปี 2565 รวมถึงการประเมินระดับสมรรถนะความพร้อมรับมือภัยไซเบอร์ (Maturity level) ตามกรอบของ NIST CSF (Cyber Security Framework) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ตลอดจนจัดหาที่ปรึกษารับรู้ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาประเมินความปลอดภัยของธนาคารโดยอ้างอิงมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบธนาคารมีความพร้อมและสามารถป้องกัน ตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งธนาคารได้ใช้บริการรับข่าวกรองจาก FS-ISAC (Financial Services - Information Sharing and Analysis Center) เพื่อให้สามารถรับรู้ข่าวกรองภัยไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) ลักษณะการโจมตีของสถาบันการเงินแห่งอื่นทั่วโลกแล้วนำมาป้องกันระบบของธนาคารล่วงหน้า พร้อมทั้งได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางสารสนเทศของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบระบบประจำปีโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางระดับโลก ในการประเมินหาความเสี่ยงที่เกิดจากช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ รวมถึงการดำเนินการลงทุนและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบสารสนเทศของธนาคารมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยในระดับมาตรฐานสากล

นอกเหนือจากการพัฒนาปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยดังกล่าวแล้ว ธนาคารได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องกันปราบปรามภัยไซเบอร์ที่สำคัญ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย ตัวอย่างโครงการที่สำคัญ เช่น



- โครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศให้แก่พนักงานของธนาคาร (Cyber Security Awareness) โดยผ่านการสื่อสารทั้งทางออนไลน์ และออฟไลน์ พร้อมการจัดอบรมในเรื่องการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ให้พนักงานรู้เท่าทันและพร้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางอีเมล เว็บไซต์ และโทรศัพท์มือถือ รวมไปถึงการสร้างความรู้เฉพาะกลุ่มให้แก่พนักงานสายเทคโนโลยี เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมให้มีความปลอดภัย ผ่านการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อให้พนักงานมีความรู้เพิ่มเติมในการพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย พร้อมทั้งมีการสื่อสารไปยังลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย เช่น การส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงผ่านอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ปลอม (Phishing Email) และข้อความ SMS รวมทั้งภัยคุกคามใหม่ ๆ พร้อมจัดการทดสอบด้วยแบบจำลองการรับมือภัยคุกคามในรูปแบบอีเมลลวง (Phishing Simulation Drill Test) ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเป็นประจำทุกปี



นอกจากนี้สายงานเทคโนโลยีได้ดำเนินการจัดกิจกรรม Krungthai SENSE (Cyber Security and Privacy 2021) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตระหนักรู้ในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) รวมถึงการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลสำคัญขององค์กร โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิระดับประเทศ และนักวิชาการจากสถาบันการศึกษาชั้นนำให้ความรู้เรื่องกฎหมายดิจิทัล กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งในปีนี้เป็นการจัดกิจกรรมแบบ Online Event ทำให้พนักงานสาขาหรือพนักงานที่ทำงานจากบ้านแบบ Work from Home สามารถเข้าร่วมกิจกรรมและรับฟังความรู้ได้อย่างทั่วถึง



- โครงการ Data Protection Assessment (DPA) and Data Loss Prevention (DLP) โดยประเมินข้อมูลสำคัญของแต่ละหน่วยงานภายในธนาคาร เสริมความรู้และความเข้าใจให้แก่พนักงานในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล เอกสารในระดับชั้นความลับต่าง ๆ ให้ถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัย โดยจะมีเทคโนโลยีช่วยเสริม และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญสู่ภายนอก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงธนาคาร

- โครงการ Hybrid Cyber Security Operation Center (Hybrid CSOC) เป็นการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์รับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารให้เทียบเท่าระดับสากล โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นที่ปรึกษาโครงการ และมีการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประเภทฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ จัดหาบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงปรับปรุงสถานที่ในการปฏิบัติงานเพื่อรับมือและป้องกันภัยคุกคามด้านไซเบอร์อย่างครบวงจร เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าหากเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ ธนาคารมีการเตรียมพร้อมรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที

ความยั่งยืน ด้านการปฏิบัติการ และการดำเนินงาน

เปลี่ยนเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไทยคุณธรรม สานพลังสู่ความยั่งยืน ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีจริยธรรม และความโปร่งใส โดยมุ่งหวังการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม พร้อมการสร้างรากฐานที่ดี เพื่อให้เกิดสังคมที่มีความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน



ความยั่งยืนด้านการปฏิบัติการและการดำเนินงาน

กล้าที่จะเปลี่ยน และสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล เพื่อนำไปสู่การวางรากฐานที่มั่นคงของธนาคาร

การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล

เป้าหมาย การดำเนินงานระยะยาวปี 2567

องค์กรมีธรรมาภิบาลที่ยั่งยืนตาม
มาตรฐานสากล

เป้าหมาย การดำเนินงานในปี 2564

- เพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และบุคลากรตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งสู่ความยั่งยืน
- ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จากสถาบันภายนอกในระดับ ดีมาก

ผลการ ดำเนินงานในปี 2564

- สร้างการรับรู้ เข้าใจ และวางแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้กรุงไทยคุณธรรมอย่างต่อเนื่อง
- Re-skill และ Up-skill และสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านเครื่องมือ Outward Mindset, Design Thinking & OKRs & Agile ผ่านโครงการ Krungthai Transformative Leadership โครงการ Krungthai Hackathon#1 และการปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อ
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้รับรางวัลโครงการจรรยาบรรณดีเด่น จากหอการค้าไทย ประจำปี 2564

ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สุจริตและเป็นธรรม ตามแนวทางของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจ บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่ออย่างมีจรรยาบรรณ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สร้างความเชื่อมั่นและประโยชน์แก่ผู้ถือหุ้น และครอบคลุมตามหลัก ESG อันประกอบด้วย Environmental (สิ่งแวดล้อม) Social (สังคม) และ Governance (ธรรมาภิบาล) ควบคู่ไปกับการปลูกฝังสร้างวัฒนธรรมองค์กร การไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งหล่อหลอมอยู่ในทุกกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจพร้อมกับการมุ่งสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม ลดความเหลื่อมล้ำ ทำให้ทุกภาคส่วนของสังคมสามารถเติบโตไปพร้อมธนาคารอย่างยั่งยืนและแข็งแกร่ง

คณะกรรมการธนาคาร ทำงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างจริงจัง และมีการส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดธรรมาภิบาลภายในองค์กร และยกระดับการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้น ธนาคารมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายจัดการและคณะกรรมการอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่าง ๆ ของธนาคารดำเนินไปตามนโยบาย ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดหลักธรรมาภิบาล คือ CARPETS เพื่อเป็นหลักปฏิบัติแก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่



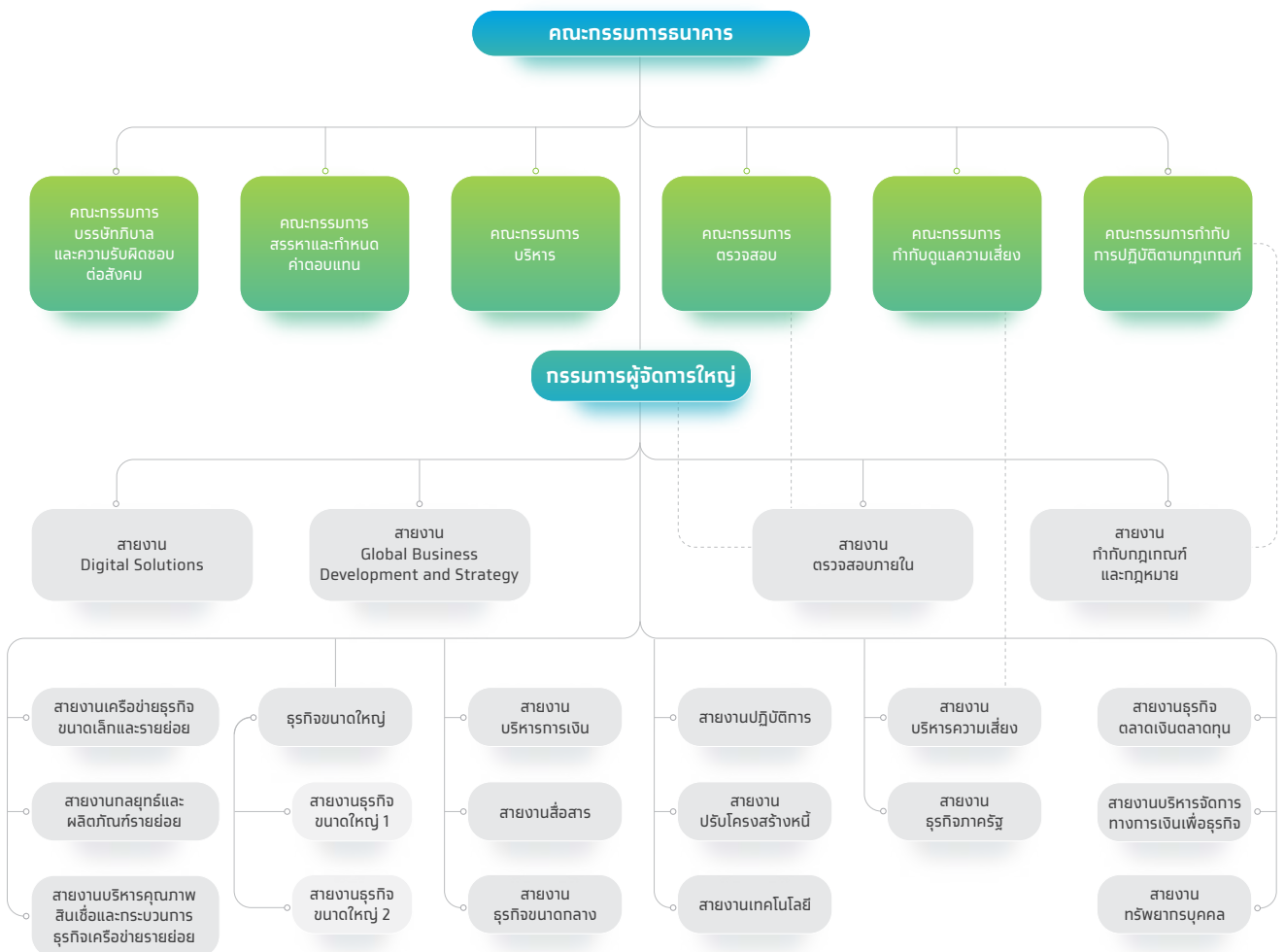
โดยโครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยบุคคลซึ่งผ่านกระบวนการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนตามขั้นตอนของกฎหมายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งมีการพิจารณาสรรหากรรมการจากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตาม Skill Matrix ที่กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์ธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร ดังนั้น คณะกรรมการธนาคารจึงเป็นคณะบุคคลที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคาร ซึ่งประกอบด้วยผู้มีความรู้หรือประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างน้อย 1 คน ด้านบัญชีและการเงินอย่างน้อย 1 คน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อย 1 คน ทั้งนี้ โดยไม่กีดกันหรือใช้ความแตกต่างส่วนบุคคล อาทิ ศาสนา วัฒนธรรม หรือเพศ เป็นข้อจำกัดในการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 คณะกรรมการธนาคารมีสภาพสตรีจำนวน 2 คนดำรงตำแหน่งกรรมการ

รายชื่อกรรมการ	กรรมการธนาคาร	กรรมการอิสระ	กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	เพศชาย	เพศหญิง	ปีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องในภาคธุรกิจ
1. นายกฤษฎา จินะวิจารณ์	•		•		•		•
2. นายไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย	•		•		•		•
3. นายวิชัย อัศวิศกุล	•	•	•		•		•
4. นายธนา เลหาศิริวงศ์	•	•	•		•		•
5. ศ.(พิเศษ) ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์	•	•	•		•		•
6. นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส	•	•	•		•		•
7. พลเอก เทียนชัย รับพร	•	•	•		•		
8. นายปณณิศร ศกุนตนา	•		•		•		•
9. นางนิธิตา เทพวันนังกูร	•	•	•			•	•
10. นายลวรณ แสงสนิท	•		•		•		•
11. ดร.กุลยา ตันติเตมิท	•		•			•	•
12. นายผยง ศรีวณิช	•			•	•		•
รวม (คน)	12	6	11	1	10	2	11
คิดเป็นร้อยละ	100	50	91.67	8.33	83.33	16.67	91.67

โครงสร้างคณะกรรมการของธนาคารมีทั้งสิ้นจำนวน 12 อัตรา เป็นไปตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 14 เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2550 ซึ่งเหมาะสมกับขนาดองค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีการถ่วงดุลอำนาจกันอย่างเหมาะสม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารมีกรรมการจำนวน 12 คน โดยประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารจำนวน 11 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระจำนวน 6 คน หรือมีอัตราเท่ากับร้อยละ 50 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งมากกว่าข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่ให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน มีกรรมการที่เป็นผู้หญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีกรรมการที่มีประสบการณ์ในภาคอุตสาหกรรมการเงินธนาคาร 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างสูงต่อบทบาทหน้าที่ของกรรมการอิสระ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้โครงสร้างของคณะกรรมการและการจัดการมีการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) กันอย่างเพียงพอ โดยกรรมการอิสระแต่ละท่านสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นอิสระให้ความเห็นแย้งหรือมีข้อสังเกตอื่นใดในการประชุมคณะกรรมการธนาคารด้วยวัตถุประสงค์เพื่อดูแลสิทธิและป้องกันประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อันเป็นการส่งเสริมการดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร คณะกรรมการธนาคารได้ยกระดับการทำงานของกรรมการอิสระซึ่งมีบทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะกรรมการอิสระให้มีการดำเนินงานในรูปแบบขององค์คณะในลักษณะเช่นเดียวกับกับคณะกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ ของธนาคาร จัดให้มีกฎบัตรคณะกรรมการอิสระที่ได้กำหนดคุณสมบัติวาระการดำรงตำแหน่ง รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ

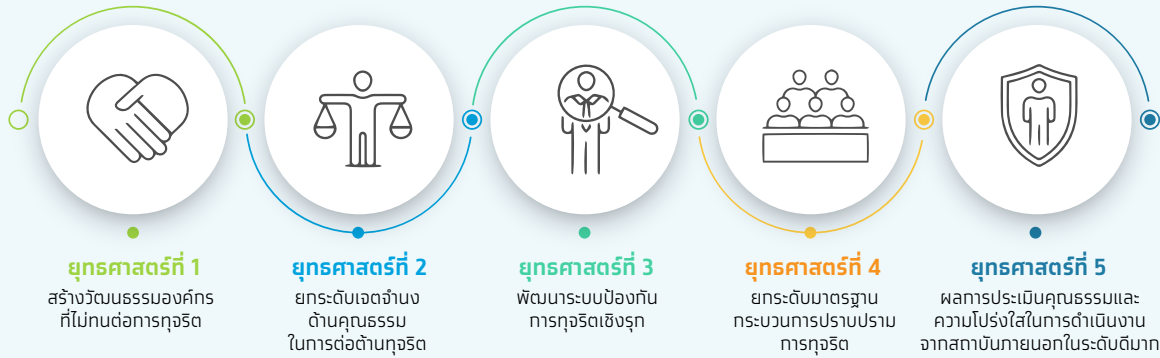
โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร และโครงสร้างองค์กร



โดยสามารถอ่านรายละเอียดโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ได้ที่รายงานประจำปี 2564 หน้า 134-150

ยุทธศาสตร์ด้านธรรมาภิบาล

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์ด้านธรรมาภิบาล บมจ. ธนาคารกรุงไทย ปี2560-2564 สอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระยะที่3 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ขยายกรอบเวลาให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่30 กันยายน พ.ศ. 2565 ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ ป.ป.ช. เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนแผนงาน และให้สอดคล้องกับทั้งระยะเวลาในการขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติฯ ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม และการสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริตในองค์กร (Zero Tolerance) สู่การปฏิบัติภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่



ทั้งนี้ ธนาคารสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น กรุงไทยคุณธรรม คุณธรรมเล่าเรื่อง ธรรมดีไม่ต้องเดี๋ยว รู้ทันกันพลาด ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย ผ่านทางระบบ Intranet พร้อมทั้งมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งยังติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

• การสร้างวัฒนธรรมองค์กรธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market

Conduct) ธนาคารส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อาทิ การอบรมหลักสูตร CG แก่ผู้บริหารระดับสูง การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ การจัดทำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-Learning, Intranet, Lesson Learn และกรุงไทยคุณธรรม การจับอันดับนิทรรศการและบุญกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

• การจัดกิจกรรมการสื่อสารและสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้านธรรมาภิบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูล/ให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กรและองค์กรภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ของธนาคาร ผ่าน Krungthai Intranet Website/HR news/กรุงไทยคุณธรรม/ระบบ Digital Signage/One Krungthai Application

การดำเนินงานด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน

เป้าหมาย การดำเนินงานระยะยาวปี 2567

ธนาคารดำเนินการทบทวนนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชันทุกปี เพื่อทบทวน/ปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ เช่น กฎหมาย/กฎเกณฑ์และสื่อสารในรูปแบบบทความขนาดสั้น (CLMG Post) เพื่อชักชวนความเข้าใจและเน้นย้ำให้ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติให้ถูกต้องทุกเดือน อีกทั้งธนาคารสื่อสารไปยังคู่ค้าให้ได้รับทราบนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชันด้วย

เป้าหมาย การดำเนินงานในปี 2564

ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชันเพื่อทบทวน/ปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ เช่น กฎหมาย/กฎเกณฑ์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการยื่นต่ออายุการเป็นภาคีสมาชิก CAC ของธนาคาร ในปี 2565 ต่อไป และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรรับทราบ

ผลการ ดำเนินงานในปี 2564

ประกาศนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรรับทราบ

ธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการประเมินความเสี่ยงของธนาคารประจำปี 2564 เพื่อรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัดกระทรวงการคลัง และประกาศใช้นโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารในการต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชันเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และประกาศคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันและปราบปรามการทุจริต เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้ปฏิบัติตามตรา 19 แห่ง พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และสื่อสารประชาสัมพันธ์นโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชันให้พนักงานและคู่ค้ารับทราบ

1. บุคลากรของธนาคาร บริษัทในเครือธนาคารจะต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการรับหรือให้สินบน และการคอร์รัปชันไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ไม่เรียกร้อง จัดหา หรือรับสินบน เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือประโยชน์ของธนาคาร และจะต้องไม่เสนอว่าจะให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ภาคเอกชนอื่น ๆ เพื่อจูงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่หรือกฎหมาย

2. การดำเนินธุรกิจของธนาคารและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส สื่อสารถูกตรวจสอบได้ และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนเสนอราคา ระหว่างเสนอราคา และหลังการทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากรของธนาคาร และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจของธนาคาร จะต้องไม่ให้ เสนอให้ หรือรับว่าจะให้สินบน หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการจูงใจให้ร่วมดำเนินการใด ๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อมอันเป็นการให้ประโยชน์ในการเสนอราคา หรือสมยอมกัน ในการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ อันนำมาซึ่งความได้เปรียบและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนบางประการในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการปฏิบัติตามสัญญา หรือเพื่อรักษาประโยชน์อื่นใดอันไม่เหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจ

3. เมื่อผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการรับหรือให้สินบน และคอร์รัปชันจะต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) ทันที

ในปี 2564 ธนาคารยังคงยึดการใช้จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) ฉบับเดิม (ปี 2562) ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การประกอบธุรกิจ บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร มาตรฐานการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การจัดการข้อมูล การกำกับดูแลโดยรวมบุคลากรและสถานประกอบการ และการผูกขาดทางการค้าและการระงับข้อพิพาท ทั้งนี้ จรรยาบรรณธุรกิจธนาคารอยู่ในระดับมาตรฐานสากลเทียบเท่าจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์

(Banking Industry Code of Conduct) ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทย (TBA 5-year plan) โดยธนาคารได้ร่วมกับธนาคารสมาชิกอื่น ๆ จัดทำแนวปฏิบัติจรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม และประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2563 เป็นต้นมา

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินการเพื่อยกระดับการต่อต้านคอร์รัปชันทั่วทั้งองค์กรอีกหลายมาตรการ เช่น

- ธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการประเมินความเสี่ยงของธนาคารประจำปี 2564 รายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัดกระทรวงการคลัง

- ธนาคารได้รับการรับรองต่ออายุการเป็นสมาชิกโครงการการสร้างแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในฐานะเลขานุการของคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) มีมติรับรองฐานะสมาชิกฯ ของธนาคาร ในวันที่ 4 พฤศจิกายน 2562 - 4 พฤศจิกายน 2565

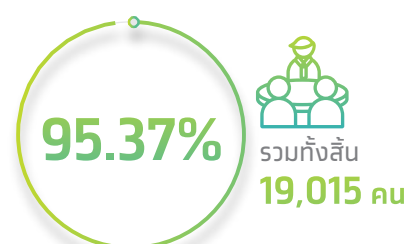
- ธนาคารเข้าร่วมภาคีเครือข่ายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) (ACT)

- ธนาคารจัดทำแผนงาน Centralize Disciplinary Data เพื่อปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางวินัย เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น นำไปใช้ และประสานงานกับหน่วยงานภายในธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ธนาคารจัดทำแผนงานปรับปรุงกระบวนการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติ Incident และมีช่องทางการรับแจ้งเหตุการณ์ทุจริต/ต้องสงสัยที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถจัดการกรณีทุจริตได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และลดความเสียหายให้ธนาคารได้

- ธนาคารมีการสื่อสารนโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชันผ่านช่องทางการสื่อสารของธนาคาร และมีการจัดหลักสูตรอบรมเพื่อส่งเสริมความตระหนักให้แก่พนักงานเกี่ยวเรื่องดังกล่าวทั้งในรูปแบบ Classroom Training/E-learning และรูปแบบ VDO Conference เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงหลักสูตรได้อย่างทั่วถึง ธนาคารจัดการอบรมแก่พนักงานทั้งสำนักงานใหญ่ และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ตลอดจนบุคลากรของบริษัทในเครือธนาคาร เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และเสริมสร้างความตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ตามหมวดหมู่ที่เกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันดังต่อไปนี้

ออบสบปี 2564



ตัวอย่างหลักสูตรที่จัดอบรมในปี 2564

อบรมภายในธนาคาร	อบรมภายนอกธนาคาร
AML/CTPF	เรียนรู้เรื่องกฎหมายการป้องกันการฟอกเงิน (AML/CFT) สำหรับผู้มีหน้าที่รายงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ
การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF) ปี 2564	การตรวจสอบและบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 IA Clinic
Protection Certified: Mastery of Protection01	เทคโนโลยีการพิสูจน์ยืนยันตัวตนรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล E-KYC for Digital Financial
แนวทางการดำเนินงานตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	Fraud Detection Using Machine Learning
การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) ของลูกค้าบุคคลธรรมดา	การตรวจสอบทุจริตในโลกยุคดิจิทัล: IA Clinic
พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 : PDPA (Update)	E-Banking : เท่าทันกลโกง และการป้องกันการทุจริต
การบัญชีป้องกันความเสี่ยง (Awareness Training - Hedge Accounting)	การตรวจสอบการปฏิบัติงานด้าน Market Conduct ปี 2564
โครงการ Milestone เพื่อลดความเสี่ยงด้านการฟอกเงินของธนาคาร	Top Risks 2021 & IT Audit Roles IA Clinic

การดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม

ธนาคารดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมเพื่อยกระดับการดำเนินธุรกิจของธนาคารตามหลัก ESG อันประกอบด้วย Environmental (สิ่งแวดล้อม) Social (สังคม) และ Governance (ธรรมาภิบาล) ควบคู่ไปกับการปลูกฝังสร้างวัฒนธรรมองค์กรการไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) อย่างต่อเนื่อง และหล่อหลอมอยู่ในทุกกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนามาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม สร้างค่านิยม และจิตสำนึกที่ดี ยึดมั่นตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ตลอดจนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคารในการเป็นสถาบันการเงินที่ลูกค้าประชาชนให้ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ

เพื่อขับเคลื่อนให้ธนาคารเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบที่มีมาตรฐานสากล และมุ่งพัฒนาสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี (ESG) ผ่านยุทธศาสตร์ 3 ป. ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปรับเปลี่ยน โดยใช้กระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงในการยกระดับมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม ด้านคุณภาพคู่กับคุณธรรม (Efficiency & Productivity) ตามเป้าหมาย 4 ด้าน ได้แก่ 1) Financial Growth 2) Stakeholders/Regulators Confidence 3) Transparent Process 4) Employees Satisfaction



ธนาคารได้ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมในปี 2564

การยกระดับโครงการกรุงไทยคุณธรรม เป็นโครงการที่มุ่งสู่ Sustainable Krungthai อย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานต้องมีทั้งคุณภาพควบคู่กับคุณธรรม และให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจมุ่งสู่ความโปร่งใสและความยั่งยืน ภายใต้กรอบการดำเนินงาน ESG ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) เพื่อขับเคลื่อนธนาคารให้เป็นสถาบันการเงินที่อยู่เคียงข้างคนไทย และพร้อมให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนในทุกระดับ



ยกระดับการต่อยอดและพัฒนาแผนงานเพื่อค้นหาไอเดีย เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ผ่านโครงการ **Krungthai Hackathon** ซึ่งเป็นโครงการที่สำคัญในการนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรแห่งนวัตกรรมและคุณธรรมที่ยั่งยืน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้แก้ปัญหการทำงานธนาคาร รวมทั้งคิดค้นต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการ แก้ Pain Point และเป็นสนามให้พนักงานได้ทดลองไอเดียใหม่ ๆ คิดนอกกรอบ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็นแบบปราดเปรียวคล่องตัว (Agile)



ยกระดับแผนงานความยั่งยืนโดยดำเนินโครงการยกระดับกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Productivity & Efficiency) ผ่านกระบวนการ Design Thinking และหลักสูตร “โครงการพัฒนา Change Agents” เพื่อสนับสนุนการปรับความคิดความเชื่อ (Mindset) ของพนักงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ต่อยอดและพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อสร้างพนักงานให้เป็น KM Agent (ตัวแทนกรุงไทย) และ KM Guru (กูรูกรุงไทย) ของธนาคาร และส่งเสริมการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่สามารถสร้างคุณค่าและผลลัพธ์ที่ดีต่อพนักงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างยั่งยืน



ดำเนินโครงการ Krungthai Transformative Leadership เพื่อยกระดับและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ธนาคารตามวิสัยทัศน์ “กรุงไทย เคียงข้างไทย คู่ความยั่งยืน” การขับเคลื่อนกรุงไทยคุณธรรม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรตามคุณธรรมอัตลักษณ์ “สร้างสรรค์ สำเร็จ สัตย์ซื่อ สามัคคี สังคม” รวมถึงให้บริษัทย่อยของธนาคารมีแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับทิศทางของธนาคาร



ดำเนินโครงการ App One Krungthai เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี ส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างวัฒนธรรมองค์กร Culture Innovation/การจัดการความรู้ คุณธรรมอัตลักษณ์ “สร้างสรรค์ สำเร็จ สัตย์ซื่อ สามัคคี สังคม” ตลอดจนเครื่องมือสนับสนุนการทำงานผ่าน Chatbot ให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านโทรศัพท์มือถือ และได้รับ Coin จากการเข้าศึกษาเรียนรู้และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ



ต่อยอดโครงการ “บทบาทของผู้บริหารในการรักษาวินัยพนักงาน” และ “วินัย ลดเสี่ยง เลี่ยงกระทำผิด” และจัดทำโครงการ “Solution Package: การสร้างวินัยทางการเงินสำหรับพนักงาน” เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมทางการเงินที่ดี ให้พนักงานสามารถบริหารจัดการหนี้สิน วางแผนทางการเงิน การลงทุน เพื่อสร้างความมั่นคงในอนาคตจนถึงวัยเกษียณ และลดโอกาสการเกิดทุจริตได้



จัดทำ E-learning หลักสูตร “Lesson Learn for กรุงไทยคุณธรรม” เพื่อสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารและพนักงานจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงตามกรณีศึกษา และตัวอย่างต่าง ๆ ที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

นโยบายความเป็นส่วนตัว

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย และตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำคัญในความเป็นส่วนตัวที่ต้องได้รับความคุ้มครอง โดยจัดระบบเพื่อควบคุมอย่างเข้มงวดและรัดกุม ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลปลอดภัย และการประมวลผลข้อมูลเป็นไปอย่างโปร่งใสและอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ธนาคารจึงได้ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของธนาคาร เพื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Customer) คู่ค้า (Supplier) ของพนักงาน (Employee) และ/หรือของผู้เกี่ยวข้อง (Visitor or All Concerned) กับธุรกิจของธนาคาร และบริษัทในเครือ ได้รับการเก็บรวบรวม การใช้และเปิดเผยข้อมูลอย่างปลอดภัย รวมถึงการใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้ และตามวัตถุประสงค์ที่ได้ระบุไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของธนาคาร ธนาคารจึงกำหนดแนวทางการดำเนินนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของธนาคาร ไว้ดังนี้



1. แนวทางการดำเนินนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของธนาคารใช้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งธนาคารได้สร้างความตระหนักให้แกพนักงานทุกระดับ ผู้บริหาร รวมทั้งลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับธนาคาร เพื่อให้มั่นใจถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ รวมทั้งการเปิดเผยหรือการนำไปใช้ที่ต้องเป็นไปด้วยความรอบคอบ และคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ



2. นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของธนาคารมีผลบังคับใช้กับทุกกิจกรรมการดำเนินงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ ช่องทางการจัดเก็บข้อมูล ประเภทและรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูล วัตถุประสงค์ของธนาคารในการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ ตลอดจนวิธีการที่ธนาคารใช้เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น



3. ธนาคารให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า คู่ค้า ของพนักงานและของผู้เกี่ยวข้องอย่างสูงสุด



4. ธนาคารจะเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะเท่าที่จำเป็นในการใช้งาน หรือตามที่กฎหมายกำหนด โดยธนาคารจะแจ้งวัตถุประสงค์การเก็บ ใช้ เปิดเผยข้อมูลและแจ้งสิทธิให้เจ้าของข้อมูลรับทราบและยินยอม (เว้นแต่จะสามารถดำเนินการได้ภายใต้กฎหมายโดยไม่ต้องได้รับความยินยอม) อีกทั้งธนาคารจะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลดังกล่าวตามระยะเวลาที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งเจ้าของข้อมูลหรือตามที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น



5. ธนาคารจัดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลมีการใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ ไม่นำไปใช้เกินกว่าที่ได้มีการยินยอมไว้ และใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ธนาคารได้ระบุไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ที่ธนาคารได้มีการประกาศไว้ หรือไม่ทำให้เกิดความเสียหายใด ๆ แก่เจ้าของข้อมูล



6. ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive data) เช่น ข้อมูลด้านชาติพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิศาสนา ข้อมูลสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม ความพิการ เป็นต้น หากจำเป็นต้องเก็บ ใช้ เปิดเผย ธนาคารจะขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโดยชัดแจ้ง (เว้นแต่จะสามารถดำเนินการได้ภายใต้กฎหมายโดยไม่ต้องได้รับความยินยอม) และใช้อย่างระมัดระวังและเก็บรักษาไว้เป็นความลับ



7. ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลภายนอก อาทิ บริษัทในเครือ หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐตามข้อบังคับของกฎหมาย หรือตามคำสั่งศาล หรือตามคำสั่งเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ โดยข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับ ทั้งในรูปแบบเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งในระหว่างการส่งผ่านข้อมูลทุกขั้นตอน การส่งข้อมูลส่วนบุคคลไปหน่วยงานภายนอกหรือต่างประเทศ ธนาคารจัดให้มีข้อตกลงกับหน่วยงานภายนอกหรือประเทศปลายทางให้การคุ้มครองที่เหมาะสม เพียงพอหรือตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด



8. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารเก็บและใช้งาน ธนาคารจะรักษาเสมือนหนึ่งเป็นทรัพย์สินของธนาคารเอง โดยธนาคารจะดำเนินการเพื่อมิให้ผู้ใดละเมิด เปิดเผย เข้าถึง นำไปหาประโยชน์ส่วนตัว หรือทำลายข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุมัติจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ฝ่าฝืนจะถูกพิจารณาโทษตามระเบียบธนาคาร และพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้งต้องชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นตามที่กฎหมายกำหนด

การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในปี 2564

ในปี 2564 ที่ผ่านมา บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ยังคงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎหมาย รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมถึงสนับสนุนให้มีการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ Market conduct ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า



นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้าน Market conduct ทั้ง 9 ระบบของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ ธปท. ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารได้ยกระดับการดำเนินงานด้าน Market Conduct มาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งธนาคารได้แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าตามหลักเกณฑ์ Market Conduct ตามนโยบายจากท่านกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยประกอบไปด้วยผู้บริหารสายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยวัตถุประสงค์หลักเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้าน Market Conduct ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการติดตามและประเมินผลคุณภาพการบริหารจัดการด้าน Market Conduct ในระบบต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงกำหนดมาตรการปรับปรุงหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

ในส่วนของการสื่อสาร ในปี 2564 ธนาคารได้มีการยกระดับการสื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น Intranet ของธนาคาร Email ของพนักงานทุกคน Digital Signage เป็นต้น โดยเป็นการสื่อสารจากคณะกรรมการ ไม่ว่าจะเป็นประธานกรรมการ ประธานกรรมการกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย ท่านกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารสายงาน ด้วยข้อความการสื่อสารที่แตกต่างกันไปในแต่ละบทบาทของแต่ละท่าน แต่สิ่งที่สำคัญและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การมุ่งเน้นถึงประโยชน์ของการให้บริการอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก รวมถึงเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

ในส่วนของการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย ธนาคารได้มีการประสานกับหน่วยงานกำกับภายนอกผ่านสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ ในการจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ให้แก่พนักงาน

ในรูปแบบออนไลน์ (ผ่านระบบ Microsoft Team) เพื่อให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ Market Conduct รวมถึงให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและเข้าใจกระบวนการของฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานและการตรวจสอบภายในต่อประเด็น Market Conduct นอกจากนี้ได้มีการจัดทำเอกสารประกอบการเรียนรู้ในรูปแบบ E-learning พร้อมจัดทำแบบทดสอบ เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องด้วย

ในส่วนของการกำกับดูแลของสายงานกำกับกฎหมายและกฎหมาย เนื่องจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการปรับแผนงานการสอบทานแบบ Mystery Shopping เป็นการสอบทานแบบ Virtual Shopping (กลุ่มทดสอบการเสนอขายเสมือนจริง) ผ่านระบบงาน Google Meeting เพื่อให้ธนาคารมีข้อมูลประกอบการปรับปรุง/พัฒนาระบบงาน และ/หรือระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารมีการเสนอขายแก่ลูกค้ารายย่อยผ่านช่องทางสาขา ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลเกี่ยวกับด้าน Market Conduct

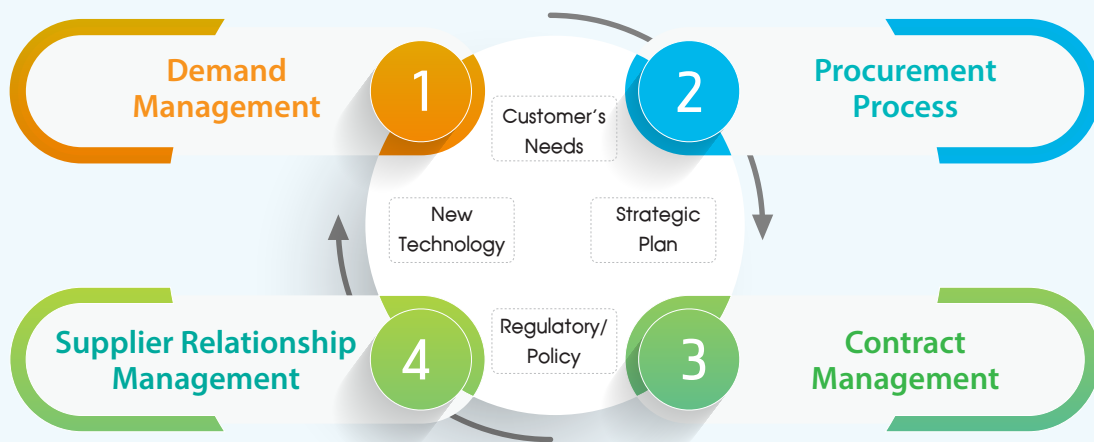
จากการดำเนินการของธนาคารข้างต้น จะเห็นได้ว่าในการทำธุรกรรมให้บริการใด ๆ แก่ลูกค้า ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า และผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นหลัก พร้อมทั้งยึดหลักการ 4 ไม่ในการให้บริการ คือ ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่บงกช ไม่เอาเปรียบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข อีกทั้งสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก และได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร และทำให้ธนาคารมีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและมีเสถียรภาพ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การดำเนินธุรกิจของธนาคารในทุกภาคส่วน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่พนักงาน ผู้บริหาร ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า ฯลฯ ยึดหลักจรรยาบรรณธุรกิจ ธนาคารเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ในส่วนของคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักกลุ่มหนึ่งของธนาคาร ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการส่งต่อแนวคิดดังกล่าวไปยังกลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องมีความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึง ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อป้องกันความเสี่ยง ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้น จึงได้กำหนดแนวทางดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร ธนาคารดำเนินการจัดหาพัสดุโดยยึดหลัก ความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มีนโยบาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ในการดำเนินการจัดหาพัสดุ มี “จรรยาบรรณคู่ค้า” และ “แนวทางปฏิบัติงาน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกับธนาคารอย่างยั่งยืน” เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ธนาคารมุ่งเน้นการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ ซึ่งธนาคารได้ประกาศต่อคู่ค้าอย่างชัดเจน และสม่ำเสมอ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลคู่ค้าเพื่อมั่นใจว่าคู่ค้าทุกรายดำเนินการ ตามแนวทางได้อย่างเคร่งครัด และนำผลการประเมินที่ได้รับมาเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ของธนาคาร แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. Demand Management (การวางแผนความต้องการ)

เพื่อให้ธนาคารมีพัสดุหรืองานบริการพร้อมใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและเพียงพอต่อการส่งมอบแก่ลูกค้า ธนาคารจึงกำหนดให้มีการวางแผนความต้องการพัสดุล่วงหน้า ตั้งแต่การวางแผนและขออนุมัติงบประมาณ โดยคำนึงถึงคุณภาพที่เหมาะสมกับราคาที่เป็นมาตรฐาน

2. Procurement Process (กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ธนาคารกำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างรัดกุม สอดคล้องกับระเบียบของธนาคาร รวมถึงกฎเกณฑ์และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ต้องจัดหาพัสดุและจัดหาพัสดุให้ได้ทันตามแผนที่กำหนด แสดงถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุ

3. Contract Management (การบริหารสัญญา)

การติดตามการดำเนินงานของคู่ค้า/คู่สัญญาให้ส่งมอบพัสดุให้เป็นไปตามสัญญาและ TOR ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา พร้อมทั้งมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ส่งมอบ/คู่ค้าตามแบบฟอร์มที่กำหนด โดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. Supplier Relationship Management (การจัดการความสัมพันธ์กับคู่ค้า)

สำหรับกลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ที่มีความสำคัญของธนาคาร ในปี 2564 ได้มีการพัฒนาระบบการแจ้งเตือนคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคาร เพื่อให้ลงนามรับทราบการปฏิบัติงาน ภายใต้ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของธนาคาร

การประเมินผลคู่ค้า

ธนาคารนำแนวทางในการประเมินคู่ค้า ภายใต้นโยบายด้านการจัดการความสัมพันธ์กับคู่ค้า (Supplier Relationship Management) มาขยายขอบเขตการประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนากระบวนการภายนอกและภายในให้ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดแบบประเมินคู่ค้ามาตรฐานไว้ 5 แบบ คือ แบบประเมินผลการจัดซื้อ แบบประเมินผลการจัดจ้าง แบบประเมินผลงานจ้างก่อสร้าง แบบประเมินผลผู้ควบคุมงาน และแบบประเมินผลผู้รับจ้างงานก่อสร้าง

ในปี 2564 ธนาคารมีรายชื่อคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคาร จำนวนรวมทั้งสิ้น 683 ราย ในปี 2564 จำนวนคู่ค้าที่ขึ้นทะเบียนใหม่ 25 ราย จำนวนคู่สัญญาที่มีมูลค่าการจัดหาเกินกว่า 2 ล้านบาท 142 ราย จำนวนสัญญาที่ได้รับการประเมินผลจากผู้ตรวจรับพัสดุรวม 178 ราย ทั้งนี้ คู่สัญญาของธนาคารได้รับทราบแนวทางการดำเนินงานภายใต้จรรยาบรรณธุรกิจธนาคารและจรรยาบรรณคู่ค้า อันประกอบไปด้วยการต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการทุจริต ความรับผิดชอบต่อสังคม การดูแลสิ่งแวดล้อม ชีวอนามัย และการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยสื่อสารผ่านเว็บไซต์ธนาคาร และระบบงานทะเบียนคู่ค้า

ธนาคารมีกระบวนการในการประเมินผลและรับฟังความคิดเห็นทั้งในส่วน of คู่ค้า/คู่สัญญา และธนาคาร ดังนี้

1. ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่ค้า เพื่อทบทวนและประเมินผลงานของคู่ค้า และส่งเสริมให้มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคู่ค้าตามแนวทางปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกับธนาคารอย่างยั่งยืน
2. รับฟังความคิดเห็นจากคู่ค้า เพื่อเปิดโอกาสให้คู่ค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการร่วมกัน
3. การจัดกลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการลูกค้าและความยั่งยืน (Critical Supplier) เพื่อบริหารความเสี่ยงและบริหารความสัมพันธ์อย่างเหมาะสม
4. ประเมินศักยภาพของคู่ค้า ว่ายังมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของธนาคาร นอกจากนี้ คู่ค้ายังสามารถประเมินผลความพึงพอใจในการร่วมค้ากับธนาคารผ่านทางแบบสอบถามความคิดเห็นของคู่ค้าที่มีต่อธนาคาร (Google Survey) เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความเห็นของคู่ค้า และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาเป็นส่วนสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการและการบริหารสัญญาระหว่างกันต่อไป



การบริหารทรัพยากรบุคคล

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนพันธกิจและวิสัยทัศน์ของธนาคารในการสร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน “Growing Together for Sustainability” ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารแห่งอนาคต (Future Banking) ธนาคารได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแนวนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลโดยมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างความรู้ทักษะในอนาคต (Future Skills) ให้แก่พนักงาน การปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว (Agile Organization) การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance) และการสร้างเสริมความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

ในปี 2564 ธนาคารดำเนินโครงการปฏิรูปบุคลากร (People Transformation) อันประกอบด้วย การขับเคลื่อนโครงการสำคัญด้านบุคลากร 4 มิติ ได้แก่



1. การปฏิรูปวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation)

นำแอปพลิเคชัน ONE Krungthai เข้ามาช่วยผลักดันในเรื่องวัฒนธรรมและคุณธรรมอัตลักษณ์ของธนาคาร ได้แก่ สร้างสรรค์ สำเร็จ สัตย์ซื่อ สามัคคี และสังคม โดยพัฒนาฟีเจอร์สนับสนุนการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงานในแอปพลิเคชัน การพัฒนา Culture Dashboard เพื่อให้หัวหน้างานติดตามผลการสร้างวัฒนธรรมภายในหน่วยงานและใช้ในการวางแผนพัฒนาพนักงานที่เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ยังส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovation Culture) ของพนักงาน โดยจัดทำโครงการสำคัญที่เน้นพัฒนาทักษะแห่งอนาคต (Future Skills) และทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ให้พนักงาน เช่น โครงการ 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน Corporate Hackathon Compliance Champion เป็นต้น เพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่สำหรับคนรุ่นใหม่ ส่งเสริมการทำงานรูปแบบ Agile (ปราดเบรียว คล่องตัว) และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ไม่ว่าจะเป็น UX/UI Lean Canvas และการ Pitching รวมถึงการผลักดันวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริตและการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ

นอกจากนั้น ธนาคารยังได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (HRMS) ของธนาคาร โดยเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน ONE Krungthai

เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เช่น พนักงานสามารถลาหยุดงาน ขอใบรับรองหรือสลิปเงินเดือน (Pay Slip) ผ่านแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ได้

เพิ่มการให้รางวัลและการชื่นชม (Reward & Recognition) พนักงานผ่านแอปพลิเคชัน ONE Krungthai เช่น การให้ใจชื่นชมพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานตามแต่ละคุณธรรมอัตลักษณ์ โดยพนักงานที่มีหัวใจสูงสุดจะได้รับการประกาศเกียรติบน Leaderboard ของธนาคาร เป็นต้น การประกาศเกียรติพนักงานที่ได้รับรางวัลจากโครงการสำคัญของธนาคารผ่าน Hall of Fame และการแปลงพฤติกรรมการทำงานร่วมกิจกรรมต่าง ๆ บนแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ให้กลายเป็น Coin ซึ่งพนักงานสามารถนำ Coin ดังกล่าวไปแลกของรางวัลที่ต้องการได้

ส่งเสริมให้เป็นที่ทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Workplace) โดยการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ (HRMS) ให้สามารถดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ได้ เช่น การลาหยุดงาน การขอหนังสือรับรอง สลิปเงินเดือน (Pay Slip) เป็นต้น ช่วยลดกระบวนการที่พนักงานจะต้องเข้ามาดำเนินการที่ทำงาน ทำให้ความเสี่ยงจากการเดินทางลดลง การใช้แอปพลิเคชัน ONE Krungthai ยังช่วยบริหารจัดการเรื่องสุขภาพของพนักงานด้วย



2. การปฏิรูปผู้นำ (Leadership Transformation)

การทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้รูปแบบการทำงานของธนาคารปรับตัวสู่วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากภายในสำนักงานสู่การทำงานนอกสถานที่ (Remote Working) ทำให้การบริหารจัดการการผลิต (Productivity) ของงานและการสร้างความผูกพัน (Engagement) ของพนักงานมีความท้าทายมากขึ้น ธนาคารจึงเน้นการพัฒนาทักษะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformative Leadership) ให้แก่หัวหน้างานในเรื่องของ Design Thinking, Agility และ OKRs (Objective and Key Results) รวมถึงทักษะ CFR (Coaching, Feedback, Recognition) เพื่อให้หัวหน้างานสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) ให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาทักษะให้พร้อมสำหรับการเติบโตตามสายอาชีพต่อไป โดยจัดทำคู่มือผู้นำแห่งอนาคต (Future Leader's Handbook) สื่อสารผ่านทางอีเมลภายในและแอปพลิเคชัน ONE Krungthai รวมทั้งการจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) ให้แก่พนักงาน

3. การปฏิรูปทักษะของพนักงานในด้านต่าง ๆ (People Skills Transformation)

ธนาคารดำเนินการทบทวนเรื่องสมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเข้มข้นในการพัฒนาพนักงานและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเองผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น SkillLane (เว็บไซต์รวมคอร์สออนไลน์) SEAC (ผู้นำหลักสูตรผู้บริหารในอาเซียน) และ Digital Short กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตัวเองมากขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงระบบการจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System) เข้ากับแอปพลิเคชัน ONE Krungthai เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มของการเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

นอกจากนั้น ธนาคารยังได้จัดทำผังภาพการฝึกอบรม (Training Dashboard) ในแอปพลิเคชัน ONE Krungthai เพื่อสนับสนุนการพัฒนาพนักงานตามความสามารถตลอดจนนำเทคโนโลยีมาช่วยในการขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการพัฒนาแพลตฟอร์มและเว็บไซต์การจัดการการเรียนรู้ (KM Platforms และ KM Website) และเชื่อมโยงไว้กับแอปพลิเคชัน ONE Krungthai โดยเน้นในการเข้าถึงเนื้อหาและแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา และนำไปปรับใช้กับการทำงานได้จริง

4. การปฏิรูปศักยภาพด้านการเปลี่ยนแปลง (Potential Transformation)

ธนาคารนำแนวคิดการตั้งเป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จ (Objective and Key Results หรือ OKRs) มาใช้ในการผลักดันเพิ่มผลงานและประสิทธิภาพของงาน (Productivity & Efficiency) และโครงการสำคัญของธนาคาร โดยในปี 2564 ธนาคารได้นำ OKRs มาใช้นำร่องในการขับเคลื่อนโครงการ 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน และจัดทำหลักสูตร Transformative Leadership ให้แก่ผู้บริหารและตัวแทนหน่วยงานเพื่อให้ความรู้ในเรื่องการนำ OKRs มาใช้ปฏิบัติจริงในการทำงาน รวมทั้งหมด 4 รุ่น นอกจากนั้นยังได้จัดทำคู่มือ OKRs Handbook คลิปวิดีโอ OKRs และพอดแคสต์ OKRs เพื่อสื่อสารและให้ความรู้เรื่อง OKRs แก่พนักงานผ่านช่องทางอีเมล และแอปพลิเคชัน ONE Krungthai อย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้ดำเนินการพัฒนา OKRs Dashboard ในแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามความคืบหน้าของแผนงานที่ใช้ OKRs ขับเคลื่อนได้แบบตามเวลาจริง (real time)

เป้าหมาย (ตัวชี้วัด) และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

กลยุทธ์	เป้าหมาย	การดำเนินการ
1. Culture Transformation	ขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ 5 ส. คือสร้างสรรค์ สำเร็จ สัตย์ซื่อ สามัคคี สังคมให้เกิดผลอย่างเป็น รูปธรรมทั่วทั้งองค์กร	- การขับเคลื่อนโครงการกรุงไทยคุณธรรม - การยกระดับด้านการให้รางวัลและการชื่นชม (Reward & Recognition) ของพนักงาน - การพัฒนาแอปพลิเคชัน ONE Krungthai
2. Leadership Transformation	หัวหน้างานสามารถผลักดันประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล (Performance และ Productivity) ของทีมได้ดียิ่งขึ้น	- การพัฒนา Transformative Leadership Skill - การส่งเสริมบทบาทการ Coaching & Feedback
3. People Skill Transformation	พนักงานมีทักษะที่เพียงพอเหมาะสมในการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ของธนาคาร	- การทบทวนสมรรถนะต่าง ๆ - การส่งเสริม E-learning และ KM
4. Potential Transformation	พนักงานสามารถยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Productivity & Performance) ได้มากขึ้น	การผลักดัน OKRs ในองค์กร

ในปี 2564 ธนาคารกรุงไทยมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 18,937 คน สามารถจำแนกตามเพศ ประเภทการจ้าง พื้นที่ และระดับพนักงาน ดังนี้

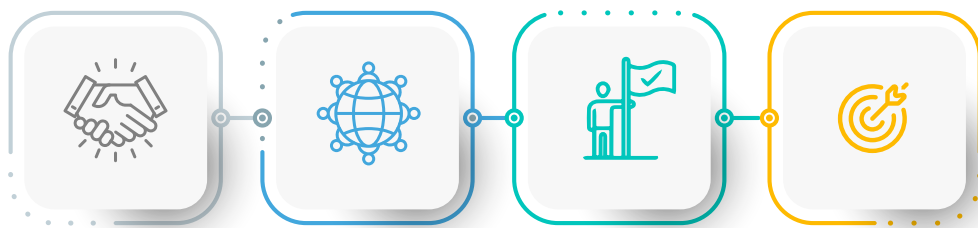
ข้อมูลจำนวนของพนักงาน			ปี 2562			ปี 2563			ปี 2564		
จำแนกตามประเภทการจ้าง	จำแนกตามระดับพนักงาน		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม
พนักงานจ้างเต็มเวลา (Full-time)	พนักงานประจำ	ผู้บริหารระดับสูง	56	27	83	59	33	92	54	32	86
		ผู้บริหารระดับต้น-กลาง	1,446	1,643	3,089	1,427	1,657	3,084	1,316	1,567	2,883
		พนักงาน	4,774	13,025	17,799	4,439	12,495	16,934	4,083	11,753	15,836
	รวม		6,276	14,695	20,971	5,925	14,185	20,110	5,453	13,352	18,805
	พนักงานชั่วคราว	ลูกจ้างบริการ*	77	33	110	75	30	105	70	19	89
		Outbound**	26	26	52	24	23	47	22	21	43
	รวม		103	59	162	99	53	152	92	40	132
	รวมทั้งหมด		6,379	14,754	21,133	6,024	14,238	20,262	5,545	13,392	18,937

* ลูกจ้างบริการ: ลูกจ้างทั้งหมด ยกเว้นลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์

** Outbound: ลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์ ลูกจ้างทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการและที่พักอายัดลูกค้า และลูกจ้างทำหน้าที่ติดตามหนี้รายย่อยภาคสนาม

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Capital Development) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัล (Digital Banking)

ธนาคารกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาถึงแผนยุทธศาสตร์และปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ยุทธศาสตร์ธนาคาร กลยุทธ์สายงาน การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน (Competency) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) การกำหนดเส้นทางการทำงาน (Career Path) การระบุความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs Assessment) การกำหนดเส้นทางการพัฒนาและฝึกอบรมของพนักงาน (Training Road Map) และการฝึกอบรมเรื่องแนวโน้มในอนาคต (Future Trends) โดยแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยจัดการพัฒนาทักษะพนักงานใน 4 ด้าน คือ สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) สมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competency) สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ (Leadership Competency) และสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Functional Competency)



ทั้งนี้ ในปี 2564 เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องตามแนวทางยุทธศาสตร์ 2-Banking Model ที่แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ด้าน คือ เรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานหลัก และเรือเร็ว (Speed Boat) มุ่งทำธุรกิจในรูปแบบ Agile มีความคล่องตัวและรวดเร็ว รวมถึงมุ่งสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) ภายใต้แนวคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งเทคโนโลยี”

ธนาคารได้ทำการวิเคราะห์บททวนสมรรถนะของแต่ละสายงาน โดยเพิ่มสมรรถนะทางดิจิทัล (Digital Competency) สำหรับประเมินและพัฒนาทักษะความรู้ด้านดิจิทัลของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนสมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) เป็นสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีความเฉพาะเจาะจงในระดับการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถประเมิน บริหารจัดการ และออกแบบแนวทางการพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของพนักงานรายบุคคล ช่วยสนับสนุนในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan หรือ IDP) ได้ดียิ่งขึ้นสำหรับสมรรถนะหลัก และสมรรถนะการเป็นผู้นำ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทำการทบทวนปรับปรุงรายละเอียดในแต่ละหัวข้อสมรรถนะให้สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจและนโยบายการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานและหัวหน้างานในทุกระดับมีทักษะความรู้ความสามารถที่พร้อมขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ซึ่งสมรรถนะบุคลากรทั้ง 4 ด้านข้างต้นจะถูกนำมาใช้วิเคราะห์วางแผนการบริหารจัดการพนักงาน (Workforce Landscape) เพื่อดำเนินการจัดสรรบุคลากรและอัตรากำลังภายในองค์กรอย่างเหมาะสม

ธนาคารพัฒนาพนักงานผ่านหลากหลายช่องทาง ทั้งการฝึกอบรมแบบในห้องเรียน (Classroom Training) และแบบออนไลน์ (Online Training) ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากรูปแบบการอบรมข้างต้นแล้ว ธนาคารยังได้ออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาที่เน้นการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดแทรกเนื้อหาการอบรมเข้ากับกิจกรรมสนทนา การหรือการจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และได้ทดลองฝึกฝนในสถานการณ์จริง

ธนาคารยังมุ่งเน้นบทบาทของหัวหน้างานในการพัฒนาพนักงานผ่านการเรียนรู้แบบไม่เข้าห้องเรียน Non-classroom Training อาทิ การโค้ชโดยหัวหน้างาน การมอบหมายให้ทำงานโครงการ การฝึกปฏิบัติงานพร้อมทำงานจริง (OJT) และเริ่มติดตามผลของการฝึกอบรมแบบไม่เข้าห้องเรียน (Non-classroom Training) นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบุคลากรผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรภายในธนาคาร (Experience Based Training) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยทำหน้าที่วิทยากรภายใน (Internal Trainer) ถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานโดยตรงเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังมีการสร้างวัฒนธรรมการโค้ช (Coaching Culture) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการโค้ชระดับมืออาชีพตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ทักษะการโค้ชในการดึงศักยภาพและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์แห่งการเรียนรู้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้พนักงานจากบริษัทในเครือเข้ารับการอบรมไปพร้อมกับพนักงานภายในธนาคารอีกด้วย

มาตรการดำเนินงาน

ท่ามกลางความท้าทายทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่ง (Bank และ Non-Bank) ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Disruption) ในธุรกิจ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาตามความสามารถของพนักงาน ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทางดิจิทัล และสมรรถนะเฉพาะสายงาน (Core Competency, Digital Competency, Functional Competency) และความสามารถของผู้บริหาร (Leadership Competency) โดยทำการวิเคราะห์และระบุส่วนที่ต้องพัฒนา (Development Areas) เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อปิดช่องว่างทางสมรรถนะ (Competency Gap) ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) ที่มีการดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์และกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับ

ประกอบกับ ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินโครงการ People Transformation เพื่อวางรากฐานการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง ซึ่งการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือเป็นหนึ่งในเสาหลักสำคัญของโครงการ People Transformation โดยฝ่ายบริหารเส้นทางความก้าวหน้าและสรรหาบุคลากร ได้ดำเนินการทบทวนและประเมิน Competency ดังนี้

Competency Review

การวิเคราะห์ทบทวน Competency Model ธนาคารได้พิจารณาปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่าง ๆ ประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ แผนระดับสายงาน กระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาวะการแข่งขันในธุรกิจการเงินธนาคาร การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) และวิกฤตทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ในปี 2564 ธนาคารได้ปรับ Competency Model โดยให้สายงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด ผ่านการทำกิจกรรมเวิร์กช็อปเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางบริหารจัดการสมรรถนะ และสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมให้แก่หน่วยงานในทุกระดับ โดยมีการปรับปรุงพัฒนา Competency Model ทั้งในส่วน Hard Skill และ Soft Skill ดังนี้

- **ทักษะ และความสามารถที่ใช้ในการทำงาน (Hard Skills):** ด้วยสภาวะวิกฤตจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาความรู้ทักษะด้านดิจิทัลให้แก่พนักงาน จึงมีการปรับเพิ่มหมวดสมรรถนะด้านดิจิทัล โดยยกระดับจากหัวข้อสมรรถนะด้านดิจิทัลเดิม ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งในหมวดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ขึ้นมาเป็นหมวดสมรรถนะทางดิจิทัล (Digital Competency) สำหรับใช้ประเมินทักษะความรู้ด้านดิจิทัลโดยเฉพาะ เพื่อให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติงานภายใต้บริบทองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถประยุกต์ทักษะความรู้ด้านดิจิทัล ในการปฏิบัติงานภายใต้บริบทการทำงานรูปแบบใหม่ รวมถึงปรับเปลี่ยน Technical Competency ซึ่งเดิมเป็นการใช้สมรรถนะเพียงชุดเดียวในการประเมินพนักงานทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร เปลี่ยนเป็นการใช้สมรรถนะเฉพาะสายงาน (Functional Competency) ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงสำหรับแต่ละสายงาน

ทำให้การประเมิน บริหารจัดการ และออกแบบแนวทางพัฒนามูลฐานมีความเฉพาะเจาะจง ตรงตามวัตถุประสงค์ของประเภทของงานที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในธนาคาร และมีความเหมาะสมตามความต้องการของพนักงานแต่ละราย ทำให้สามารถวัดทักษะความสามารถของบุคคลเป็นรายบุคคล และสอดคล้องกับความรู้ทักษะที่แตกต่างกันของแต่ละสายงาน โดยในการกำหนดสมรรถนะเฉพาะสายงาน (Functional Competency) ทุกสายงานในธนาคารจะมีส่วนร่วมในการทบทวน และร่วมพิจารณาเพิ่ม/ลด สมรรถนะเฉพาะของสายงานที่สอดคล้องกับการทำงานของตนเอง รวมถึงให้ทุกสายงานได้ร่วมเขียนรายละเอียด ศัพท์เฉพาะสายงาน (Competency Dictionary) เพื่อชี้วัดพฤติกรรมได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

- **ทักษะทางสังคมหรือทักษะที่ใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Soft Skills):**

ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนา สมรรถนะในการเป็นผู้นำ (Leadership Competency) ให้ผู้บริหารและหัวหน้างานมีทักษะการบริหาร เพื่อผลักดันผลงาน (Performance) และสร้างความผูกพัน (Engagement) ให้พนักงานในองค์กร ในขณะเดียวกัน ยังคงให้ความสำคัญกับความสมดุลในชีวิต (Life Balance) และความแกร่งทางอารมณ์ (Emotional Resilience) เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ดีภายใต้การเปลี่ยนแปลงและสภาวะวิกฤตทุกรูปแบบ นอกจากนี้ ธนาคารได้พิจารณาปรับเพิ่มระดับสเกลในการประเมิน (Proficiency Level) จากเดิมมี 3 ระดับ เพิ่มเป็น 5 ระดับ เพื่อให้การชี้วัดพฤติกรรมมีความละเอียดและเหมาะสมกับโครงสร้างตำแหน่งงานของธนาคาร รวมถึงมีการเพิ่มรายละเอียดการบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ลงในคู่มือสมรรถนะ Competency Dictionary เพื่อให้การประเมินมีความชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment)

ธนาคารประเมินสมรรถนะในรูปแบบ 360 องศา เพื่อให้ได้มุมมองการประเมินในหลากหลายมิติ โดยผู้ประเมินสำหรับพนักงาน 1 ราย จะประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และพนักงานประเมินตนเอง ทำการประเมินผ่านระบบ HRMS โดยทำการประเมินและสรุปผลเป็นประจำปี ในแต่ละปี นอกจากนี้ในขั้นตอนการประเมิน ธนาคารได้เพิ่มการกำหนดแนวทางพัฒนาแบบ Non-Classroom Training โดยให้ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางพัฒนาทักษะที่สำคัญ 2 ประการ คือ “ทักษะที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วน (Gap)” และ “ทักษะที่ต้องการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง (Strength)” เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันบทบาทการเป็นผู้นำ และให้ผู้บริหารมีบทบาทในการผลักดันผลการปฏิบัติงาน และสร้างความผูกพันให้แก่พนักงาน

การวิเคราะห์ช่องว่างด้านสมรรถนะของพนักงาน (Competency Gap Analysis)

ภายหลังทำการประเมินสมรรถนะประจำปี ธนาคารจะทำการประมวลผลการประเมินเพื่อวิเคราะห์ทักษะที่ต้องการพัฒนา (Competency Gap) ของพนักงานรายบุคคล และนำผลการวิเคราะห์มาจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) และแผนพัฒนาศักยภาพในระยะสั้นและระยะยาว (Training Plan) รวมถึงนำผลการประเมินสมรรถนะมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนการบริหารจัดการพนักงาน (Workforce Landscape) เพื่อให้ธนาคารมีการใช้ทรัพยากรบุคคลได้อย่างเต็มศักยภาพ และเหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร ทั้งในระดับภาพรวมและระดับหน่วยงาน

การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน (Training and Development)

ฝ่ายสถาบันพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาบุคลากรและผู้นำได้พิจารณาปัจจัยต่าง ๆ โดยเริ่มจากรวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานในระดับองค์กร ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร นโยบายของผู้บริหาร นโยบายของสายงาน รวมถึงความต้องการระดับบุคลากร เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ อาทิ กรอบสมรรถนะ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร แผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรของธนาคารอย่างครอบคลุมครบทุกมิติอันจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้รองรับกับการดำเนินธุรกิจท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรง ตลอดจนการให้ความรู้ใหม่แก่พนักงานที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Up-skill & Re-skill) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน โดยในปี 2564 ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้

1. การสร้างรากฐานที่แข็งแกร่ง (Strengthen Foundation)

จากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่มุ่งไปสู่การยกระดับธนาคารเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คู่คุณธรรม พร้อมสนับสนุนธนาคารสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) ธนาคารจึงได้ดำเนินการสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามคุณธรรมอัตลักษณ์ 5 ส. ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ผ่านการจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน อาทิ หลักสูตร “Lesson Learn for กรุงไทยคุณธรรม” ซึ่งเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์แก่พนักงานธนาคารทุกระดับ หลักสูตร “Market Conduct” ผ่านโครงการ 3T Plus Market Conduct เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) และเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานตามหลัก Market Conduct สามารถปฏิบัติงานด้านการขายแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้มาใช้บริการทางการเงิน ยกระดับการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา และหลักสูตร “Design Thinking” เพื่อพัฒนาระบบการคิดเชิงออกแบบในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริง ปิดช่องโหว่ ข้อตรวจพบที่สำคัญ ปรับปรุงกระบวนการการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริตและความเสียหายแก่ธนาคาร ยกระดับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีธรรมาภิบาลที่ดี ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน (Zero Tolerance) และยังเป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ช่วยสร้างรายได้และความน่าเชื่อถือให้แก่ธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงาน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อาทิ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Thai Financial Reporting Standards: TFRS) ฉบับที่ 9 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา และส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร ผ่านการจัดอบรมหลักสูตร “IFRS9 Quick-Fix and Model Enhancement” หลักสูตร “มาตรฐานการรายงานทางการเงิน IFRS9 ผลกระทบต่อสถาบันการเงิน” หลักสูตร “IFRS9 Impairment Model Validation” หลักสูตร “Workshop IFRS9 Impairment Model (Quick Fix + Enhancement)” เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานทางการเงิน และมีการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หลักสูตร “ทำความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง THOR” วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในการกำหนดเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ย THOR เข้าใจในธุรกรรม IRS เพื่อป้องกันความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ย THOR ทั้งนี้ ธนาคารยังจัดการให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act) เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประกาศบังคับใช้แก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. การพัฒนาผู้นำ (Leadership)

ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการโค้ชและติดตามงาน (Coaching & Monitoring Skill) ให้แก่ผู้บริหารในแต่ละระดับ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการโค้ช (Coaching Culture) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความผูกพัน (Engagement) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance) ผ่านการจัดหลักสูตรภายในและภายนอกองค์กรให้แก่ผู้บริหารของธนาคาร อาทิ หลักสูตร “Essential Coaching Tools for Leader” หลักสูตร “Coaching for Leader Success” หลักสูตร “Effective Coaching for Leaders” และหลักสูตร “One on One Executive Coaching” รวมทั้งพัฒนาทักษะให้ผู้บริหารมีรอบความคิดที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถบริหารทีม พัฒนาศักยภาพ และผลักดันศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือ Design Thinking, OKRs และการทำงานในรูปแบบคล่องตัว (Agile) มาประยุกต์ใช้ขับเคลื่อนทีมและงานสำคัญ เพื่อให้เป้าหมายที่ตั้งไว้สัมฤทธิ์ผล อาทิ หลักสูตร “Krungthai Transformative Leadership” โดยนอกเหนือจากการฝึกอบรมยังมีการจัดทำคู่มือ Leader Guidebook เพื่อให้ผู้บริหารได้ศึกษาและนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารงานและบริหารทีมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การพัฒนาเพื่อเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ (Upskill) และการเพิ่มพูนทักษะใหม่ (Reskill)

ธนาคารมีการพัฒนาความรู้ และทักษะของพนักงาน โดยการเรียนรู้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการพัฒนาทักษะให้สูงขึ้นเพื่อให้สามารถทำงานในบทบาทใหม่ ๆ ได้นำไปสู่การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นขององค์กร ตามบริบทของธนาคารที่มุ่งก้าวไปสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) ธนาคารได้กำหนดทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องตามนโยบายของธนาคาร แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1) การเป็นธนาคารแห่งอนาคต (Future Banking) โดยการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ด้านการเขียนโปรแกรม และภาษาโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับทักษะให้สามารถสร้าง และเขียนระบบ รวมถึงการเขียนแอปพลิเคชัน เพื่อตอบโจทย์ทุกแพลตฟอร์ม โดยเน้นการฝึกอบรมแบบลงมือทำ และให้สามารถปรับใช้กับการทำงานได้ ควบคู่กับการสร้างความเข้าใจพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาทิ UX, UI, Cloud Native Application, Docker และการทดลองปรับใช้โปรแกรมประยุกต์ (Deploying Sample Application) บนแพลตฟอร์ม Kubernetes พร้อมยกระดับความรู้ความเข้าใจการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้ในธนาคาร อาทิ หลักสูตร “DevOps CI/CD with Jenkins & Docker” หลักสูตร “Test-Driven Development with Spring Boot” หลักสูตร “Business Session Training” หลักสูตร “Application Session Training” หลักสูตร “Process Discovery Workshop” และหลักสูตร “RPA Hackathon” เป็นต้น

2) ธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย (Retail) เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ การตลาด และการขายที่สอดคล้องกับการเป็นธนาคารดิจิทัล อาทิ หลักสูตร “การนำลูกค้าในระบบ Lead and Sales มาสร้างความสัมพันธ์เพื่อต่อยอดการขาย” หลักสูตร “ILP Refresh & Need Base Selling” หลักสูตร “CPD for FP Module 3: After Sales Service” หลักสูตร “Training for FP&FPE (ผลิตภัณฑ์ กองทุน) Intermediate” หลักสูตร “Training for FP&FPE (ผลิตภัณฑ์ กองทุน) Advance” หลักสูตร “Wealth Management Basic” หลักสูตร “Wealth Management Intermediate” หลักสูตร “Financial Credit Master e-Solutions e-TDR” สำหรับการยื่นคำขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หลักสูตร “การเตรียมความพร้อมพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการขาย” สำหรับพนักงานสาขา หลักสูตร “ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลเครดิต” โครงการ “Milestone เพื่อลดความเสี่ยงด้านการฟอกเงินของธนาคาร” หลักสูตร “Protection Certified: Mastery of Protection 01” หลักสูตร “Protection Certified: Mastery of Protection 02” หลักสูตร “CPD Module 2: Protection, Retirement, Health & Rider” และหลักสูตร “พัฒนานักการตลาดดิจิทัลยุคใหม่ (Digital Marketing Certificate Program - DMP)” เป็นต้น

3) การให้เครดิต และการทำธุรกิจหลัก (Credit & Core Business) เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย และสร้างความผูกพันให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ธนาคารได้จัดการฝึกอบรมแก่พนักงาน อาทิ หลักสูตร “Financial Analysis” หลักสูตร “Credit Assessment” หลักสูตร “Retail Lending I Principles and Practical Guidelines” หลักสูตร “Retail Lending II Retail Lending Solutions” หลักสูตร “Commercial Loans Business (CLB)” หลักสูตร “Financial Accounting for Lenders (FAL)” หลักสูตร “แนวทางการนำเสนอข้อมูล เพื่อขออนุมัติ ตามมาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน (Bulk)” หลักสูตร NPL Knowledge Sharing หลักสูตร “แกะรอยธุรกิจผ่านงบการเงิน” หลักสูตร “How to Read Financial Statements” และหลักสูตร “The Evolution of Money and Banking” เป็นต้น



4) ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (CyberSecurity & Data Privacy) เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของการทำธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัล ธนาคารจึงจัดให้มีการให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ตั้งแต่ข้อกำหนดกฎระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง จนถึงทดสอบการป้องกันและรักษาความปลอดภัย พร้อมกับส่งพนักงานเข้ารับการอบรมภายนอกเพื่อสอบรับใบประกาศรับรองในเรื่องต่าง ๆ เช่น Mobile Application/Secure Coding, Application Programming Interface, Information Security, Cloud Security Professional ธนาคารยังให้ความรู้พนักงานในเรื่อง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ธนาคารสร้างความตระหนักในเรื่องความปลอดภัย (Security Awareness) และส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ให้แก่พนักงานทั่วทั้งธนาคาร รวมถึงดำเนินการวางแผนการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลพนักงานแก่พนักงานในสายงานทรัพยากรบุคคลฯ ผ่านวิธีการให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง Classroom Training, E-learning และการอบรมภายนอก เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ หลักสูตร “กลยุทธ์การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตามกฎหมาย” หลักสูตร “Annually Security Awareness for All SWIFT Personal” โครงการ “อบรมป้องกันความปลอดภัยข้อมูลคอมพิวเตอร์” หลักสูตร “การฝึกกระแสวนความเสี่ยงความปลอดภัย (Security Awareness Training)” หลักสูตร “ความรู้เรื่องระบบบริหารจัดการ (ISMS)” หลักสูตร “ความเสี่ยงทางไซเบอร์ (Cyber Risk) กับการเปลี่ยนแปลงยุค 4.0” หลักสูตร “ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มากับรูปแบบอีเมลหลอกลวงฟิชชิงเมล (Phishing E-mail)” หลักสูตร “การรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชันและระบบภายในธนาคาร” และหลักสูตร “ข้อระวังเรื่องความปลอดภัย (Security Awareness) สำหรับผู้ใช้งานระบบ SWIFT” เป็นต้น

5) การจัดการที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถบุคลากรในการวิเคราะห์ นำข้อมูลมาช่วยในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างคุณค่าให้ลูกค้า สร้างรายได้ หรือลดต้นทุน ซึ่งนอกจากการให้ความรู้ในการใช้เครื่องมือเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานแล้ว ยังมีหลักสูตรสำหรับพนักงานที่มีใบอนุญาตในการใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Tableau License) อาทิ หลักสูตร “Tableau Desktop Advanced” หลักสูตร “Tableau Preparation” หลักสูตร “Tableau for Implementation” หลักสูตร “Tableau Server for Explorer” หลักสูตร “การสร้าง Excel Macro เพื่อการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น” หลักสูตร “SQL for Data Analytics เขียน SQL เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ” หลักสูตร “Data Engineer for Big Data in Financial Sector (วิศวกรข้อมูลกับการเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ในภาคธุรกิจการเงินธนาคาร)” เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาพนักงานให้สามารถนำข้อมูลธนาคารที่มีอยู่ไปต่อยอดเพื่อสร้างประโยชน์ในการจัดทำกลยุทธ์และประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

4. การเป็นธนาคารดิจิทัล (Digital Banking)

ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะพนักงานทางดิจิทัลให้ครบทุกด้าน ทั้งในด้านความคิด ความเชื่อ ทักษะความเข้าใจในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ และทักษะโดยทั่วไป (Digital Mindset & Digital Literacy Skill และ Digital Skill) ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์กรได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่มในยุคดิจิทัลได้มากขึ้น โดยมีการจัดทำโครงการ “Krungthai Hackathon” ในรูปแบบ Virtual Event ซึ่งจัดกิจกรรมนำเสนอไอเดียใหม่ ๆ จาก 37 ทีม และมี Mentor จากองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาร่วมตัดสิน นำไปสู่การระดมความคิดและการสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร พร้อมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด

ในส่วนของความรู้ด้านดิจิทัล ธนาคารได้จัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือ รวมถึงสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานให้เป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับ ทั้งในหน่วยงานที่เป็นเรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) และหน่วยงานที่เป็นเรือเร็ว (Speed

Boat) ธนาคารเสริมสร้างความรู้พื้นฐานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล โดยผ่านเนื้อหาของหน่วยงานจัดการองค์ความรู้ (KM Content) ซึ่งเป็นการนำองค์ความรู้ภายในองค์กรด้านกลยุทธ์ทางดิจิทัล และธนาคารอนาคต Future Banking มาเผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนความรู้ทางดิจิทัล (Digital Knowledge Sharing) อาทิ หลักสูตรด้าน Cryptocurrency, RPA, A/B Testing, Universal Basic Income (UBI), Zopa Peer-to-Peer Lending Platform และ Text Analytics in Business รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ทางด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่พนักงานซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานและการใช้เทคโนโลยีมีความปลอดภัย ตลอดจนป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวม ใช้ และเผยแพร่ข้อมูล อาทิ หลักสูตรภัยคุกคามไซเบอร์ที่มาในรูปแบบอีเมลหลอกลวง (Phishing E-mail) อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมและหลักสูตรที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน (Synergy) ระหว่างเรือบรรทุกเครื่องบิน และเรือเร็ว เช่น การให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ X2G2X จำนวน 22 เรื่องเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันแก่พนักงานทั้งองค์กร

ตัวอย่างหลักสูตรการอบรมผ่านระบบ E-Learning หรือระบบออนไลน์ ที่ได้ดำเนินการในปี 2564 เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยแยกตามระบบหรือแพลตฟอร์มของธนาคาร ดังนี้

ลำดับ	ชื่อหลักสูตร	เครื่องมือ	จำนวนผู้อบรม (คน)
1.	แผนยุทธศาสตร์ธุรกิจ	VDO Conference	18,795
2.	ทิศทางเศรษฐกิจ ทิศทางธนาคาร และการทำงานในยุค New Normal	Google Form	11,972
3.	การใช้งาน Feature ใหม่ของ Krungthai NEXT สำหรับ Sep Release	Google Meet	10,248
4.	ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ	E-Learning	11,051
5.	Kick off: โครงการ 3T Plus Market Conduct	Youtube Live	10,915
6.	ทำความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง THOR	Zoom	277
7.	Situational Leadership Virtual Class	Microsoft Teams	268

หลังจากการเปลี่ยนการอบรมมาเป็น E-Learning ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค. ของปี 2564 ที่ผ่านมา เมื่อเปรียบเทียบต่อหลักสูตรทั้งหมด คิดเป็น 88.73% ของจำนวนหลักสูตรทั้งหมด

ลำดับ	รูปแบบการอบรม	จำนวนหลักสูตร	% เกือบการจัดหลักสูตร
1.	E-Learning	1,016	88.73%
2.	Classroom	129	11.27%
ผลรวม		1,145	100.00%

การส่งต่อองค์ความรู้ของธนาคารสู่สังคม

ธนาคารกรุงไทยเปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษา รวมทั้งผู้ฝึกงานเข้ารับการฝึกงานที่ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ในช่วงก่อนการระบาดของไวรัสโควิด-19 ธนาคารได้เปิดรับนักศึกษาและผู้เข้ารับการฝึกอบรมประมาณ 70-140 คนต่อปี จากมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยอาชีวศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ นักศึกษาจากคณะและสาขาวิชาต่าง ๆ สามารถสมัครฝึกงานและเลือกทำงานที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคาร นอกจากนี้ยังร่วมมือกับสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน โดยเฉพาะมหาวิทยาลัย ในการริเริ่มโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างความร่วมมือและแสวงหาบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อร่วมงานกับธนาคารในอนาคต เนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีเป้าหมายที่จะเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) และสนับสนุนบทบาทของธนาคารในฐานะเสาหลักของเศรษฐกิจของประเทศ จึงมีโครงการความร่วมมือ 2 โครงการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเป็นหลัก ดังนี้

1. Krungthai - CITU Digital Co-Creation Initiative

ธนาคารร่วมมือกับวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (CITU) ผ่านการลงนามในบันทึกข้อตกลงการเป็นพันธมิตรด้านนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนความรู้ทางวิชาการและการฝึกอบรมงานด้วยการเรียนรู้ตามโครงการและการเรียนรู้จากประสบการณ์ ตลอดจนการเรียนรู้แบบบูรณาการ ธนาคารจะเปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีจาก CITU ได้ทำงานและเข้าร่วมในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและนวัตกรรมทางธุรกิจของธนาคาร โดยมีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการจำนวน 40 คนเพื่อฝึกงานใน 3 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ นวัตกรรมข้อมูล (Data Innovation) นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Innovation) และกลุ่มธนาคารธุรกรรมการเงินโลก (Global Transaction Banking Group) เป็นเวลา 70 วัน ทั้งนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้พี่เลี้ยงและที่ปรึกษาเป็นผู้แนะนำและช่วยเหลือนักศึกษาตลอดโครงการ



2. Krungthai Innovation and Digital Talent Resources

ธนาคารกรุงไทยได้ริเริ่ม Krungthai Innovation and Digital Talent Resources โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครือข่ายบุคลากรด้านไอทีผ่านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับโครงการนักศึกษาฝึกงาน (Student Edge) จากมหาวิทยาลัยชั้นนำต่าง ๆ ซึ่งธนาคารมีเป้าหมายในการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำเกือบ 20 แห่งทั่วประเทศ เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นต้น โดยมีผู้มีสิทธิเข้าร่วมประมาณ 100 คน จากนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 และ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยี ไอที เทคโนโลยีนวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ธุรกิจและวิทยาศาสตร์ข้อมูล และสาขาที่เกี่ยวข้อง ภายใต้โครงการ Krungthai Innovation and Digital Talent Resources แบ่งออกเป็น 3 โครงการย่อย ดังนี้

1) Successful Universities Partnerships: โดยการสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในกรุงเทพฯ

และภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งธนาคารและมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม

2) Project Based Internship: เพื่อคัดเลือกนักศึกษาที่มีศักยภาพเข้าร่วมฝึกงานกับธนาคารกรุงไทยและบริษัทในเครือในแง่ของการฝึกงานตามโครงการ โดยเฉพาะในด้าน Agile & Scrum, Product Discovery and Design thinking, UI/UX, DevSecOps, Blockchain เป็นต้น

3) ทุนนวัตกรรมกรุงไทย: ธนาคารมอบทุนการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่มีคุณสมบัติและมีศักยภาพ

ในปี 2564 พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้รับการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ และตามระดับพนักงาน ดังนี้

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	2562	2563	2564
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	73.30	109.81	105.46
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	1,507,459	2,322,766	2,102,850
จำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
เพศชาย	77.41	94.38	78.61
เพศหญิง	71.55	116.49	116.65
จำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)			
กลุ่มพนักงาน	97.38	104.76	107
กลุ่มผู้บริหาร	65.36	136.69	97.96

รูปแบบการจัดอบรม	จำนวนหลักสูตร (หลักสูตร)			จำนวนรุ่น (รุ่น)			จำนวนพนักงาน ที่เข้ารับการอบรม (คน)		
	2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564
การเรียนรู้ภายในธนาคาร	399	213	51	1,097	485	167	74,479	30,635	12,549
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร	235	98	78	246	106	80	738	473	6,626
การเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning	40	466	1,016	213	588	1,339	342,624	304,136	432,599

นอกจากนี้ เพื่อสุขภาพและอาชีพอนามัยที่ดีของพนักงานโดยรวม ธนาคารให้ความรู้ด้านอาชีพอนามัยและสภาพแวดล้อมผ่านการจัดอบรมหลักสูตร “คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน” และหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน” ธนาคารยังสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมในการใช้เครื่องมือดิจิทัลโดยร่วมกับผู้ให้บริการ (Provider) ต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายใน ในการให้ความรู้ผ่านระบบ App One เพื่อให้พนักงานสามารถอบรมได้ทุกที่ทุกเวลา อาทิ สมาคมธนาคารไทย (TBAC), BrighterBee, SkillLane, YourNextU (SEAC), Voxy และ Slingshot รวมถึงมีการแนะนำช่องทางการเรียนรู้จากสถาบันการศึกษาชั้นนำ สำหรับพนักงานเลือกเข้าศึกษาเพิ่มเติม โดยเชื่อมโยงจากแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ไปยังแพลตฟอร์มการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Mux) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chula MOOC) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU MOOC) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MOOC) และเครื่องมือสารสนเทศอื่น ๆ ส่งผลให้ธนาคารสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Engagement) ของธนาคาร

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน มุ่งเน้นการสร้างความมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานกับธนาคารอย่างจริงจัง จึงดำเนินการสำรวจเรื่องความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารอย่างต่อเนื่องปีละ 2 ครั้ง พร้อมนำผลจากการสำรวจไปประมวล วิเคราะห์ เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ และนำไปสู่การกำหนดแผนเพื่อเสริมสร้างและยกระดับการมีส่วนร่วม ทั้งในภาพรวมธนาคาร ในหน่วยงาน และจำแนกไปถึงกลุ่มพนักงานที่แตกต่าง เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดียิ่งขึ้นอย่างตรงจุด

ในปี 2564 ธนาคารได้พัฒนาช่องทางการสื่อสาร แอปพลิเคชัน ONE Krungthai โฉมใหม่ เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา พร้อมเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมตามคุณธรรมอัตลักษณ์ และสร้างความร่วมมือร่วมใจ ระหว่างพนักงานกับธนาคาร ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทางแอปพลิเคชัน ONE Krungthai โดยมุ่งหวังให้เป็นแพลตฟอร์มหลักในการสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยของธนาคาร สะท้อนความเป็น Invisible Banking และที่สำคัญในแอปพลิเคชัน ONE Krungthai โฉมใหม่นี้ ได้เพิ่มเนื้อหาที่เกี่ยวกับการให้รางวัลและการชื่นชม (Reward & Recognition) เช่น การมอบตราและเหรียญ (Badge & Coins) ให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารและมีพฤติกรรมตามคุณธรรมอัตลักษณ์อย่างต่อเนื่อง การส่งหัวใจชื่นชมกันของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน การชื่นชมกันผ่าน Leaderboard และ Hall of Fame โดยพนักงานสามารถนำเหรียญที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ของธนาคาร ไปแลกของรางวัลที่ต้องการได้

ในปี 2564 มีพนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจมากถึง 98.96%* มีผลสำรวจในภาพรวมธนาคารเท่ากับ 90.80%* ซึ่งคะแนนระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ในปี 2564 และย้อนหลังไปอีก 4 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน และเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารจะประสบความสำเร็จกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พนักงานธนาคารกรุงไทยทุกคน ก็ไม่ยอมแพ้ พร้อมมุ่งมั่นทุ่มเทกำลังกายใจก้าวสู่เป้าหมายของธนาคารอย่างเต็มที่

สวัสดิการสำหรับพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ครอบคลุมพื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญของธนาคาร ทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต สาขา รวมถึงพื้นที่ทำการของธนาคาร ทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยมีรายละเอียดสวัสดิการตามข้อที่เกี่ยวข้อง

ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
ด้านเศรษฐกิจ				
เงินเดือน	•	•	•	•
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ	•	•	•	•
เงินค่าล่วงเวลา	•	•		
เงินยืมสวัสดิการ	•	•	•	
เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	•	•	•	
เงินสมทบเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	•	•	•	
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์	•	•		
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์	•	•	•	
เงินกู้เพื่อสวัสดิการพิเศษ	•	•	•	
เงินช่วยเหลือพิเศษแก่พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตั้งอยู่บนเกาะ	•	•		
ด้านความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต				
เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพหรือถึงแก่กรรมจากการทำงาน	•	•	•	•
เงินทดแทน กรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ถึงแก่กรรมเนื่องจากทำงาน	•	•	•	•
เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ อันมิใช่เนื่องจากทำงาน	•	•	•	•

คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
เงินสงเคราะห์ค่าฌาปนกิจ	•	•	•	•
การฌาปนกิจสงเคราะห์	•	•		
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	•	•		
เงินช่วยเหลือการศึกษานูตาร	•	•	•	•
เงินช่วยเหลือบุตร	•	•	•	•
เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือเหตุสุดวิสัย	•	•	•	•
ชมรมเพื่อนช่วยเพื่อน	•	•	•	•
ด้านการดูแลสุขภาพ				
รถยนต์ประจำตำแหน่ง	•	•		
เงินประจำหน่วยงาน	•	•		
เงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงาน	•	•		
เงินตอบแทนพิเศษในการทำงานกับธนาคารนาน	•	•		
เงินตอบแทนพิเศษพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง	•	•	•	•
เงินตอบแทนสาขาที่เปิดทำการทุกวัน	•	•		
เครื่องแบบพนักงาน	•	•		
ด้านสุขภาพ อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
สวัสดิการรักษาพยาบาล และทันตกรรม	•	•		•
การตรวจร่างกายประจำปี	•	•		•
KTB Fitness Center	•	•	•	•
ด้านนันทนาการ สันทนาการ				
บ้านพักสวัสดิการพนักงาน	•	•	•	•
วิปัสสนากรรมฐาน	•	•	•	•
กีฬาและนันทนาการ	•	•	•	•
ด้านการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ				
ร้านสหกรณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด	•	•	•	•
บริการพนักงานต่าง ๆ อาทิ บริการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์, การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การอำนวยความสะดวกด้านการพนักงาน	•	•	•	•
ร้านอาหารสวัสดิการ	•	•	•	•

หมายเหตุ: - พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุตำแหน่งเป็นพนักงานธนาคาร
 - พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่ธนาคารทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
 - ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือมีกำหนดเวลาจ้าง
 - Outbound คือ พนักงานสำหรับให้บริการทางโทรศัพท์/Telesales

ด้วยระบบการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ธนาคารเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน โดยในปี 2564 ธนาคารมีอัตราการกลับเข้าทำงาน และอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ) ดังนี้

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	5,545	13,392	18,937
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	56	19	75
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	55	17	72
อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	98.21%	89.47%	96.00%
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี (เปรียบเทียบกับปี 2563 กับ 2564)	64*	18**	82

* ปี 2563 มีพนักงานเพศชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน จำนวน 67 ราย และทำงานถึง 31/12/2564 จำนวน 64 ราย (ออก 3 ราย)

** ปี 2563 มีพนักงานเพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตร แล้วกลับมาทำงาน 21 ราย และทำงานถึง 31/12/2564 จำนวน 18 ราย (ออก 3 ราย)

หมายเหตุ: - ลาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตรต่อ หลังจากลาคลอดแล้ว
- ลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร
- ลาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตรต่อ หลังจากลาคลอดแล้ว
- ลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร

การดำเนินงานด้านการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มี ความสามารถ (Talent Attraction and Retention)

ธนาคารมีการวางแผนอัตราจ้างและเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ คู่ขนานแบบเรือบรรทุกเครื่องบินและเรือเร็ว (2-Banking Model) เพื่อขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืน โดยธนาคารมุ่งสรรหาและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูง ควบคู่กับการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ของพนักงาน ผ่านนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงรุก โดยเริ่มจากการเข้าไปสร้างแรงดึงดูดและความผูกพัน (Interaction and Engagement) กับพนักงานตั้งแต่วัยวิทยาลัย เพื่อสร้างโอกาสในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรกลุ่มศักยภาพในสาขาวิชาที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนธุรกิจในอนาคต อีกทั้งยังมุ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพเข้ามาร่วมงานกับธนาคาร และมุ่งเน้นการดูแลรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อให้พนักงานเป็นกำลังสำคัญของธนาคารในการที่จะขับเคลื่อนไปสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล และเป็นการเตรียมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้มีความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งที่สูงขึ้น (Successor) ต่อไป

โดยในปี 2564 ธนาคารดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพเข้ามาร่วมงานกับธนาคารตั้งแต่แหล่งต้นกำเนิดในรูปแบบเชิงรุกและได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่น ในด้าน Data Scientist/Data Analytics/Business Analyst/Developer/System Analyst/Programmer/Tester/Security/Application Programming/Mobile Application/Big Data/Blockchain ผ่านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิ การสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงที่ได้รับทุนจากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ นักเรียนทุนโครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พสวท.) และโครงการทุนสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) การเข้าร่วมโครงการ Tech Career Coaching 2021 ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) องค์กรธุรกิจ และสถาบันการเงินไทย การสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศเพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาเครือข่ายบุคลากรที่มีสมรรถนะและศักยภาพ ภายใต้โครงการสรรหาบุคลากรทางดิจิทัลและนวัตกรรม (Krungthai Innovation and Digital Talent Resources) และโครงการ KrungThai - CITI Digital Co-Creation Initiative เป็นต้น ส่งผลให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายการสรรหาบุคลากรได้ตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด

สำหรับการดูแลและรักษานักงานกลุ่มศักยภาพสูง ธนาคารได้ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลต่าง ๆ จากข้อปฏิบัติในองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างโมเดลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานและเป็นแนวทางการดูแลพนักงานอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านการเงิน (Financial) และที่ไม่ใช่การเงิน (Non-Financial) ธนาคารได้จัดทำ Talent Dashboard เพื่อเป็นเครื่องมือการติดตามความคืบหน้าพนักงานกลุ่มศักยภาพในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลการศึกษา ประสบการณ์ ข้อมูลการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Rotation) ผลการประเมินการปฏิบัติงาน ข้อมูลด้านเส้นทางอาชีพ (Career Path) และผลตอบแทน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นปัจจัยในการกำหนดแผนพัฒนาเป็นรายบุคคลที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน รวมถึงนำไปสื่อสารและหารือกับผู้บริหารหน่วยงานในระดับต่าง ๆ เพื่อเตรียมกำหนดแนวทางการเก็บรักษา (Retain) และสร้างความผูกพันของพนักงานในแต่ละรายต่อไป โดยตั้งแต่ปี 2563 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการเก็บรักษานักงานกลุ่มศักยภาพสูง โดยพิจารณาจากมิติต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความร่วมมือร่วมใจของพนักงานกลุ่มดังกล่าวใน 6 มิติ ได้แก่



1. ความเป็นผู้นำ (Leadership) ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ของธนาคารร่วมกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้งานและรับนโยบายโดยตรงจากผู้บริหาร เช่น การมอบหมายให้ทำงานเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร (Job Shadowing) เพื่อให้สามารถทำงานแทนผู้บริหารได้ในอนาคต ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงบันดาลใจ และความรู้สึกได้รับการชื่นชมแก่พนักงานศักยภาพสูงของธนาคาร



2. การสื่อสาร (Communication) ธนาคารมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ระหว่างพนักงานศักยภาพสูง และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ได้แก่ กิจกรรม Executive Inspiring Talk เพื่อให้ผู้บริหารถ่ายทอดนโยบายในลักษณะจากบนสู่ล่าง (Top Down) และพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงได้นำเสนอความคิดริเริ่มต่าง ๆ ในลักษณะจากล่างสู่บน (Bottom Up)



3. สร้างบรรยากาศการทำงาน (Atmosphere) ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างรูปแบบการทำงานแบบข้ามสายงาน (Cross Function) ที่จะทำให้เกิดวัฒนธรรมยืดหยุ่น คล่องตัว (Agile Culture) โดยกำหนดแผนการหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Rotation Plan) เพื่อให้พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงได้มีโอกาสเรียนรู้ และหมุนเวียนการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานของธนาคาร รวมถึงมีการย้ายงานชั่วคราว (Secondment) ไปยังบริษัทในเครือเพื่อเสริมศักยภาพ ช่วยให้พนักงานเกิดทักษะรอบด้าน (Well-Rounded Skill) และขยายความรับผิดชอบได้มากขึ้น (Job Enlargement) เช่น มีการย้ายพนักงานศักยภาพสูงไปทำงานชั่วคราวที่บริษัท Infinitas ในเครือกรุงไทย หรือส่งเสริมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้เข้าร่วมกิจกรรม Hackathon เพื่อการเรียนรู้จากประสบการณ์ ในการระดมสมองเพื่อสร้างสรรค์ไอเดียและนวัตกรรมใหม่



4. ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Total Reward) ธนาคารมีการดูแลเงินเดือน และกระบอกเงินเดือนของกลุ่มศักยภาพสูงแต่ละรายให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับตลาด อีกทั้งมีการติดตามความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Monitor Career Path) ของกลุ่มศักยภาพสูง เพื่อให้มีเส้นทางความก้าวหน้าที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน



5. ให้ออกาส (Opportunities) ธนาคารมีการมอบหมายงาน หรือโครงการที่ท้าทายและเป็นโครงการที่สำคัญของธนาคารให้แก่พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอยู่เสมอ และมีการจัดทำแผนการหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Rotation Plan) เพื่อให้พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงได้เรียนรู้และช่วยงานในสายงานต่าง ๆ ของธนาคาร รวมทั้งการจัดอบรมคอร์สสั้น ๆ ทางดิจิทัล (Digital Short Course) ให้แก่กลุ่มศักยภาพสูง โดยสถาบันการศึกษาชั้นนำระดับโลก เพื่อสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจในด้านดิจิทัล



6. ความภาคภูมิใจ (Pride) ส่งเสริมการขยายขอบเขตความรับผิดชอบ (Job Enlargement) และการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) ให้แก่พนักงานกลุ่มศักยภาพสูง (Talent) โดยให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวรวบรวมองค์ความรู้ผ่านการทำพอดแคสต์ และการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในรูปแบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรแบบใหม่ หรือความรู้ทางด้านดิจิทัลใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานทั้งธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยผลักดันการเปลี่ยนแปลงขององค์กร รวมถึงสร้างความชื่นชมที่น่ายกย่อง เพื่อรักษานักงานกลุ่มดังกล่าวไว้ต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารมีการส่งมอบการ์ดแสดงความยินดีเล็กน้อย (E-Congratulations Card) ในโอกาสต่าง ๆ แก่พนักงานกลุ่มศักยภาพสูง เพื่อเป็นการยกย่องชมเชย

นอกจากการสรรหาและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงแล้ว ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมให้พนักงานภายในธนาคารพัฒนาขีดความสามารถด้านดิจิทัลและนวัตกรรม รวมถึงการประยุกต์นำความรู้ด้านดิจิทัลและนวัตกรรม มาใช้กับการทำงานที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน และต่อธนาคารมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากโครงการ Krungthai Hackathon ที่ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้พนักงานพัฒนารอบความคิดแบบ Outward Mindset และ Design Thinking เพื่อประยุกต์กับการคิดสร้างสรรค์และนำเสนอผลงานต่อยอดทางธุรกิจที่น่าสนใจและสามารถทำได้จริง โครงการทุน Harbour.Space@UTCC เพื่อการศึกษาต่อในสาขาวิชาทางด้าน Digital Banking ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะด้าน Digital Banking ให้เกิดขึ้น พร้อมต่อการขับเคลื่อนขององค์กรควบคู่ไปกับการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพ ความสามารถ และเสริมสร้างทุนทางปัญญาให้แก่พนักงาน

จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค

ข้อมูลพนักงาน	ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564	
	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)
จำนวนของพนักงานจำแนกตามเพศ						
- ชาย	386	417	128	296	202	519
ร้อยละ	6.05	6.54	2.12	4.91	3.64	9.36
- หญิง	456	678	115	421	199	854
ร้อยละ	3.09	4.60	0.81	2.96	1.49	6.38
รวม	842	1,095	243	717	401	1,373
จำนวนของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ						
- อายุ < 30	294	162	45	70	110	126
ร้อยละ	12.17	6.71	3.25	5.05	12.56	14.38
- อายุ 30 - 50	532	516	191	335	278	595
ร้อยละ	3.98	3.86	1.39	2.44	2.05	4.38
- อายุ > 50	16	417	7	312	13	652
ร้อยละ	0.30	7.81	0.14	6.03	0.29	14.57
รวม	842	1,095	243	717	401	1,373
จำนวนของพนักงานจำแนกตามพื้นที่						
- กลาง (กทม. และปริมณฑล)	802	629	241	365	399	720
ร้อยละ	7.28	5.71	2.26	3.43	3.94	7.1
- ภูมิภาค	40	464	2	350	1	651
ร้อยละ	0.40	4.59	0.02	3.64	0.01	7.41
- ต่างประเทศ	0	2	0	2	1	2
ร้อยละ	0	13.33	0	14.26	7.69	15.38
รวม	842	1,095	243	717	401	1,373
อัตราส่วนพนักงานใหม่ : พนักงานพ้นสภาพ	0.77	1.00	0.34	1.00	0.29	1.00

การกำหนดและการบริหารค่าตอบแทน



นโยบายการบริหารค่าตอบแทนของผู้บริหาร

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เป็นผู้พิจารณาและนำเสนอค่าตอบแทนที่เหมาะสมของผู้บริหารระดับสูงรวมถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ ต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณานุมัติค่าตอบแทนตามนโยบายขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ (Performance Driven Organization หรือ PDO)

PDO เน้นให้องค์กรขับเคลื่อนด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นธรรม โดยค่าตอบแทนของผู้บริหาร รวมถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่จะเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาว และสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละคน โดยผู้บริหารได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอยู่ในระดับที่เหนือกว่าในอุตสาหกรรมเดียวกัน สะท้อนการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ผ่านการเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่กำหนดใน Balanced Scorecard รวมถึงผลการดำเนินงานของธนาคารเมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่อยู่ในระดับเดียวกันในทุกมิติ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้หลักเกณฑ์ที่โปร่งใสและตามขอบเขตความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ซึ่งสะท้อนความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินชั้นนำในประเทศไทยด้วย โดยค่าตอบแทนของผู้บริหาร ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนอื่น ๆ ได้แก่ เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในส่วนของธนาคาร รวมถึงผลประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ ตามระเบียบของธนาคาร เช่นเดียวกันกับพนักงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีการปรับปรุงให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารตามนิยามของ ก.ล.ต. ประกอบด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส รวม 25 คน เป็นจำนวนเงินรวม 327,748,412 บาท



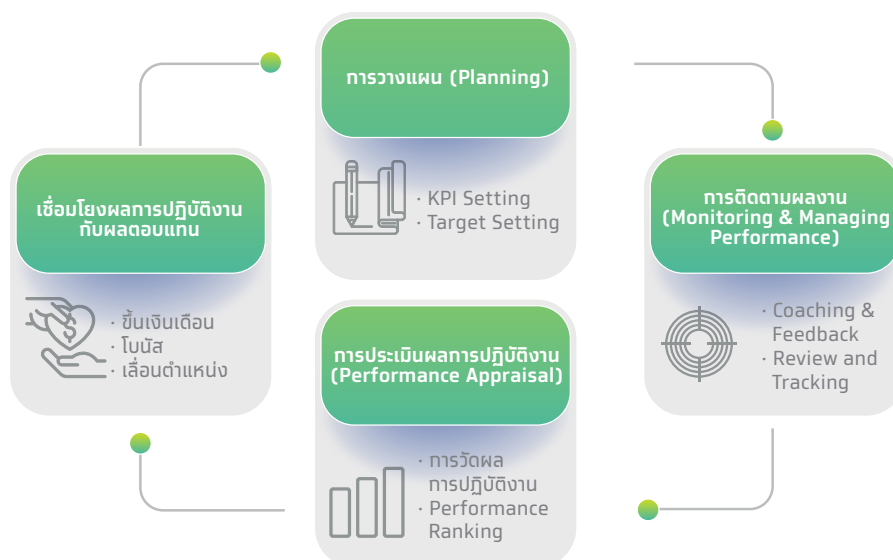
การจ่ายค่าตอบแทนของพนักงาน

การจ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงาน ธนาคารได้ดำเนินงานตามนโยบาย PDO (Performance Driven Organization) คือ “องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ” โดยพนักงานจะได้รับผลตอบแทนสอดคล้องตามผลการปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากนั้นธนาคารยังดูแลให้พนักงานได้รับเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอยู่ในอัตราที่เทียบเท่ากับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม และยังมีการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีให้แก่พนักงานที่มีศักยภาพสูงของธนาคารด้วย

ธนาคารมีการจ่ายเงินตอบแทนพิเศษตามผลงาน (โบนัส) เป็นเงินที่จ่ายเพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานกับธนาคาร

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้ผลงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคาร หน่วยงาน และบุคคลได้กำหนดไว้ ได้แก่



1. การวางแผนกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลจะต้องมีความชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร มีการนำตัววัดผลงาน (KPI) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานโดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันให้พนักงานมีผลงานสูงขึ้น

2. การติดตามผลงาน การให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน และการสอนงาน (Coaching & Feedback) ผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีผลงานคืบหน้าและใกล้เคียงบรรลุเป้าหมายตาม KPI เพียงใด นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาก็ต้องหาแนวทางในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีการสอนงาน และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวัดจากความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การเชื่อมโยงผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ตัวเงินให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมุ่งมั่นในการทำงานตามหลักจ่ายตามผลงาน (Pay for Performance) เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ (Performance Driven Organization)

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด *		
	2562	2563	2564
การประเมินผลการปฏิบัติงาน			
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100%	100%	100%
จำแนกตามเพศ			
เพศชาย	100%	100%	100%
เพศหญิง	100%	100%	100%
จำแนกตามระดับพนักงาน			
กลุ่มพนักงาน	100%	100%	100%
กลุ่มผู้บริหาร	100%	100%	100%

แนวทางการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารในปี 2564 รวมถึงการส่งเสริมความหลากหลาย และความเสมอภาคต่อการจ้างงาน

การส่งเสริมความหลากหลาย และความเสมอภาค ต่อการจ้างงาน

ธนาคารมีนโยบายเรื่องการแต่งตั้งและการว่าจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติให้โอกาสผู้ที่มีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน และโปร่งใส โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

1. ตามระเบียบการพนักงานเรื่องการแต่งตั้งและการว่าจ้างพนักงานของธนาคาร ไม่มีระบุหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่เป็นกีดกันการจ้างงานหรือการเลือกปฏิบัติ แต่เปิดโอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียมจากความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เป็นไปตามคุณสมบัติของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีกระบวนการคัดเลือกอย่างโปร่งใส โดยมีการประกาศรับสมัคร และพิจารณาคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่น และทัศนคติที่ดี มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่พิจารณาสรรหาและคัดเลือก

2. การประกาศรับสมัครงานของธนาคารในตำแหน่งต่าง ๆ เคารพสิทธิมนุษยชน ให้โอกาสที่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในการสมัครงาน รวมถึงมีการประกาศรับสมัครตำแหน่งพิเศษสำหรับผู้พิการ เพื่อเปิดโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการ ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินการเพื่อส่งเสริมคนพิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการจ้างงาน การสนับสนุนด้านทุนทรัพย์ เพื่อพัฒนาอาชีพ และการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ รวมถึงการสนับสนุนเงินตามที่กฎหมายกำหนด

ปี 2564 ธนาคารปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2560 โดยมาตรา 33 ว่าจ้างผู้พิการจำนวน 1 คน มาตรา 35(3) การจัดจ้างเหมาะสมงานหรือจ้างเหมาบริการกับสภาขาขาดไทย จำนวน 180 คน และมาตรา 35(4) การฝึกงาน จำนวน 22 คน (ตามสัดส่วนจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปี)

3. การกำหนดแนวทางการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการมุ่งสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) โดยปัจจุบันไม่ได้จำกัดในเรื่องเพศหรืออายุ เชื้อชาติ ตลอดจนความรู้ความสามารถที่แตกต่าง ทำให้เกิดมุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนั้นยังรวมถึงความหลากหลายของสถาบันการศึกษาที่ไม่ได้จำกัดสถาบันใดสถาบันหนึ่ง เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความหลากหลายทางความสามารถ ทักษะวิชาชีพ จากพื้นฐานที่ต่างกัน ทำให้สามารถคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน และสอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัล โดยมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้สามารถดึงดูดคนเก่ง คนดี มาร่วมงาน และเพิ่มศักยภาพของธนาคารได้มากยิ่งขึ้น ผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการ Management Trainee เป็นต้น





แนวปฏิบัติต่อพนักงาน

ธนาคารมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ให้สิทธิและสวัสดิการแก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ เคารพในสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในการรวมกลุ่มกันเพื่อการเจรจาต่อรอง จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและคำแนะนำที่เป็นระบบสำหรับพนักงาน โดยมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้การเยียวยาอย่างเท่าเทียมในกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

ธนาคารจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานะใดได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และปราศจากการถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน รวมถึงตระหนักถึงความสำคัญของการขับเคลื่อนการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งทุกคนต้องรับผิดชอบในการกระทำและปฏิบัติตาม โดยธนาคารจะสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปราศจากการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ด้วยการสร้างความตระหนัก สร้างความรู้ความเข้าใจ การกำหนดมาตรการป้องกันและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และจะดำเนินการเมื่อเกิดกรณีการร้องเรียนเรื่องการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันท่วงที รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศขึ้น

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ คือ การกระทำใด ๆ หรือพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ การใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนาด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือกระทำการอย่างอื่นในทางอนาจารเดียวกัน โดยที่น่าจะทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกถูกละเมิดข่มขืน และหมายรวมถึงการติดตามรังควานหรือการกระทำใด ๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ โดยเฉพาะจากการสร้างเงื่อนไขซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใดต่อผู้เสียหายทั้งในหน่วยงานของรัฐ และเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา

สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง

เป้าหมาย การดำเนินงานระยะยาวปี 2567

ธนาคารและสหภาพแรงงานฯ ร่วมมือกันผลักดันองค์กรให้ธนาคารกรุงไทยเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในทุกมิติเหนือคู่แข่งอื่น โดยเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ที่สำคัญของธนาคาร Best Place to Work และปราศจากข้อขัดแย้ง (ข้อพิพาทแรงงานเป็นศูนย์)

เป้าหมาย การดำเนินงานในปี 2564

ธนาคารกรุงไทยและสหภาพแรงงานฯ มีแรงงานสัมพันธ์ที่ดีต่อกันโดยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และปราศจากข้อขัดแย้ง (ข้อพิพาทแรงงานเป็นศูนย์) อันส่งผลก่อให้เกิดความสามัคคีภายในธนาคาร ตลอดจนร่วมแรงร่วมใจในการดำเนินการทุกกิจกรรมของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อยับยั้งและลดการให้มีความตึงเครียดอย่างยั่งยืนตลอดไป

ผลการ ดำเนินงานในปี 2564

ธนาคารได้มีการปรึกษาหารือร่วมกับสหภาพแรงงานฯ ด้วยแรงงานสัมพันธ์อันดี ปราศจากการเกิดข้อพิพาทแรงงานภายในธนาคาร (ข้อพิพาทแรงงานเป็นศูนย์)

ธนาคารกรุงไทย ให้สิทธิเสรีภาพ เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม และมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น โดยให้สภาพแรงงานฯ เป็นผู้แทนในการเจรจาทำความตกลง ประึกษาหารือ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธนาคาร โดยปราศจากข้อขัดแย้งภายในองค์กร ตลอดจนมุ่งเน้นเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับธนาคาร

ในปี 2564 ธนาคารกรุงไทย มีสหภาพแรงงาน 2 สหภาพแรงงาน คือ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงไทย มีจำนวนสมาชิก 13,542 คน และสหภาพแรงงานเครือข่ายธนาคารกรุงไทย มีจำนวนสมาชิก 4,025 คน รวมจำนวนสมาชิกทั้งหมด 17,567 คน คิดเป็นร้อยละ 92.77 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด โดยธนาคารเปิดโอกาสให้สหภาพแรงงาน ได้เข้ามามีบทบาทในการเสนอแนะทางเพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปแบบร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation Committee) ที่เป็นไปอย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งบริหารจัดการแก้ไขปัญหาจนเสร็จสิ้นทุกเรื่อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญ ภายใต้กรอบแห่งกฎหมายที่ใช้อยู่ ประกอบกับธนาคารยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางด้านเชื้อชาติ การนับถือศาสนา เพศ และพวกพ้อง ส่งผลให้ธนาคารมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ปราศจากการขัดแย้ง ไม่มีการยื่นข้อเรียกร้องจากพนักงาน ดังข้อมูลระหว่างปี 2562-2564 ต่อไปนี้

การยื่นข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงาน (ข้อพิพาทแรงงาน)	ปี 2562 *	ปี 2563 *	ปี 2564 *
จำนวนข้อเรียกร้อง (ข้อพิพาทแรงงาน)	0	0	0
จำนวนข้อเรียกร้อง (ข้อพิพาทแรงงาน) ได้รับการแก้ไขแล้ว	0	0	0
จำนวนข้อเรียกร้อง (ข้อพิพาทแรงงาน) อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญในคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน จึงมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากข้อกังวลใจ โดยธนาคารจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนของพนักงานหลากหลายช่องทาง ดังนี้

- E-mail : Whistle@krungthai.com/HR.care@krungthai.com
- Hotline : 0-2208-8887/E-Mail: hr_hotline@krungthai.com/App krungthai >> Tools >> Hotline

โดยฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์ เป็นผู้รับข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียน/ให้คำปรึกษา/แนะนำ และพร้อมที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับพนักงานเพิ่มมากขึ้นต่อไป

การดำเนินงานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

เป้าหมายระยะยาวปี 2567

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

เป้าหมายปี 2564

- จำนวนเคส ด้านความปลอดภัยฯ ที่ถูกลงโทษ หรือถูกปรับจากหน่วยงานราชการ เท่ากับศูนย์
- อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) ≥ 1.00
- อัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) เท่ากับศูนย์
- อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน เท่ากับศูนย์

ผลการดำเนินงานในปี 2564

เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- จำนวนเคสด้านความปลอดภัยฯ ที่ถูกลงโทษ หรือถูกปรับจากหน่วยงานราชการ เท่ากับศูนย์
- อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) เท่ากับศูนย์
- อัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) เท่ากับศูนย์
- อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน เท่ากับศูนย์

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง ธนาคารจึงได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัย นโยบายความปลอดภัย วิสัยทัศน์ความปลอดภัย พันธกิจความปลอดภัย เป็นกรอบและแนวทางของกระบวนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านความปลอดภัย จนนำไปสู่การสร้าง “วัฒนธรรมความปลอดภัย ขององค์กร” และทำให้พนักงานรู้สึก ว่า “ธนาคารคือบ้านหลังที่สอง”



ทั้งนี้ เพื่อบรรลุเป้าหมายบ้านหลังที่สอง ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการ KRUNGTHAI SAFETY TOGETHER ครอบคลุมการดำเนินงานทั้ง 3 เป้าหมายโดยมีขอบเขตการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านกฎหมาย (Law) ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านสถานที่ทำงาน (Workplace) มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยโครงการนี้มีภารกิจ 4 ประการ ได้แก่

1. ให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร
2. ประเมินและควบคุมอันตรายต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้มาติดต่อกับธนาคาร
3. ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย
4. สร้างเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีสุขภาวะที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

และดำเนินการภายใต้แนวทาง 6 ประการ (Safety Value) ได้แก่



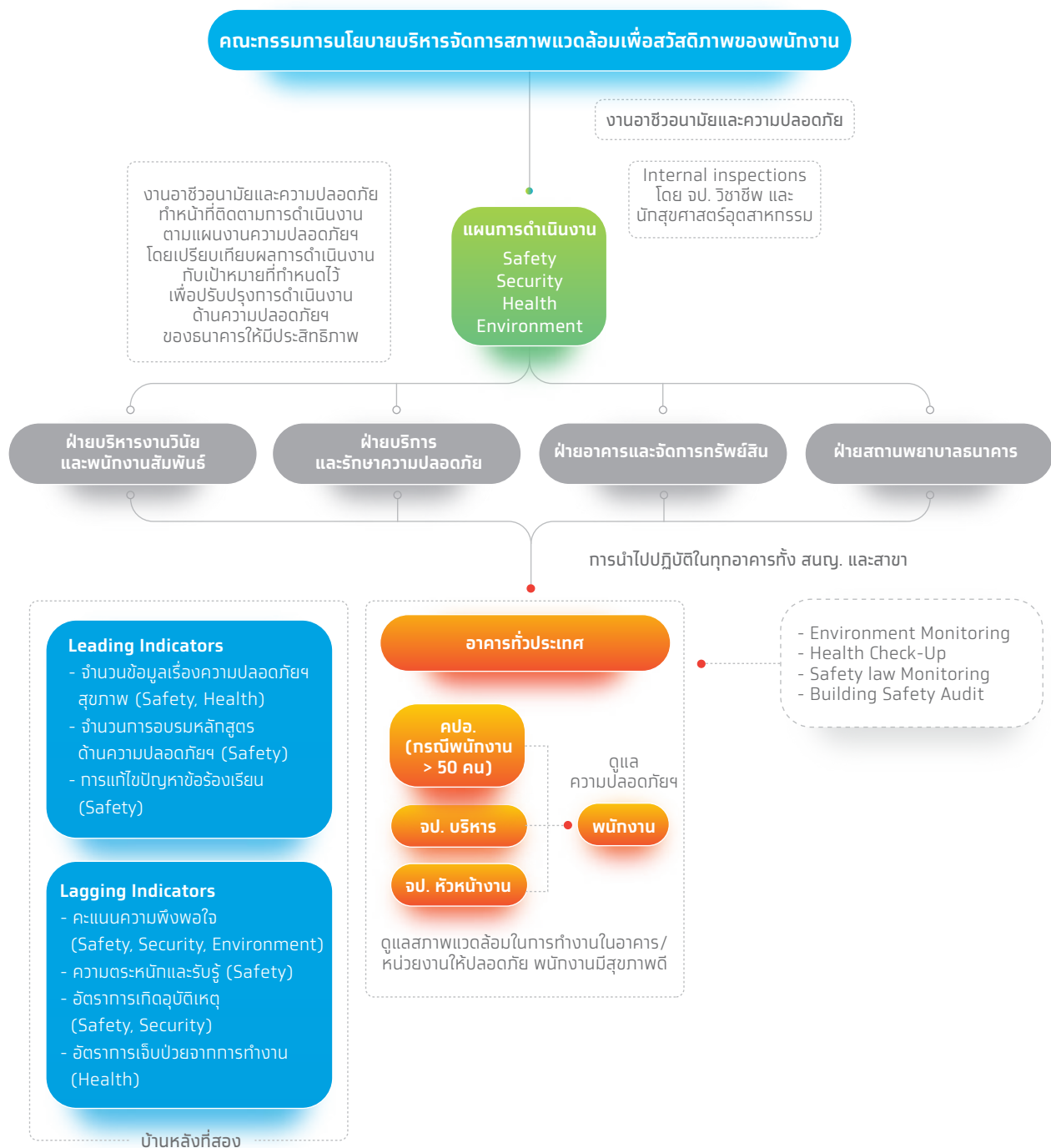
โครงสร้างการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และคณะกรรมการด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

บุคคล/คณะทำงาน	ความรับผิดชอบ
กรรมการผู้จัดการใหญ่	เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายความปลอดภัยฯ (Safety Policy) สู่พนักงานทุกคน ให้ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และเพื่อแสดงให้เห็นหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รับทราบว่าผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย มีความมุ่งมั่นในการดูแล และยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะการดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเป็นผู้นำในเรื่องความปลอดภัยฯ ให้แก่ธนาคารอีกด้วย
คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อม เพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน 21 คน (0.1%)	มาจากการแต่งตั้งตัวแทนในระดับผู้บริหารจากทุกสายงานของธนาคาร มีหน้าที่ทบทวนกระบวนการบริหารจัดการและแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ไปสู่การปฏิบัติของพนักงานทุกคนในสายงาน
KTB - SSHE (KTB - Safety, Security, Health and Environment)	คือ คณะทำงานเพื่อดูแลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของทั้งธนาคาร ซึ่งมีฝ่ายงานต่าง ๆ รับผิดชอบ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานวินัยฯ ฝ่ายอาคารฯ ฝ่ายบริการฯ และฝ่ายสถานพยาบาลฯ การดำเนินการจะอยู่บนพื้นฐานของการดูแลความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)	ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ของแต่ละอาคาร ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนฝ่ายนายจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา และตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามสัดส่วนและจำนวนที่กฎหมายกำหนด เพื่อการควบคุมและดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานแต่ละอาคารทั่วประเทศอย่างเป็นระบบ (มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง)
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน (จป.)	ในปี 2559-2563 ธนาคารได้ดำเนินการจัดอบรม และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร/หัวหน้างาน เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัยฯ ให้เป็นไปตามแผนงานของ KTB-SSHE และทำหน้าที่กำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับและคู่มือความปลอดภัยฯ อีกทั้งคอยช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความปลอดภัยฯ ต่าง ๆ ของธนาคาร
พนักงาน	พนักงานมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมด้านความปลอดภัยฯ พร้อมทั้งมีส่วนช่วยในการดูแล ตรวจสอบสภาพแวดล้อม และร่วมเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

* พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เดือนธันวาคม 2564 เท่ากับ 19,945 คน

เพื่อความปลอดภัยในสุขภาพของพนักงานและอาชีวอนามัยส่วนรวม ธนาคารดำเนินการให้ความรู้ด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการจัดอบรมผ่านหลักสูตร “คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน” หลักสูตร “เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับหัวหน้างานและระดับบริหาร” และหลักสูตร “การดับเพลิงขั้นต้น” จำนวน 6 รุ่น มีผู้เข้าอบรมรวมทั้งสิ้น 281 คน

การนำแนวทางการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ไปปฏิบัติทั่วทั้งธนาคาร



ข้อตกลงด้านสุขภาพและความปลอดภัยซึ่งครอบคลุมข้อตกลงของสหภาพแรงงาน

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

การดำเนินงาน ปี 2564

ธนาคารได้ส่งเสริมผลักดันนโยบายถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของฝ่ายต่างๆ โดยมีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทั้งสำนักงานใหญ่ ส่วนภูมิภาค และสาขา ผ่าน KTB - SSHE (KTB - Safety, Security, Health and Environment) และมีการดำเนินการที่แตกต่างกันไปตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละสถานที่ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง



กิจกรรม/โครงการส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี ปี 2564

กิจกรรม/ โครงการ	รายละเอียด	การอบรม/ช่องทางสื่อสาร
การทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working)	- ธนาคารนำแนวทางปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่น เป็นรูปแบบการทำงานใหม่ที่ตอบโจทย์สถานการณ์ปัจจุบันมาใช้ โดยให้พนักงานบางกลุ่มสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย หรือ Co-Working Space ได้ตามความเหมาะสม - ธนาคารปรับเปลี่ยนสู่การทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการรับ-ส่งงาน การประชุมสัมมนาแบบ Video Conference ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Hangouts/Meet	- Krungthai Intranet - E-mail>Hr News - คู่มือ Performance Management ภายใต้การทำงานแบบ “Flexible Working”
เวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Hours)	ธนาคารให้พนักงานทำงานสัปดาห์ละไม่เกิน 48 ชั่วโมงทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานเลือกเวลาทำงานใน 3 ช่วงเวลา คือ • 7.45 น. - 16.45 น. • 8.00 น. - 17.00 น. • 8.30 น. - 17.30 น.	- Krungthai Intranet - ระเบียบการปฏิบัติงาน - การประชุมพิเศษพนักงานเข้าใหม่
เคล็ดลับดูแลสุขภาพ (Health tips) : PILATES พิซิตโรค	การสื่อสารในรูปแบบ VDO Clips เพื่อให้พนักงานออกกำลังกายเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ แนวแกนกลางลำตัว เพิ่มความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อลำตัว แขนและขา และเพิ่มพิสัยช่วงการเคลื่อนไหวของข้อต่อร่างกายแขนและขา	- E-mail>Health Tips
การตรวจสุขภาพ	การตรวจสุขภาพประจำปี การเอ็กซเรย์ปอด และบริการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่	- Krungthai Intranet - E-mail>Hr News - ระเบียบการปฏิบัติงาน - การประชุมพิเศษพนักงานเข้าใหม่
ห้องอาหารสวัสดิการพนักงาน	ให้บริการอาหารอร่อย ถูกหลักโภชนาการ สะอาดและราคาถูก แก่พนักงาน	- E-mail>Safety Together
ชมรมกีฬา	ธนาคารส่งเสริมให้มีชมรมกีฬาต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานออกกำลังกาย เช่น ชมรมจักรยาน ยิงปืน ฟุตบอล เป็นต้น	- Krungthai Intranet - E-mail
วิปัสสนาออนไลน์	- ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์ เชิญชวนพนักงานเข้าร่วมวิปัสสนาออนไลน์ หลักสูตร “Mind Retreat Program” คู่มือการสอนโดยท่านพระอาจารย์ ธนิตต์ ธัมมนันโท สำนักปฏิบัติธรรมปิยไปฏกรรมสถาน จ.ลำพูน ด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานใช้สิทธิลาพักผ่อนประจำปีและอบรมจิตใจในการฝึกเจริญสติ เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 4 รุ่น ดังนี้ - รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ 25-27 สิงหาคม 2564 - รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ 22-24 กันยายน 2564 - รุ่นที่ 3 ระหว่างวันที่ 11-15 ตุลาคม 2564 - รุ่นที่ 4 ระหว่างวันที่ 9-11 ธันวาคม 2564 - หลักสูตร ขุบชู่ใจต้อนรับปีใหม่ออนไลน์ระหว่างวันที่ 22-24 ธันวาคม 2564 คู่มือการสอนโดยท่านพระอาจารย์ ว.วชิรเมธี ศูนย์วิปัสสนาสากลไร่เชิงเทียน ต.ห้วยสัก อ.เมือง จ.เชียงราย	- E-mail>HR Hotline ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์

กิจกรรม/ โครงการ	รายละเอียด	การอบรม/ช่องทางสื่อสาร
วันหยุดพักผ่อนประจำปี	ธนาคารกำหนดให้พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 1 ปี โดยนับตั้งแต่วันแรกที่เข้าทำงาน ให้มีสิทธิหยุดพักผ่อนได้ปีละ 15 วันทำงาน โดยวันหยุดพักผ่อนประจำปี ที่ยังไม่ได้ใช้สิทธิในปีนั้น ๆ ไม่สามารถสะสมรวมเข้ากับปีต่อ ๆ ไปได้ แต่ในกรณีที่พนักงานมีวันหยุดพักผ่อนประจำปีคงเหลือในปีนั้น อนุโลมให้ขยายไปใช้ได้แต่ไม่เกินวันสิ้นเดือนมีนาคมของปีถัดไป สำหรับสิทธิวันหยุดพักผ่อนคงเหลือที่สะสมอยู่เดิม ยังคงให้มีสิทธิต่อไปแต่ให้พนักงานใช้สิทธิลาหยุดพักผ่อนประจำปีที่จะสะสมอยู่เดิมให้หมด ภายในระยะเวลา 3 ปี	- Krungthai Intranet - ระเบียบการปฏิบัติงาน - การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่
การลาอุปสมบทหรือประกอบศาสนกิจและวิปัสสนา	พนักงานที่มีอายุงานครบ 3 ปีขึ้นไป และยังไม่เคยใช้สิทธิลาอุปสมบทหรือไม่เคยใช้สิทธิไปประกอบพิธีฮัจจ์ ธนาคารให้สิทธิลาโดยได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างเต็มจำนวน โดยมีระยะเวลาดังนี้ • การลาอุปสมบทหรือประกอบศาสนกิจ กรณีทั่วไป ให้ลาได้ 90 วัน (นับรวมวันหยุดในระหว่างการลา) • การลาอุปสมบทเต็มพรรษาในเทศกาลเข้าพรรษา หรือการลาไปประกอบพิธีฮัจจ์ ณ เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ให้มีสิทธิลาได้ไม่เกิน 120 วัน (นับรวมวันหยุดในระหว่างการลา) พนักงานมีสิทธิลาเพื่อไปวิปัสสนากรรมฐานได้ปีละ 1 ครั้ง ไม่เกิน 10 วันทำงาน	- Krungthai Intranet - ระเบียบการปฏิบัติงาน - การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่
สิทธิการลาคลอดบุตร	- ธนาคารให้สิทธิการลาคลอดบุตร โดยจะลาในวันที่คลอด ก่อนวันที่คลอด หรือหลังวันที่คลอดบุตรก็ได้ แต่นับรวมกันแล้วต้องไม่เกิน 98 วัน (นับรวมวันหยุดในระหว่างการลา) วันลาคลอดบุตร หมายความว่ารวมถึง วันลาเพื่อตรวจครรภ์ก่อนคลอดบุตรด้วย • กรณีพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป ธนาคารจะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างระหว่างลาคลอด เท่ากับค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกิน 45 วัน ตามกฎหมาย และให้รับสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และ/หรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน ตามแต่กรณี • กรณีพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงาน ก่อนวันที่ 1 มกราคม 2565 ธนาคารจะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างสำหรับการลาคลอดบุตรให้เป็นเวลา 90 วัน เฉพาะในจำนวนเงินส่วนต่างจากจำนวนเงินตามที่พนักงานมีสิทธิที่จะได้รับตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และ/หรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กรณีการรับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาจ่าย - ธนาคารจะสำรองจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างที่พนักงานมีสิทธิได้รับตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และ/หรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กรณีการรับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาจ่ายไปก่อน โดยจะจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างให้แก่พนักงานเต็มจำนวนเป็นระยะเวลา 90 วัน และเมื่อครบกำหนดลาคลอดแล้ว ธนาคารจะเฉลี่ยจำนวนเงินส่วนเกินที่พนักงานได้รับไป ออกจากงวดการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง เป็น 3 งวด เท่า ๆ กันจนกว่าจะครบจำนวนเงินคืนให้ธนาคาร - หากพนักงานที่คลอดบุตร ประสงค์จะขอลาเลี้ยงดูบุตรต่อ ธนาคารให้สิทธิลาต่อเนื่องจากการคลอดบุตรได้ไม่เกิน 150 วันทำงาน โดยไม่มีสิทธิได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างระหว่างลา - สำหรับพนักงาน/ลูกจ้างชาย ธนาคารให้สิทธิลาไปช่วยเหลือภริยาโดยขอด้วยกฎหมายที่คลอดบุตรได้ 1 ครั้ง ภายในระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันที่ภริยาคลอดบุตร โดยมีวันลาติดต่อกันไม่เกิน 15 วันทำงาน เพื่อดูแลบุตรและภรรยา หากใช้สิทธิลาภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ภริยาคลอดบุตร ให้ได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างระหว่างลา หากใช้สิทธิเกินกว่า 30 วัน นับแต่วันที่ภริยาคลอดบุตร จะไม่ได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างระหว่างการลา เว้นแต่กรรมการผู้จัดการใหญ่จะพิจารณาให้จ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง ตามความเหมาะสมเป็นกรณี ๆ ไป	- Krungthai Intranet - ระเบียบการปฏิบัติงาน - การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่

กิจกรรม/ โครงการ	รายละเอียด	การอบรม/ช่องทางสื่อสาร
มูมนมแม่	ธนาคารจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับปั๊มน้ำนมให้พนักงานที่เป็นมารดา	- E-mail>Safety Together
การบริหารจัดการปัญหา PM 2.5	ธนาคารมีการดูแลพนักงานโดยอนุญาตให้พนักงานที่มีความเสี่ยงสูงจากผลกระทบของสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ดังนี้ - พนักงานที่อยู่ระหว่างตั้งครรภ์ หรือมีโรคประจำตัวที่จำเป็นต้องหลีกเลี่ยงภาวะฝุ่น สามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือที่พักอาศัยได้	- E-mail>Hr News - คำสั่งภายในธนาคาร
การจัดเขตปลอดบุหรี่	เพื่อการคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ - ธนาคารได้ดำเนินการติดตั้งเครื่องหมายเขตปลอดบุหรี่ทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ สาขา และตู้ ATM - ดำเนินการนำอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการสูบบุหรี่ เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ไม้ติง และเก้าอี้สำหรับนั่งสูบบุหรี่ เป็นต้น ออกจากพื้นที่ของธนาคาร - ควบคุม ดูแล ไม่ให้มีการสูบบุหรี่ภายในพื้นที่ของธนาคาร	- E-mail>Safety Together

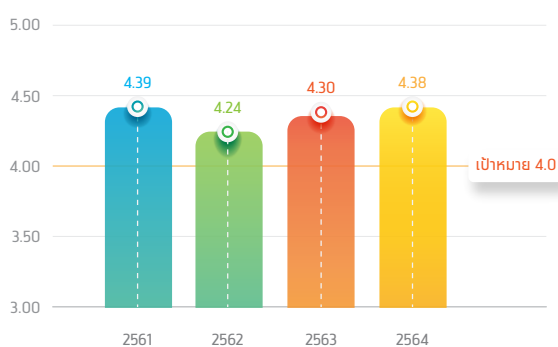
กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ปี 2564

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร

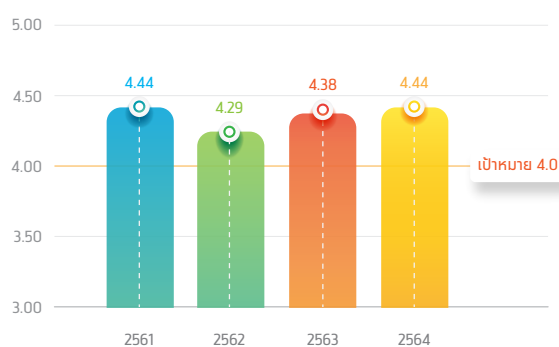


ความปลอดภัย (SAFETY)

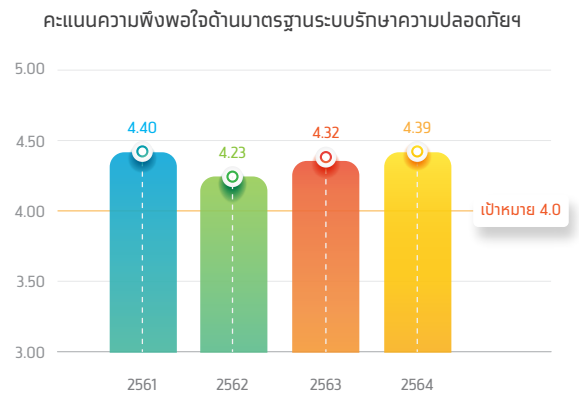
คะแนนความพึงพอใจด้านความปลอดภัย



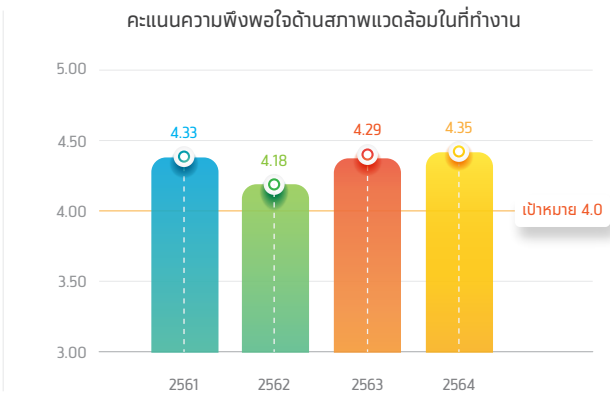
คะแนนความพึงพอใจด้านมาตรฐานระบบเตือนและป้องกันอัคคีภัยฯ



ระบบรักษาความปลอดภัย (SECURITY)



สภาพแวดล้อม (ENVIRONMENT)



จำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน ปี 2564

จำแนกตามความแตกต่างของพื้นที่และเพศอัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน ครอบคลุมตั้งแต่อาการบาดเจ็บเบื้องต้น หรือ First-aid จนถึงอาการบาดเจ็บที่ถึงขั้นเสียชีวิต

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

ธนาคารได้ใช้กฎเกณฑ์ในการบันทึกข้อมูล รายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุ และแนวปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย

ขั้นตอนรายงานการเกิดอุบัติเหตุ



ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564
จำนวนเคสด้านความปลอดภัยที่ถูกลงโทษ/ปรับ	0	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0.11	0.07	0.09	0.02	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0.02	0
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือโรคจากการทำงาน	0	0	0	0	0
จำนวนสื่อด้านความปลอดภัย (เรื่อง)	35	35	38	54	37
จำนวนสื่อสุขภาพ (เรื่อง)	44	44	44	42	29
จำนวนการอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยฯ (รุ่น)	37	22	25	6	6
ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศในอาคาร (IAQ)	ผ่านมาตรฐาน				

Absentee Rate	2560	2561	2562	2563	2564
เป้าหมาย	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
ผลการดำเนินงาน	1.02	1.24	1.05	0.77	0.79

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมในทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1. พนักงาน 2. ลูกค้า 3. ผู้ถือหุ้น 4. หน่วยงานกำกับ 5. คู่ค้า และ 6. สังคม โดยได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร และเผยแพร่ให้สังคมได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งนี้ ธนาคารเชื่อว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนต้องเกิดจากการสร้างผลประโยชน์ร่วมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยที่ผ่านมาธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

กระบวนการที่ใช้	ความถี่	ความต้องการ	แนวทางการปฏิบัติ
พนักงาน			
- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาข้อร้องเรียนของพนักงานจำนวน 3 ช่องทาง เช่น E-mail โดยตรงต่อผู้บริหารผ่าน HR Care และโทรศัพท์สายด่วน HR - การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ - การประชุมและการจัดสัมมนา ร่วมกับพนักงาน - แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่าน Whistle Blowing	- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - สำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี - การประเมินผลการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/ปี	- ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ - แรงบันดาลใจในการทำงาน - งานที่น่าสนใจและมีคุณค่า - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า - การยอมรับหรือเห็นคุณค่า - สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน	- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่าง ๆ - มีแผนการจัดอบรมพนักงาน และพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน

กระบวนการที่ใช้	ความถี่	ความต้องการ	แนวทางการปฏิบัติ
ลูกค้า			
- การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร - การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้าเพื่อหาปัญหา (Pain Point) หรือโอกาส (Opportunity) เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงกระบวนการ - สำรวจความผูกพันของลูกค้า Customer Engagement - เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า - การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - การจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินและธุรกิจแก่ลูกค้า	- สำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กรปีละ 2 ครั้ง - การลงพื้นที่สัมภาษณ์ลูกค้าปีละ 1-2 ครั้ง - สำรวจความผูกพันของลูกค้า Customer Engagement ตลอดทั้งปี - สำรวจการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าตลอดทั้งปี ออกเยี่ยมลูกค้า 2-4 ครั้งต่อปี - ส่ง Email Marketing ไปยังลูกค้าที่สนใจรับความรู้ธุรกิจ ข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรม เดือนละ 1 ครั้ง - ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านโฆษณาออนไลน์ตลอดทั้งปี - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์เมื่อมีผลิตภัณฑ์/บริการใหม่	- ผลิตภัณฑ์และบริการการเงินที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการและได้รับวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสม - ได้รับการบริการที่เหมาะสมและแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม/ข่าวสารต่าง ๆ ทั้งความรู้และผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ - ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ	- พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้รวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า - แก้ไขเรื่องร้องเรียนตาม SLA ที่กำหนด - นำส่งข้อมูลข่าวสารตลอดจนผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าผ่าน SMS/Email - ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านโฆษณาออนไลน์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย - รับลงทะเบียนสำหรับผู้สนใจผลิตภัณฑ์ผ่านเว็บไซต์ https://krungthai.com/th/content/sme - ให้บริการด้วยความเต็มใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ทันต่อสถานการณ์ และง่ายในการติดต่อธนาคาร และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน
ผู้ถือหุ้น			
- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีเพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม - การพบปะนักลงทุนแบบตัวต่อตัวและพูดคุยทางโทรศัพท์ (One-on-One Meeting & Conference Call) - การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุน (Road Show) - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุนสถาบันในประเทศ - การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ ข่าว และข้อมูลทางการเงินผ่านเว็บไซต์ธนาคาร - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุน สถาบันในประเทศ - การพบผู้ลงทุนในรูปแบบ Road Show	- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 1 ครั้ง/ปี - สัมภาษณ์ตัวต่อตัวตลอดทั้งปี - เดินทางไปพบปะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนตลอดทั้งปี - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุนทุกไตรมาส	- ผลตอบแทนที่ดีและยั่งยืน - การเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส	- จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - ดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด - เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ และข้อมูลทางการเงินอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ การพบปะ ประชุมผ่านเว็บไซต์ธนาคาร

กระบวนการที่ใช้	ความถี่	ความต้องการ	แนวทางการปฏิบัติ
หน่วยงานกำกับ			
- ประชุม รับฟังแนวนโยบาย และ แนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่าง ๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback	ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน	- การประกอบธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ความมั่นคงของระบบงานธนาคาร - ความโปร่งใสขององค์กรและระบบงาน - ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม	- ยึดหลักการประเมินธนาคาร ทั้งรูปแบบการประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่าง เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต และ Feedback จากหน่วยงานกำกับ มาแก้ไข ปรับปรุง กระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
ลูกค้า			
การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และ ข้อร้องเรียน ผ่านระบบงานทะเบียน ผู้ค้า บนเว็บไซต์ธนาคาร www.Krungthai.com	ตลอดเวลา	- นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร - การร่วมมือและประสานงานกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	- ออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา - ไม่รับของกำลัสน้ำใจ การรับเชิญเป็นการส่วนตัว หรือผลประโยชน์เฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย
สังคม			
รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินการ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงาน	รับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชนทุกครั้ง ที่จัดกิจกรรมตลอดทั้งปี	มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยชุมชนมีการบริหารจัดการ มีความรู้ทางการเงิน และมีสินค้าและบริการได้คุณภาพตามมาตรฐาน	ธนาคารได้ลงพื้นที่ชุมชน เพื่อทราบถึงความต้องการ ดังนี้ 1. อบรมให้ความรู้ 2. ศึกษาดูงาน 3. ลงพื้นที่ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำแผนพัฒนา 4. จัดกิจกรรมเพื่อดำเนินการพัฒนาและลงมือปฏิบัติจริง 5. ประเมินผลการดำเนินงาน

ความยั่งยืน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

เปลี่ยนให้ชุมชนเติบโตอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้น้ำวิสดูในท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพิ่มรายได้ให้กับชาวบ้าน ยกกระตือรือร้นแนวทางการจัดสรรเงินทุน ตอบสนองความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้บริโภคในระยะยาว ด้วยการยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณาสินค้าเพื่อธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

กลไกที่จะเปลี่ยน สนับสนุนธุรกิจคาร์บอนต่ำ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย

การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล ESG (Environment Social & Governance) แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบาย: ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อมุ่งเน้นการให้สินเชื่อกับธุรกิจที่มีความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมถึงกำหนดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อรักษาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อธนาคาร และเป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในธนาคารนำไปปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยงจากผลกระทบดังกล่าวข้างต้น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเป็นสำคัญ
2. ด้านการปฏิบัติ: ธนาคารปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อและกระบวนการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างเคร่งครัด (Responsible Lending Strategy)
3. ด้านการเปิดเผยข้อมูล: ธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะไว้ในรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืนหรือเว็บไซต์ของธนาคาร

แนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และมิธรรมภิบาล

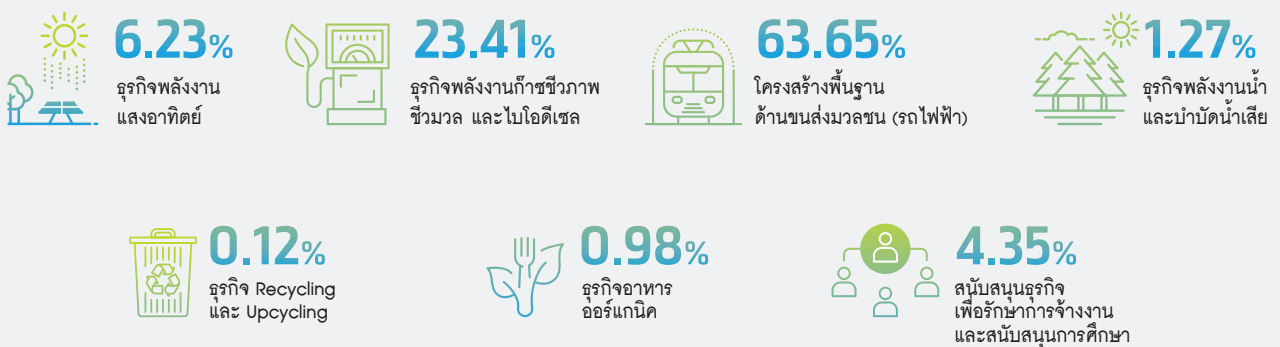
ธนาคารได้นำกรอบและแนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ในระดับสากล ร่วมกับความเป็นอัตลักษณ์ของธนาคาร มาประกอบการพิจารณาร่วมกัน โดยบูรณาการการดำเนินงานตามหลักการ ESG เพื่อดำเนินธุรกิจและให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Responsible Banking Services and Operations) โดยจัดให้มีกระบวนการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ และมีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การคัดกรองลูกค้า กระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่ครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และกระบวนการประเมิน ควบคุม ติดตามความเสี่ยง

ธนาคารสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่มีศักยภาพตามที่ธนาคารกำหนดและสอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Inclusion List) และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ประเทศภายใต้แนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Model) เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่คำนึงถึงหรือเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อม (Green Lending) สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่มีธรรมาภิบาล และสินเชื่อที่ช่วยให้เกิดการสร้างงานและพัฒนาคุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย (SME) สินเชื่อเพื่อการวิจัยและ

นวัตกรรม และสินเชื่อเพื่อการจ้างงาน เป็นต้น และไม่สนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจประเภทต่าง ๆ หรือบุคคลที่อยู่ในกลุ่มไม่พึงประสงค์ ตามที่ธนาคารกำหนด (Exclusion List) ซึ่งในแต่ละกระบวนการจะต้องมีการระบุ ประเมิน ควบคุม ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อธนาคารในอนาคต

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนายั่งยืนในมิติต่าง ๆ ทั้งในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ทั่วโลกให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านจากอุตสาหกรรมพลังงานฟอสซิลไปสู่พลังงานสะอาด สถาบันการเงินสามารถมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเงินให้แก่ธุรกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวกับพลังงานสะอาด รวมถึงธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผ่านธุรกิจของตนเอง เช่น ธุรกิจพลังงานสะอาด โครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่งมวลชน เทคโนโลยีบำบัดน้ำเสีย ธุรกิจ Recycling และ Upcycling ธุรกิจอาหารออร์แกนิก หรือหลายธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาโควิด-19 และต้องการสภาพคล่อง เพื่อรักษาการจ้างงานต่อไป

โดยในปี 2564 ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนไปทั้งสิ้นกว่า 1 หมื่นล้านบาท แบ่งเป็นสัดส่วนได้ ดังนี้



นอกจากนี้ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้นำเสนอขายกองทุน 4 กองที่มีนโยบายลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุนของบริษัทที่มีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) ในสัดส่วนที่เท่าหรือใกล้เคียงกับน้ำหนักที่เป็นส่วนประกอบของดัชนีดังกล่าว ซึ่งรวมถึงหุ้นที่อยู่ระหว่างการเข้าหรือออกจากการเป็นหุ้นที่เป็นส่วนประกอบของดัชนีดังกล่าวด้วย เพื่อให้สามารถสร้างผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับดัชนีผลตอบแทนรวม อีเอสจี ไทยพัฒน์ (Thaipat ESG Index: TR) โดยในปี 2564 มีรายละเอียด ดังนี้

กองทุน	มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (ล้านบาท) ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2564
กองทุนเปิดกรุงไทย ก่อการดี (ชนิดสะสมมูลค่า)	178,969,962
กองทุนเปิดกรุงไทย ก่อการดี เพื่อการออม (ชนิดเพื่อการออม)	237,533,940
กองทุนเปิดกรุงไทย ก่อการดี เพื่อการออม (ชนิดเพื่อการออมพิเศษ)	428,548,962
กองทุนเปิดกรุงไทย ก่อการดี เพื่อการเลี้ยงชีพ	142,477,619
	987,530,483

รวมถึงนำเสนอขายกองทุน 3 กอง ที่มีนโยบายลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุน Schroder ISF Global Climate Change Equity (กองทุนหลัก) เพียงกองเดียว ในสกุลเงิน USD มีวัตถุประสงค์การลงทุนมุ่งเน้นการสร้างผลตอบแทนจากการเติบโตของเงินลงทุนผ่านการลงทุนในตราสารทุน หรือหลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนของบริษัททั่วโลกที่ผู้จัดการกองทุนหลักมีความเห็นว่าได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมในการส่งเสริมเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ (Climate Change) หรือจำกัดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศ โดยในปี 2564 มีผลการดำเนินงานรายละเอียด ดังนี้

กองทุน	มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (ล้านบาท) ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2564
กองทุนเปิดเคแอม โกลบอล ไครเมท เซนจ์ อีควิตี้ ฟันด์ (ชนิดสะสมมูลค่า)	2,285,920,613
กองทุนเปิดเคแอม โกลบอล ไครเมท เซนจ์ เพื่อการเลี้ยงชีพ	81,173,338
กองทุนเปิดเคแอม โกลบอล ไครเมท เซนจ์ อีควิตี้ ฟันด์ (ชนิดเพื่อการออม)	25,140,156
	2,392,234,107

ทั้งนี้ ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์และบริการที่นำหลักการของ ESG เข้ามาใช้เพื่อนำเสนอต่อประชาชน ได้แก่

หุ้นกู้อนุพันธ์แฝงรุ่นใหม่ “ISTOXX® Global Transformation IXGTRSND Index Linked Note”

เป็นหุ้นกู้ที่ออกโดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สกุลเงินบาท ระยะเวลา 5 ปี คุ้มครองเงินต้นโดยธนาคารกรุงไทยเมื่อถึงจนครบกำหนด ลงทุนขั้นต่ำ 5 ล้านบาท เสนอขายแก่ผู้ลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายใหญ่ ผลตอบแทนอ้างอิงค่าเฉลี่ยทุก ๆ รอบปี ดัชนี Krungthai ISTOXX® Global Transformation Select 30NR Decrement 4.5% Index เป็นดัชนีที่พัฒนาโดย ISTOXX ของประเทศเยอรมนี ซึ่งทำการคัดเลือกหุ้นในกลุ่ม Innovation ที่มีแนวโน้มการเติบโตแข็งแกร่งตามการเปลี่ยนแปลงของโลกและมีคะแนนด้าน ESG โดดเด่น ด้วยอัตราการมีส่วนร่วม 72.98% เพื่อเพิ่มโอกาสผลตอบแทนที่มากกว่า แต่ไม่ได้รับผลขาดทุนที่เกิดขึ้นจากหุ้นกลุ่มนี้ ในส่วนของเงินต้นมีการทยอยคืนเงินต้นทุกปี ปีละ 1% เพื่อให้มีกระแสเงินสดระหว่างทางตลอดอายุหุ้น

ทั้งนี้ หุ้นกู้ดังกล่าว มุ่งลงทุนใน 4 กระแสธุรกิจหลักที่เป็นเทรนด์อนาคต ได้แก่

1. กระแสแห่งการเชื่อมโยงโลกเข้าด้วยกัน (Connected World) ด้วยระบบ 5G, Cloud Computing, Video Gaming
2. กระแสแห่งนวัตกรรมอุตสาหกรรม 4.0 หรือ Internet of Things ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกคน เช่น การใช้งาน AI (Artificial Intelligence) ในอุปกรณ์ต่าง ๆ แอปพลิเคชัน หรือโลกโซเชียลมีเดีย เป็นต้น
3. กระแสแห่งการเติบโตแบบยั่งยืน (Sustainable Growth) เช่น การใช้พลังงานทดแทนรถยนต์ไฟฟ้า
4. กระแสการดูแลสุขภาพที่ดีขึ้น (Better Healthcare) ที่ทุกคนในโลกให้ความสำคัญมากขึ้น หลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการคิดค้นวัคซีน การรักษาพยาบาล และการป้องกันโรคเพื่อให้ประชากรโลกมีสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น เทคโนโลยีชีวภาพ (Biotech) และการผ่าตัดด้วยหุ่นยนต์ (Robotic Surgery)

ธุรกิจหรือโครงการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมชาติ ที่ธนาคารจะไม่ประสงคให้สินเชื่อ
หรือให้การสนับสนุนทางการเงิน (Exclusion List)

ธนาคารให้ความสำคัญต่อเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยระมัดระวังการให้สินเชื่อหรือการสนับสนุนทางการเงินให้แก่ธุรกิจที่มีความเสี่ยงซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญ โดยธนาคารไม่ประสงค์ให้สินเชื่อหรือให้การสนับสนุนทางการเงินกับธุรกิจดังต่อไปนี้ (Exclusion list)



1. ธุรกิจหรือโครงการที่มีความเสี่ยงต่อการทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่
 - โครงการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบในการทำลายสภาพแวดล้อม หรือเป็นโครงการที่บุกรุกทำลายพื้นที่ในเขตป่าชายเลนหรือโครงการที่จะเปลี่ยนสภาพป่าชายเลน
 - ธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การผลิตสารเคมีกำจัดศัตรูพืชและวัชพืช การผลิตวัสดุภัณฑ์มันตรังสีการผลิตสารที่ทำลายชั้นบรรยากาศที่ขัดต่อกฎหมายหรืออนุสัญญา/ข้อตกลงในระดับสากล
2. ธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม ได้แก่
 - ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือธุรกิจที่ขัดต่อศีลธรรม หรือธุรกิจที่ขัดต่อหลักธรรมาภิบาลหรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น ธุรกิจการพนัน/คาสีโน ธุรกิจเกี่ยวกับสื่อลามกอนาจาร เป็นต้น
 - ธุรกิจที่เป็นการกักตุนสินค้าเพื่อการเก็งกำไร หรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางการกักตุนสินค้าเพื่อเก็งกำไร (Comer Market) ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือที่ขัดต่อประกาศข้อกำหนดของหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง
 - ธุรกิจค้าอาวุธและยุทธโปกรณ์ และที่เกี่ยวข้องกับอาวุธสงคราม (ยกเว้นหน่วยงานราชการไทยหรือเพื่อจำหน่ายให้หน่วยงานราชการไทย)
 - สินค้าแก่บุคคล ที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ชี้มูลความผิดหรือผู้มีอิทธิพลมืด หรือบุคคลที่ศาลสั่งให้เป็นบุคคลเสมือนไร้ความสามารถ หรือไร้ความสามารถหรือบุคคลที่สังคมพึงรังเกียจ

การกำหนดปริมาณการทำธุรกรรม (Sector Limit) ตามประเภทอุตสาหกรรม

ธนาคารมีนโยบายดูแลความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของการให้สินเชื่อลงทุนก่อการะผูกพัน หรือธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และกลุ่มลูกหนี้ ตามหลักเกณฑ์การกำกับลูกค้ายรายใหญ่ที่ทางธนาคารกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดปริมาณการทำธุรกรรมสูงสุดสำหรับธุรกิจแต่ละประเภท (Sector Limit) และปริมาณการทำธุรกรรมสูงสุดในแต่ละประเทศ (Country Limit) เพื่อให้มีการกระจายความเสี่ยงและควบคุมไม่ให้เกิดการกระจุกตัวด้านเครดิตอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิดและทบทวนเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ ธนาคารดูแลความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาโดยกำหนดวงเงินหรือเพดานสูงสุด เพื่อควบคุมความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารกับธนาคารต่างประเทศ และธุรกรรมการให้สินเชื่อ ลงทุน และภาระผูกพัน สำหรับลูกค้าหรือคู่สัญญาที่มีภูมิภาคนำอยู่ในประเทศต่าง ๆ และยังควบคุมความเสี่ยงโดยธนาคารกำหนดให้มีการรายงานการไหลเวียนเงินของหน่วยงานต่าง ๆ ทุกสิ้นเดือน เพื่อดูแลให้อยู่ภายในกรอบวงเงินสูงสุดที่กำหนดไว้ ทั้งธนาคารยังมีกระบวนการประเมินความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา โดยให้อันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกขึ้นนําระดับสากล

การประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

ธนาคารมีการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) หรือภัยธรรมชาติต่าง ๆ โดยพิจารณาได้ 2 มิติ คือ ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและดำเนินธุรกิจของธนาคาร และความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและการชำระหนี้ของลูกค้า ดังนี้

ธนาคารประเมินผลกระทบทางธุรกิจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินกรณีเกิดภัยพิบัติที่ส่งผลให้ธุรกรรมงานหลักของธนาคารไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ โดยมีการกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงได้จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ตลอดจนทบทวนและทดสอบเป็นประจำตามรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ และสามารถดำเนินธุรกิจได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามข่าวสารเหตุการณ์ ภัยพิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรับมือและจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างทัน่วงที

ด้านความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและการชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารมีการติดตามสถานการณ์และประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประจำ เช่น ในกรณีที่เกิดภัยธรรมชาติ ธนาคารจะประเมินผลกระทบทั้งในระดับภูมิภาค ระดับอุตสาหกรรม และรายลูกค้า โดยมีการแจ้งไปยังหน่วยงานที่ดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าวให้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด มีการเฝ้าระวังและรายงานผลกระทบ รวมถึงสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาให้มาตรการเยียวยาช่วยเหลือลูกค้า หรือปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้าหรืออุตสาหกรรมหรือภูมิภาค และให้มีการติดตามและเฝ้าระวังจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลายต่อไป

การวิเคราะห์โอกาส (Likelihood) ผลกระทบ (Impact) ความเสี่ยงทางการเงิน (พอร์ตสินเชื่อ) และความเสี่ยงของธนาคารจากการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ (Climate Change)

การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ หรือ Climate Change ส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจทั่วโลก แต่ก็ยังสร้างโอกาสให้แก่ภาคธุรกิจการเงินของธนาคารให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงตลาดแหล่งใหม่ และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ถึงการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศเพื่อให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาคธุรกิจ ภาคการเงิน ภาครัฐ และภาคประชาชน ได้ตระหนักถึงผลกระทบจากสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป โดยธนาคารได้คำนึงถึงการวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความเสี่ยงและโอกาส เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เมื่อเทียบกับแผนกลยุทธ์ของธนาคาร
2. ความเสี่ยงและโอกาส จากสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อกลุ่มลูกค้าของธนาคาร
3. การกำหนดแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยงที่ระบุแนวทางการปฏิบัติงาน และ/หรือการลงทุนที่จำเป็นของธนาคารต่อการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
4. การกำหนดแนวทางบริหารพอร์ตสินเชื่อ สำหรับลูกค้าตามภาคอุตสาหกรรม/ภูมิภาค ที่ได้รับผลกระทบด้านลบจากปัจจัยสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง หรือกำลังอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและเกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ผ่านทางนโยบายของธนาคาร/นโยบายการเงินของทางการ เพื่อการดูแลหรือมีมาตรการช่วยเหลือทางด้านสินเชื่อเป็นการเฉพาะ
5. การวางแผนทางการกำกับดูแลภาคธนาคาร ในการบริหารจัดการความเสี่ยง และเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
6. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและโอกาส รวมถึงผลกระทบต่อภาคธุรกิจที่เกิดจาก 2 ประเภท คือ ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) และความเสี่ยงในช่วงเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) โดยปัจจัยเสี่ยงที่พิจารณาเพิ่มเติม ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และนโยบายรัฐ (Legal & Compliance Risk) ความเสี่ยงทางเทคโนโลยี (IT Risk) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันไม่คาดคิด เป็นต้น

โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จากวิสัยทัศน์ “กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน” (Growing Together for Sustainability) ที่ธนาคารต้องการเติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน และธนาคารได้เชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG (Environmental Social and Governance) เข้ากับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยเชื่อมกรอบการดำเนินธุรกิจเพื่อจะช่วยเหลือปัญหาความยากจน พัฒนาเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต ทำให้ชุมชน สังคม มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ

โครงการกรุงไทยรักชุมชน

เป้าหมาย

การดำเนินงานระยะยาวปี **2567**

40% ของชุมชน จากจำนวนชุมชนทั้งหมดได้รับรางวัลหรือ Recognition

เป้าหมายการ

ดำเนินงานในปี **2564**

40% ของชุมชนจากจำนวน 10 ชุมชนได้รับรางวัลหรือ Recognition

ผลการดำเนินงานในปี **2564**

- ชุมชนได้รับรางวัลมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย หรือ CBT Thailand Standard จำนวน 7 ชุมชน ได้แก่
 1. ชุมชนบ้านแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่
 2. ชุมชนบ้านโคกโคระ จังหวัดพังงา
 3. ชุมชนตำบลบ้านแหลม จังหวัดสุพรรณบุรี
 4. ชุมชนบ้านสวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์
 5. ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง
 6. ชุมชนบ้านเดื่อ จังหวัดหนองคาย
 7. ชุมชนตะเคียนเตี้ย จังหวัดชลบุรี

- รางวัลกินรี จำนวน 3 ชุมชน ได้แก่

1. ชุมชนตะเคียนเตี้ย จังหวัดชลบุรี
2. ชุมชนตำบลบ้านแหลม จังหวัดสุพรรณบุรี
3. ชุมชนบ้านสวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการดำเนินงาน ในปี 2564 ทำให้ได้รับรางวัล 70% ของชุมชนจากจำนวน 10 ชุมชน ได้รับรางวัลหรือ Recognition

ริเริ่มโครงการตั้งแต่ปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชาติในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยคนในชุมชนได้มาร่วมกันคิด ร่วมกำหนดแนวทาง และกิจกรรม โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการคำนึงถึงศักยภาพ ทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลัก ตามภารกิจของธนาคาร คือ การสร้างสังคมยั่งยืน หรือ Sustainability Society ตามแนวทางการดำเนินงานด้าน CSR ภายใต้ 3 ยุทธศาสตร์หลัก อันประกอบด้วย 3Cs STRATEGY

1) COMMUNITY ACADEMY สร้างและดึงเอาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเอกลักษณ์ในชุมชน มาปรับให้มีความทันสมัย ปรับปรุงการทำแพ็คเกจ ทียบ่อ ให้ความรู้ที่เป็นรากเหง้าของชุมชน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์

2) CONTENT MULTIMEDIA สร้างเรื่องราวประสบการณ์ในผลิตภัณฑ์และบริการที่เปี่ยมไปด้วยความจริงใจ สัมผัสถึงความดั้งเดิม เล่าเรื่องภูมิปัญญาชาวบ้านดั้งเดิม ความรู้จากรุ่นสู่รุ่น เพื่อทำเป็นเรื่องในการสื่อสารให้กับกลุ่มลูกค้า

3) COMMERCE OMNICHANNEL สรรหาช่องทางบริหารจัดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ พร้อมด้วยการจัดการด้านร้านค้าและการเงินโดยการใช้แพลตฟอร์มหรือเครือข่ายคู่ค้าที่มีช่องทางธนาคารในการจัดจำหน่ายสินค้า

ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการการพัฒนาชุมชน โดยมุ่งเน้นด้านสินค้า และด้านบริการ/ท่องเที่ยวของชุมชน โดยธนาคารส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน โดยในปี 2564 ธนาคารพัฒนาชุมชนและสนับสนุนไปแล้ว 10 ชุมชน ดังต่อไปนี้

ชุมชนตำบลบ้านแหลม จังหวัดสุพรรณบุรี

ชุมชนตำบลบ้านแหลม อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี จำนวนประชากร 4,800 คน (1,297 ครัวเรือน) เป็นชุมชนท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ริมแม่น้ำสุพรรณ (ท่าจีน) มีวัฒนธรรมประวัติศาสตร์ตามรอยเสด็จประพาสต้น ร.5 มีประเพณีเด่นหนึ่งในภาคกลางฝั่งตะวันตก คือ ชักพระเล่นเพลง ตักบาตรกลางน้ำ กิจกรรมที่น่าสนใจ ได้แก่ ล่องเรือไหว้พระวัดริมแม่น้ำสุพรรณ เที่ยวชมไร่นาสวนผสมเศรษฐกิจพอเพียงล่องเรือเรียนรู้วิถีชุมชน ริมแม่น้ำ เรียนรู้การทำขนมไทยโบราณและอาหารดาวพื้นถิ่น และจักสานปลาตะเพียน จากผักตบชวา เป็นต้น

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)
- จัดทำฉลาก/โลโก้ สินค้าชุมชน
- ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร
- นำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารพัฒนาออกบูธจัดแสดงในงาน OTOP ไทยสู้ภัยโควิด-19 ณ เมืองทองธานี วันที่ 18-26 ธันวาคม 2564

Customer Prosperity

PRODUCT

TRAVEL

Supports Financial & Marketing

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- ปรับปรุงภูมิทัศน์ (Visibility)
- ปรับปรุงห้องน้ำศูนย์ชุมชน เพื่อสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ
- แต่งเพลงพื้นบ้าน และสอนร้อง ชุดพื้นเมือง เครื่องดนตรี
- อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการท่องเที่ยว อาทิ เสื้อชูชีพ เครื่องขยายเสียง ฯลฯ
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน
- จัดทำคลิปภาพยนตร์สั้น ถ้อยพาทัวร์...สนุกซ์วีร์ที่ตำบลบ้านแหลม ยอดวิว 9.3 ล้าน

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- รางวัลกนิรี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 13 ประจำปี 2564 ประเภทแหล่งท่องเที่ยว สาขาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน
- รางวัลกนิรี ประเภทแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ครั้งที่ 12 ประจำปี 2562
- รางวัลการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาตรฐานไทย (CBT)
- รางวัลการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาตรฐานอาเซียน
- รางวัลโฮมสเตย์มาตรฐานอาเซียน มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยว (SHA)

ชุมชนบ้านสวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

เป็นชุมชนเขมรท้องถิ่น จำนวนประชากร 618 คน (155 ครัวเรือน) ชุมชนที่รู้จักกันดีในฐานะแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่มีชื่อเสียง ด้านการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดสืบทอดเอกลักษณ์การทอผ้ามาตั้งแต่รุ่นปู่ทวดย่าทวด ต่อมาในปี 2556 หน่วยงานพัฒนาชุมชนเข้ามาสนับสนุนให้เปิดหมู่บ้านเป็น “หมู่บ้านท่องเที่ยวไหม” ทำให้ชุมชนแข็งแรงขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยวหลายรูปแบบทั้งการศึกษาดูงาน โฮมสเตย์ และซื้อผลิตภัณฑ์ในชุมชน

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- ปรับรูปแบบบรรจุภัณฑ์สินค้า (Packaging)
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)
- ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร
- นำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารพัฒนามาออกบูธจัดแสดงในงาน OTOP ไทยสู่ภัยโควิด-19 ณ เมืองทองธานี วันที่ 18-26 ธันวาคม 2564

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- ส่งเสริมให้ชุมชนได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยว
- จัดทำคลิปภาพยนตร์สั้น ทอรัก...ที่บ้านสวนนอก ยอดวิว 6.2 ล้าน

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- รางวัล CBT Thailand 2563
- ชุมชนต้นแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนของประเทศไทย (อพท.) ปี 2562
- รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (รางวัลทไนรี) ครั้งที่ 13 ประจำปี 2564 ประเภทแหล่งท่องเที่ยว สาขาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน รางวัลยอดเยี่ยม
- ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยว SHA ปี 2563
- รางวัลวิสาหกิจกลุ่มทอผ้า รางวัลชนะเลิศที่ 1 ระดับจังหวัด
- รางวัลวิสาหกิจกลุ่มทอผ้า รางวัลชนะเลิศที่ 2 ระดับเขต
- รางวัลมาตรฐานผ้าไหม 5 ดาว ระดับจังหวัด
- รางวัลสาวไหมดีเด่นระดับประเทศ
- ได้รับตรานกยูงพระราชทานรับรองคุณภาพผ้าไหม ระดับนกยูงสีทองและนกยูงสีเงิน โดยสถาบันหม่อนไหมแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติฯ
- ได้รับมาตรฐานสินค้าผ้าไหม OTOP ระดับ 5 ดาว โดยกรมการพัฒนาชุมชน
- ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยว SHA ปี 2563
- มาตรฐาน CIV โดยกระทรวงอุตสาหกรรม
- ชุมชนต้นแบบท่องเที่ยวโดยชุมชนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1 ใน 10 ของภาคอีสานโครงการ Village Tourism 4.0



ชุมชนบ้านแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่

หมู่บ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว อ.แม่ออน จ.เชียงใหม่ มีจำนวนประชากร 354 คน (154 ครัวเรือน) เป็นหมู่บ้านที่รายล้อมด้วยต้นทุเรียนธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และมีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ที่บริการที่พักโฮมสเตย์

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- พัฒนาลินค้าให้ผ่านมาตรฐาน อย.
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)
- ปรับรูปแบบบรรจุภัณฑ์สินค้า (Packaging)
- นำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารพัฒนามาออกบูธจัดแสดงในงาน OTOP ไทยสู่ภัยโควิด-19 ณ เมืองทองธานี วันที่ 18-26 ธันวาคม 2564

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- ปรับปรุงภูมิทัศน์ (Visibility)
- พัฒนาให้ได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง
- ธนาคารผลักดันให้ชุมชนบ้านแม่กำปอง ผ่านการคัดเลือกในโครงการ Global OTOP และร่วมเป็นที่ปรึกษาในโครงการ
- จัดทำคลิปภาพยนตร์สั้น คิดถึงเขาก็ต้องไปหาเขา ยอดวิว 6 ล้าน

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- CBT Thailand
- มาตรฐาน อย.
- มาตรฐาน Homestay



ชุมชนบ้านโคกไคร จังหวัดพังงา

ชุมชนบ้านโคกไคร จำนวนประชากร 1,354 คน (320 ครัวเรือน) เป็นชุมชนชายฝั่งทะเลและติดคลองมะรุ่ย มีความสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติ ป่าชายเลน มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย เช่น หาดทรายร้อน ดอนหอยตลับ ฝูงปูมดแดง และแหล่งชุมชนคนโบราณ ทั้งยังเป็นแหล่งอาหารทะเล มีภูมิปัญญาที่โดดเด่น เป็นแหล่งเพาะเลี้ยงหอยนางรมที่ใหญ่ระดับต้น ๆ ของภาคใต้ ทั้งยังมีผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ขึ้นชื่อของจังหวัดพังงา

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)
- ปรับรูปแบบบรรจุภัณฑ์สินค้า (Packaging)
- ปรับปรุงศูนย์พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน
- ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร
- อบรมและสนับสนุนงบประมาณงานวิจัยผลิตภัณฑ์ใหม่ (โลชั่นเปลือกหอยนางรมและกันแดดเปลือกหอยนางรม)
- นำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารพัฒนามาออกบูธจัดแสดงในงาน OTOP ไทยสู่ภัยโควิด-19 ณ เมืองทองธานี วันที่ 18-26 ธันวาคม 2564

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- ปรับปรุงภูมิทัศน์ (Visibility)
- ปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้ประมงพื้นบ้าน (ฟาร์มหอยนางรม, ธนาคารปู)
- สร้างห้องน้ำ
- ปรับปรุงเรือนำเที่ยว
- จัดทำคลิปภาพยนตร์สั้น ท่องเที่ยวเชิงอกหักที่บ้านโคกไคร ยอดวิว 14.8 ล้าน

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- รางวัล DASTA AWARDS สาขาการท่องเที่ยวโดยชุมชนประจำปี 2562 ระดับการพัฒนายอดเยี่ยมอันดับ 2
- รางวัล DASTA AWARDS สาขาการท่องเที่ยวโดยชุมชนประจำปี 2562 ระดับการพัฒนาดีเด่น
- รางวัล CBT THAILAND ปี 2563
- หมู่บ้านโอท็อปเพื่อการท่องเที่ยว
- หมู่บ้าน CIV (Creative Industry Village)



ชุมชนบ้านเตื่อ จังหวัดหนองคาย

ชุมชนริมแม่น้ำโขง จำนวนประชากร 680 คน (120 ครัวเรือน) เป็นชุมชนที่คงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน สถานที่จัดงาน “เม้งโขง ชมจันทร์ บ้านเดื่อพาแลง แรงวัฒนธรรมริมฝั่งโขง” นอกจากโบราณ นั่งรถสามล้อรอบบ้าน ล่องเรือไหว้พระ

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- ช่องทางการจัดจำหน่าย Online
- นำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารพัฒนามาออกบูธจัดแสดงในงาน OTOP ไทยสู่ภัยโควิด-19 ณ เมืองทองธานี วันที่ 18-26 ธันวาคม 2564
- ส่งเสริมและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าแปรรูป สอนตัดเย็บผ้าย้อมสีจากมะเดื่อ และผลิตภัณฑ์แปรรูปจากมะเดื่อ
- ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีพัฒนาและสอนตัดเย็บผ้าย้อมสีมะเดื่อ
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในชุมชน
- ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยว SHA ปี 2564 และได้รับรางวัล CBT ปี 2564
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ (Visibility)/ปรับปรุงจุดเช็คอิน (Check in)
- จัดอบรมให้ความรู้โดยกรมการท่องเที่ยว
- จัดอบรมให้ความรู้โดยองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท.
- จัดทำสมุดเยี่ยมชม
- ปรับปรุงร้านค้าชุมชน ปรับปรุงสถานที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยว SHA ปี 2564
- รางวัล CBT ปี 2564

ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง

ชุมชนท่ามะโอ จ.ลำปาง จำนวนประชากร 903 คน (419 ครัวเรือน) เป็นชุมชนเก่าแก่ของลำปางนับตั้งแต่ก่อตั้งเมืองเขลางค์นครที่มีผู้คนหลากหลายเชื้อชาติมาอยู่ร่วมกัน ทำให้มีการผสมผสานวัฒนธรรมไว้อย่างลงตัว และมีแหล่งท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมอย่างมากมาย เช่น วัดพระตุโป่ง ที่มีความเก่าแก่มากกว่า 100 ปี กำแพงเมืองโบราณ กู่เจ้ายาสุตา ฯลฯ พร้อมทั้งยังมีอาหารการกินที่เป็นเอกลักษณ์อย่างแกงฮังเล ขนมข้าวปั้นและขนมวง รวมทั้งมีกิจกรรมนั่งรถรางและปั่นจักรยานเที่ยวชมวิถีชีวิตเมืองเก่า เรียนรู้วิธีการทำแกงฮังเลจากเชฟชุมชน และการตัดตุงพญาฮอ นอกจากนี้ยังมีผลิตภัณฑ์สินค้าจากชุมชน เช่น น้ำพริกคั่วกุ้ง บาลาล่อง และสมุนไพรแปรรูปต่าง ๆ

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)
- ประชาสัมพันธ์สินค้าตามช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร
- การอบรมการตลาดออนไลน์

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- การจัดอบรมศิลปวัฒนธรรมพื้นเมือง
- การจัดทำคลิปแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของชุมชน จำนวน 3 ภาษา
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ (Visibility)

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- รางวัลแหล่งท่องเที่ยวที่มีการถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมของล้านนาสู่เยาวชน
- 1 ใน 7 ตลาดต้องชม ถนนสายวัฒนธรรมของกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
- Design Excellence Award 2020 (กลุ่มสินค้ากราฟิกดีไซน์)
- รางวัลเชิดชูเกียรติ “วัฒนธรรมคุณากร” ซึ่งเป็นรางวัลระดับประเทศจากกระทรวงวัฒนธรรม
- รางวัลมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ระดับดีเยี่ยม CBT Thailand

ชุมชนตะเคียนเตี้ย จังหวัดชลบุรี

เป็นชุมชนเข้มแข็งที่มีความรักสามัคคี และที่สำคัญชาวบ้านพยายามรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีวิถีชุมชนไว้ได้อย่างเหนียวแน่น โดยยังคงไว้ซึ่ง “สวนมะพร้าว” แหล่งสุดท้ายของภาคตะวันออก “มะพร้าว” เคยเป็นพืชเศรษฐกิจหลักของคนภาคตะวันออก แต่เมื่อความเจริญมาเยือน สวนมะพร้าวก็เริ่มเลือนหายไปจากพื้นที่ ปัจจุบันคงเหลือชุมชนตะเคียนเตี้ยแห่งนี้นั่นเอง ที่เป็นแหล่งปลูกมะพร้าวแห่งสุดท้ายของภาคตะวันออก

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- ปรับรูปแบบบรรจุภัณฑ์สินค้า (Packaging)
- พัฒนามลิตภัณฑ์ให้ได้รับเลขที่จดทะเบียน
- ประชาสัมพันธ์สินค้าตามช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)



ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- ส่งเสริมให้ชุมชนได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยว
- สนับสนุนเดินท์ 14 หลัง และร่วมสนาม 15 ดัน

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- รางวัล CBT Thailand 2020-2022
- ชุมชนต้นแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนของประเทศไทย (อพท.) ปี 2562
- Rural Tourism Award 2020
- Friendly Design Awards 2019
- รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (รางวัลกินรี) ครั้งที่ 13 ประจำปี 2564 ประเภทแหล่งท่องเที่ยว สาขาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน รางวัลดีเด่น
- ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยว SHA ปี 2563



ชุมชนบ้านสวนทุเรียน จังหวัดสงขลา

บ้านสวนทุเรียน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว อยู่ติดกับทะเลสาบสงขลา อาหารทะเลจึงเป็นที่ขึ้นชื่อมาก เช่น ปลาหมึกแห้ง ที่มีความเหนียวนุ่ม รสชาติเป็นเอกลักษณ์ ที่ชาวบ้านสามารถหาได้จากทะเลสาบสงขลา ใช้กินกับข้าว และกินเล่นได้ รวมถึงผักทอดยอดเป็นสินค้าพื้นบ้านที่ขึ้นชื่อ มีชื่อเสียงมายาวนาน สีสันสวยงาม ถือเป็นสัญลักษณ์ที่ดึงดูดกรรมพินบ้านของภาคใต้และยังเป็นสุดยอดผลิตภัณฑ์ที่สามารถหาใช้สอยได้ในโอกาสต่าง ๆ

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)
- ประชาสัมพันธ์สินค้าตามช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- จัดอบรมให้ความรู้โดยกรมการท่องเที่ยว
- จัดทำสมุดบัญชี
- จัดอบรมให้ความรู้โดยองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท.
- จัดทำสมุดเยี่ยมชม

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- การท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) ของกรมการท่องเที่ยว



ชุมชนตำบลนางแล จังหวัดเชียงราย

พื้นที่ตำบลนางแล จำนวนประชากร 11,377 คน (5,419 ครัวเรือน) เป็นชุมชนที่มีชื่อเสียงคือ สับปะรดนางแลและภูแล นำมาแปรรูป นอกจากนี้จัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยวโปรแกรมทัวร์ท่องเที่ยวตำบลนางแล 1 วัน คือ One Day Trip บำบัดร่างกายด้วยศาสตร์การแพทย์พื้นบ้าน ณ โสภสมณัญญาโฮงยา หมอเมืองล้านนา เทียวชมนาขั้นบันได พิพิธภัณฑ์บ้านดำ อาจารย์ถวัลย์ ดัชนี ชมศิลปะดอยดินแดงเครื่องปั้นดินเผา อาจารย์สมรักษ์ น้ำตกนางแลในเย็นรู้ใจจากอาจารย์ผู้สอนประเทศอินเดีย ฟังเสียงดอยคาเฟ่ รวมทั้งชมการแสดงศิลปวัฒนธรรมล้านนา ดนตรีพื้นเมือง ฟ้อนรำ

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านสินค้า

- จัดทำฉลาก/โลโก้ สินค้าชุมชน
- ปรับรูปแบบบรรจุภัณฑ์สินค้า (Packaging)
- ประชาสัมพันธ์สินค้าตามช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร
- พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์จากการแปรรูปจากสับปะรด
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service)

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาด้านบริการ/ท่องเที่ยว

- ปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้โฮงสมณัญญาโฮงยาหมอเมืองล้านนา
- พัฒนาจุดเช็คอินแหล่งท่องเที่ยว จุด Highlight นาขั้นบันได
- พัฒนาจุดเช็คอินแหล่งท่องเที่ยว จุด Highlight ศูนย์เศรษฐกิจพอเพียง
- ปรับปรุงป้ายข้อมูลแผนที่ท่องเที่ยวชุมชนตำบลนางแล
- ปรับปรุงป้ายร้านค้าชุมชน
- ปรับปรุงป้ายข้อมูลศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ ในชุมชน

รางวัลที่ชุมชนได้รับ

- มาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ปี 2564 (อพท.)

โครงการ Koh Tao, Better Together (ชุมชนเกาะเต่า จ.สุราษฎร์ธานี)



ธนาคารกรุงไทย ร่วมกับ UNDP ประเทศไทย มูลนิธิรักษ์ไทย ร่วมกันจัดโครงการ Koh Tao, Better Together โดยการร่วมระดมทุน ผ่าน QR e-Donation “มูลนิธิรักษ์ไทย UNDP กรุงไทยรักเกาะเต่า” เพื่อสร้างอาชีพช่วยเหลือคนในชุมชนเกาะเต่าที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 โดยจ้างชาวเรือทำความสะอาดชายหาดและปลูกจิตสำนึกให้อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืนระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2563 - วันที่ 31 มีนาคม 2564 โดยสามารถจัดเก็บขยะในทะเลได้มากถึง 40 ตัน นอกจากนี้ มีการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เป็นการเตรียมความพร้อม รองรับการท่องเที่ยวและฟื้นฟูเศรษฐกิจในเกาะเต่าให้กลับมาคึกคักอีกครั้งรวมถึงมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกให้กับนักเรียน โรงเรียนบ้านเกาะเต่าด้วยการให้ความรู้ด้านการเงินและทางธนาคารได้ลงพื้นที่แนะนำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อให้ชุมชนคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การเปิดบัญชีออมทรัพย์ (Savings account) จำนวน 128 บัญชี แอปฯ ทุงเงิน จำนวน 142 ร้านค้า แอปฯ Krungthai NEXT 89 ราย Line Connex 47 ราย พร้อมเพย์ 56 ราย และบัตรเอทีเอ็ม จำนวน 32 ใบ จากการดำเนินโครงการดังกล่าวทำให้ธนาคารสามารถคว้ารางวัลระดับสากล Best Practice (Emerging Market) ประเภท Great Practice ในเวที Global Corporate Sustainability Awards: GCSA 2021 ประเทศไต้หวัน ถือเป็นรางวัลระดับสากลจากการประชุมด้านความยั่งยืนที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในเอเชีย

ผลประโยชน์ทางธุรกิจ (Business Benefit)	ผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environmental Benefit)
- เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนและบริษัทผ่านกิจกรรมของโครงการ - ได้รับผลตอบแทนในเชิงบวกจากสื่อมวลชน ชุมชน และสังคม โดยวัดผลจากมูลค่าทางทางประชาสัมพันธ์ - ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Service) และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร	- สร้างรายได้จากการจำหน่ายสินค้าชุมชนผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยมีผู้รับผลประโยชน์สูงถึง 104,000 คน - ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในชุมชนผ่านการจัดทำคลิปภาพยนตร์โปรโมทการท่องเที่ยวในชุมชน โดยมียอดวิวสูงถึง 36.3 ล้านวิว

โครงการกรุงไทยรักษ์สิ่งแวดล้อม

ริเริ่มโครงการตั้งแต่ปี 2563 ภายใต้แคมเปญ “กรุงไทย RELIFE เปลี่ยนคืน พื่นชีวิต” สิ่งสำคัญคือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในการซื้อแต่น้อยตั้งแต่พอดี เพื่อลดปริมาณเศษอาหาร แต่หากเมื่อมีเศษอาหารที่เหลือจะต้องมีการมีวิธีการจัดที่ไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมจึงนำนวัตกรรมเครื่องแปรรูปเศษอาหารเป็นดิน (Inno Waste) มาแปรรูปเศษอาหารที่เหลือจากห้องอาหารวายุภักษ์ อาคารสำนักงานใหญ่ ในปี 2564 สามารถกำจัดเศษอาหารได้ 100% ของปริมาณเศษอาหารที่เกิดขึ้นจริง 1,470 กิโลกรัม โดยนำดินที่ได้จำนวน 441 กิโลกรัม ไปแจกจ่ายให้กับพนักงานและชุมชน เพื่อนำไปปลูกผักและต้นไม้ อีกทั้งยังสามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก 3,719.10 กิโลกรัมคาร์บอนเทียบเท่า (kgCO₂e.)

โครงการกรุงไทยรัก Smart University

เป็นโครงการให้ความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการออม และมีวินัยทางการเงิน มีทักษะความรู้ทางการเงินจะช่วยให้มีภูมิคุ้มกันในการใช้จ่าย และยังสามารถป้องกันปัญหาหนี้สิน ภัยคุกคามทางการเงินที่จะเกิดขึ้นกับตนเองได้โดยเน้นการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินไปสู่บัณฑิต นักศึกษา ในรั้วมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อปลูกฝังและวางรากฐานความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินสำหรับเตรียมความพร้อมในการวางแผนทางการเงินในอนาคตของวัยเริ่มต้นทำงานลงพื้นที่ให้ความรู้ด้านการเงินให้กับนิสิตและนักศึกษา จำนวน 20 มหาวิทยาลัย จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งหมด 2,795 คน โดยมีพนักงานธนาคาร 37 คนร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้ทางการเงินกับนิสิตนักศึกษา จากการดำเนินโครงการดังกล่าวทำให้นิสิตนักศึกษาได้รับความรู้ทางการเงินจากโครงการ 79.20%



การสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย

ธนาคารได้ลงนามความร่วมมือ (MOU) กับมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ในวันพุธที่ 31 ตุลาคม 2561 และทางมูลนิธิฯ ได้มีการเปิดบัญชีธนาคารกรุงไทย เลขที่บัญชี 000-0-60128-4 ชื่อบัญชี มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย

ธนาคารได้สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ในหลากหลายด้าน อาทิ จิตอาสาการบรรจุถุงยังชีพ จิตอาสาการรับบริจาคและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมูลนิธิฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร โดยในปี 2564 ธนาคารกรุงไทยร่วมสนับสนุนงาน “มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย” ดังนี้

- โครงการเพื่อนพึ่งพา เพราะเพื่อนไม่ทิ้งกัน ที่ธนาคารให้การสนับสนุนจำนวนเงิน 100,000 บาท มีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งสิ้น 131,700 คน
- โครงการเตือนภัยพิบัติชุมชน ที่ธนาคารให้การสนับสนุนจำนวนเงิน 1,082,850 บาท ให้กับชุมชนตำบลแม่พูล อ.ลับแล จ.อุตรดิตถ์ มีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งสิ้น 9,284 คน
- สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ในงานเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) 2564 สนับสนุนจำนวนเงิน 500,000 บาท
- ร่วมเป็นคณะกรรมการอำนวยการจัดงานเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) 2564
- จัดส่งเนื้อหาผลิตภัณฑ์ของธนาคารและคลิปวิดีโอที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อเผยแพร่ในงานเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) 2564

โครงการกรุงไทยรักการศึกษา : สนับสนุนทุนการศึกษาของเยาวชนผู้ด้อยโอกาส

ริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2552 เป็นโครงการที่ธนาคารให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้านที่มีความประพฤติเรียบร้อย ที่มีคะแนนสะสมระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นอันดับสูงสุดของโรงเรียน และสามารถสอบเข้าเรียนต่อในระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐตามที่ธนาคารกำหนดให้จนจบปริญญาตรี (หลักสูตรปกติ) โรงเรียนละ 1 ทุน ทุนละ 50,000 บาท ต่อปีจนจบปริญญาตรี โดยในปี 2564 ธนาคารได้ให้ทุนการศึกษาทั้งหมด 83 ทุน เป็นเงิน 4,150,000 บาท จากการดำเนินโครงการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าธนาคารให้ความสำคัญด้านการศึกษาโดยสนับสนุนการศึกษา ตั้งแต่ปี 2552 ถึง 2564 จำนวนทุน 2,906 ทุน เป็นเงินจำนวนกว่า 145 ล้านบาท



โครงการกรุงไทยรักคนพิการ

เป็นโครงการเกี่ยวกับจ้างงานคนพิการทำงานที่องค์กร (มาตรา 33), นำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามจำนวนคนพิการที่ไม่ได้จ้างงาน (มาตรา 34), ให้สัมปทาน สามารถดำเนินการได้ 7 วิธี (มาตรา 35) ดังนี้ (1) การให้สัมปทาน (2) การจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ (3) การจัดจ้างเหมาช่างงานหรือการจ้างเหมาบริการ (4) การฝึกงาน (5) การจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก (6) การจัดให้มีล่ามภาษามือ (7) การช่วยเหลืออื่นใด ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กำหนดให้สถานประกอบการดำเนินการรับคนพิการเข้าทำงานในอัตราร้อยละหนึ่งของจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 1 ตุลาคมของทุกปี โดยในปี 2564 ธนาคารกรุงไทยร่วมกับสมาคมธนาคารไทยในการจ้างเหมาบริการให้ทำงานงานกับสภากาชาดไทย จำนวน 180 คน รวมเป็นเงิน 20,564,100 บาท และธนาคารร่วมกับหอการค้าไทย มูลนิธิหอการค้าไทย และมูลนิธิโคเออร์ ในการฝึกอบรม เพื่อสร้างอาชีพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้คนพิการ จำนวน 22 คน รวมเป็นเงิน 2,513,390 บาท

โครงการกรุงไทยรักเยาวชน

เป็นโครงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างเสริมสร้างงานศิลปะ นิทรรศการ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยววิถีชุมชน โดยเปิดพื้นที่หอศิลป์กรุงไทยจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมให้คนในชุมชนและประชาชนทั่วไปได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยธนาคารจะร่วมมือกับสำนักงานเขตพระนคร และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ในการพัฒนาถนนคนเดินคลองโอ่งอ่างให้เป็นเมืองต้นแบบในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ศิลปวัฒนธรรมที่สอดคล้องระหว่างภูมิทัศน์ของเมืองกับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยในส่วนของธนาคารจะดำเนินการปรับปรุง Visibility ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนถนนคนเดินคลองโอ่งอ่าง และสอดคล้องกับ Corporate Identity ของธนาคาร เช่น ผ้าใบกันสาด สำหรับร้านค้า ป้ายทางเข้า-ออก ป้ายบอกทาง จุดเช็คอิน ผ้ากันเปื้อนสำหรับพ่อค้าแม่ค้า เป็นต้น อันจะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ให้แก่ธนาคาร รวมถึงธนาคารสามารถสร้างสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานทางราชการ คือ สำนักงานเขตพระนคร และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ รวมถึงคนในชุมชนคลองโอ่งอ่าง ซึ่งถนนคนเดินคลองโอ่งอ่าง ได้รับรางวัล 2020 ASIAN TOWNSCAPE AWARD จาก UN-Habitat Fukuoka ซึ่งเป็น 1 ใน 6 ประเทศ ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นต้นแบบการปรับปรุงภูมิทัศน์ (Landscape Improvement Project) อีกด้วย

การให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคม (Financial Literacy)

ในปี 2564 ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ลูกค้าธนาคาร ประชาชนทั่วไป และพนักงาน มีความรู้และทักษะในการวางแผนและบริหารจัดการทางการเงินสำหรับการดำเนินธุรกิจหรือการดำเนินชีวิต ในรูปแบบออนไลน์ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์โควิด ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าร่วมกว่า 35,000 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม
กลุ่มเอสเอ็มอี กลุ่มลูกค้า และประชาชนทั่วไป	สัมมนาออนไลน์ภายใต้หัวข้อ “เปิดประเทศ เปิดโอกาส เคียงข้างธุรกิจคุณ” เพื่อเติมความรู้เสริมความแข็งแกร่งให้ลูกค้าและผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ในการขับเคลื่อนสังคมไทยและช่วยกันปลดล็อกให้เศรษฐกิจกลับมาแข็งแกร่ง โดยมีผู้บริหารของธนาคารและสมาชิก เครือข่ายนักธุรกิจ เข้าร่วมถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์การทำธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ดังนี้ • วิเคราะห์โอกาส SME ปี 2022 • การตลาดแบบ Mind X Change • การก้าวข้ามวิกฤตให้ทันโอกาสใหม่ นอกจากนี้ ยังมีนวัตกรรมดิจิทัลที่เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจผ่านแอปพลิเคชันถุงเงิน ช่วยให้ผู้ประกอบการรับเงินง่าย สะดวก ปลอดภัย สร้างโอกาสทางธุรกิจจากโครงการภาครัฐ ทั้งโครงการคนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน และยิ่งใช้ยิ่งได้ รวมถึงโอกาสเพิ่มช่องทางการขายจากความร่วมมือกับพันธมิตรของธนาคาร	456 คน
	การบริหารการเงินและการลงทุน การแก้ไขปัญหาหนี้สินของภาคประชาชน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารการเงินและการลงทุน รวมทั้งแก้ปัญหาหนี้สิน	100 คน
	ความรู้เรื่องการออมและการลงทุน การสร้างวินัยทางการเงิน การวางแผนการเงินในอนาคต การบริหารหนี้สิน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการลงทุนการวางแผนการเงิน รวมทั้งแก้ปัญหาหนี้สิน	200 คน
	ไรท์สุขภาพกายมั่งคั่ง สุขภาพการเงินมั่งคั่ง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงในชีวิตประจำวัน ตลอดจนแนะนำแนวทางการบริหารจัดการทรัพย์สินตามวัตถุประสงค์การใช้เงินในอนาคตของลูกค้า	2,334 คนจากการจัดงานสัมมนาทั้งหมด 10 พื้นที่ทั่วประเทศ
	สัมมนา Online “Krungthai iSTOXX Index Linked Note Roadshow” เพื่อให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมถึงสร้างรายได้ให้ธนาคาร โดยจัดให้แก่กลุ่มลูกค้าสินทรัพย์สูงของธนาคาร	50-100 คน
	สัมมนา Online จักรกระแสนง. เพื่อให้ความรู้ทิศทางเศรษฐกิจในช่วงปลายปี 2564 จัดให้แก่กลุ่มลูกค้าสถาบัน (FI)	100-200 คน
	สัมมนาออนไลน์ Global Economic Outlook & FX Hedging Tools For Exporter เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจไทย รวมถึงข้อมูลด้าน FX Hedging Tools สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจส่งออก และเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	100 คน
	สัมมนาออนไลน์ Global Economic Outlook & FX Hedging Tools For Importer เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจไทย รวมถึงข้อมูลด้าน FX Hedging Tools สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจนำเข้า และเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	100 คน
	สัมมนาออนไลน์ “จิตพิสัยทางประชุม กนง. Cut or Hold” by Krungthai เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และให้ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมเศรษฐกิจไทย และเศรษฐกิจโลก รวมถึงการคาดการณ์นโยบายการเงิน และนโยบายดอกเบี้ย จากคณะกรรมการนโยบายการเงินและ FED	15 คน

กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม
กลุ่มนิสิต นักศึกษา	โครงการกรุงไทยรัก Smart University เป็นโครงการให้ความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการออม และมีวินัยทางการเงิน มีทักษะความรู้ทางการเงิน อันจะช่วยให้มีภูมิคุ้มกันในการใช้จ่าย และสามารถป้องกันปัญหาหนี้สิน ภัยคุกคามทางการเงินที่จะเกิดขึ้นกับตนเองได้โดยเน้นการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินไปสู่ นิสิต นักศึกษา ในรั้วมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อปลูกฝังและวางรากฐานความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินสำหรับเตรียมความพร้อมในการวางแผนทางการเงิน	• จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งหมด 2,795 คน จาก 20 มหาวิทยาลัย • พนักงานธนาคาร 37 คนร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้ทางการเงินแก่นิสิต นักศึกษา • นิสิต นักศึกษาได้รับความรู้ทางการเงินจากโครงการ 79.20%
	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา “งานกิจกรรมอบรมทักษะชีวิต” เพื่อพัฒนาทักษะสู่โลกยุคดิจิทัลแบบ New Normal สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2-3	4,000 คน
	มหาวิทยาลัยบูรพา “การอบรมทางการเงินแก่บุคลากร” เพื่อให้ความรู้ด้านการเงิน การลงทุน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสามารถในการลงทุนทางการเงิน ทันต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน	100 คน
หน่วยงานราชการ	หน่วยงาน : กองทัพบก สัมมนา หัวข้อ “กองทัพบก กับการใช้งาน Krungthai Corporate Online” กับธนาคารกรุงไทย ณ ศูนย์ฝึกอบรมเขาใหญ่ 1. เพื่อรายงานผลการใช้งานให้ผู้บริหารกรมการเงินทหารบกทราบ 2. การร่วมกับหน่วยงานระดับความเห็นในการปรับเปลี่ยนธุรกรรมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ผ่านกรุงไทย	80 คน
	หน่วยงาน : กองทัพบก อบรมให้ความรู้ฟังก์ชันใหม่บนระบบ PTM (รวม 3 รอบ) ให้ความรู้เรื่องระบบ ตอบคำถามเรื่องการใช้งานผ่านระบบ Zoom	500 คน
	หน่วยงาน : กองทัพบก อบรมให้ความรู้การใช้เงินสำหรับการแจก ATK ผ่านระบบออนไลน์ (27 รอบ) สอนการใช้งาน และอธิบายภาพรวมของโปรเจกต์	รอบละประมาณ 100 คน (รวมประมาณ 2,700 คน)
	หน่วยงาน : กองทัพบก อบรมให้ความรู้การใช้งาน กระบวนการให้วัคซีนผ่านระบบออนไลน์ (3 รอบ) ให้ความรู้เรื่องการใช้งานระบบวัคซีนโควิด	70-100 คน
	หน่วยงาน : กองทัพเรือสัมมนาวิชาการ “การใช้งานระบบ New GFMS สำหรับกองทัพเรือ” ณ ศูนย์ฝึกอบรมเขาใหญ่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และโอกาสต่อยอดบริการกับหน่วยงาน โดยหน่วยงานเตรียมความพร้อมการใช้งานบน New GFMS	80 คน
	หน่วยงาน : กรมการเงินกลาโหม สัมมนาเชิงวิชาการ หัวข้อ “Digital K Corp Management” เป็นการอบรมให้ความรู้ผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับหน่วยงาน	65 คน
	หน่วยงาน : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สัมมนาโครงการเราเที่ยวด้วยกันเฟส 3 สำหรับผู้ประกอบการโรงแรม เป็นการอบรมให้ความรู้ในเรื่องรายละเอียดโครงการ และการใช้เครื่องมือของธนาคารในโครงการเราเที่ยวด้วยกันเฟส 3 แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม	150 คน
	หน่วยงาน : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สัมมนาเรื่องมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการกลุ่มร้านอาหาร ตามโครงการ “จับคู่กู้เงิน” ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นการนำเสนอมาตรการ การให้ความช่วยเหลือของธนาคารในรูปแบบ Krungthai Happy Franchise Package แก่กลุ่มลูกค้า Franchise ทั้งที่เป็น Franchisor และ Franchisee	200 คน

กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม
กลุ่มพนักงาน	โครงการกรุงไทยคุณธรรม: Solution Package การสร้างวินัยทางการเงินสำหรับพนักงาน เพื่อเน้นการแก้ปัญหาทางการเงินของพนักงานเป็นหลัก และส่งเสริมพฤติกรรมทางการเงินที่ดีให้แก่พนักงาน ให้สามารถวางแผนทางการเงิน สร้างความมั่นคงในอนาคตจนถึงวัยเกษียณได้ โดยจัดทำ Solution Package ประกอบด้วย • Loan Package เพื่อจัดหาสวัสดิการสินเชื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีภาระหนี้สินจากภายนอก • Financial Literacy เพื่อปลูกฝังความรู้และเสริมทักษะทางการเงิน โดยจัดหลักสูตรเสริมทักษะทางการเงิน โดยร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผ่านโครงการ Happy Money @Workplace • Communication & Activity เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ เทคนิค เคล็ดลับการจัดการทางการเงิน รวมถึงจัดกิจกรรมสร้างวินัยทางการเงินผ่าน ONE Krungthai Application	21,069 คน

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม และบุคคลทั่วไป ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (www.krungthai.com) ในหัวข้อคู่มือการเงิน ซึ่งให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย โดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ได้แก่ ไลฟ์สไตล์ การออม เรื่องบ้าน ประกัน สินเชื่อ วางแผนการเงิน วางแผนเกษียณ รอบรู้ภาษี และการให้ความรู้ทางการเงินผ่านแฟนเพจเฟซบุ๊ก Krungthai CARE อย่างต่อเนื่อง

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจในภาคการเงินอาจจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง ธนาคารกรุงไทยในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันอาจเกิดจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร จึงผลักดันให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และมีส่วนร่วมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กร โดยกำหนดให้มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กรและถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับและพนักงานทุกคนที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ธนาคารยังเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย และ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับองค์กรและประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นรวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติอีกด้วย

เป้าหมาย การดำเนินงานระยะยาวปี 2567

ธนาคารกำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม โดยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า ปริมาณการใช้น้ำ ปริมาณเศษอาหาร การเดินทางของพนักงาน การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 7 ภายในปี 2567 โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2563

เป้าหมาย การดำเนินงานในปี 2564

ธนาคารกำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม โดยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า ปริมาณการใช้น้ำ ปริมาณเศษอาหาร การเดินทางของพนักงาน การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 5 ภายในปี 2564 โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2563

ผลการ ดำเนินงานในปี 2564

ธนาคารสามารถลด

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 11.09
- ปริมาณการใช้น้ำ ได้ร้อยละ 14.78
- ปริมาณเศษอาหาร ได้ร้อยละ 193.79%
- การเดินทางของพนักงาน ได้ร้อยละ 41.48
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้ร้อยละ 8.59

โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2563

หมายเหตุ: จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 และธนาคารดำเนินนโยบาย Work From Home (WFH) ส่งผลให้การใช้พลังงานและทรัพยากรของธนาคารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคธุรกิจการเงินเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก อาทิ การใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้ปริมาณน้ำประปา การเดินทางของพนักงานเพื่อธุรกิจ ปริมาณขยะหรือของเสีย การใช้กระดาษ เป็นต้น โดยธนาคารมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการและเกิดประสิทธิผลในการ ซึ่งจะช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของธนาคาร



แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการและเกิดประสิทธิผลในการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

- จัดตั้ง “คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยี” เพื่อมาเป็นคนทำงานในการส่งเสริมควบคุมและดูแลการดำเนินการอนุรักษ์พลังงานและนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ รวมทั้งมีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

- อาคารของธนาคารมีการจัดการพลังงานในอาคาร ได้แก่ อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท อาคารถนนศรีอยุธยา อาคารสวนมะลิ ศูนย์คอมพิวเตอร์ พิบูลสงคราม ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่ เป็นอาคารควบคุมตามพระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 ซึ่งต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ การส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 และกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการพลังงาน พ.ศ. 2552

- กำหนดแนวทางและเป้าหมายการจัดการพลังงาน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการเกิดของเสีย รวมถึงลดการปล่อยมลพิษที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและบรรเทาความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- มุ่งลดการใช้สารเคมี และจัดให้มีระบบการจัดการของเสียตามแนวคิด “การจัดการขยะเป็นศูนย์” (Zero Waste) เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- สื่อสารประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า รวมถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง

- กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับร่วมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงานปี 2564

การใช้ไฟฟ้า/พลังงาน



การใช้พลังงานในองค์กรอยู่ที่

92,849.32

กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)

จากเป้าหมายปี 2564 ซึ่งกำหนดไว้ที่

98,567,252.28

กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)

ลดลง

11.09%

จากปี 2563

ตารางปริมาณการใช้ไฟฟ้า ปี 2562-2564

หน่วย	2562		2563		2564	
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)	จิกะจูล (GJ)	กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)	จิกะจูล (GJ)	กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)	จิกะจูล (GJ)
ปริมาณการใช้ไฟ	103,310,040	301,916.14	103,755,002.40	373,518.01	92,849,777.32	334,259.20
GHG Emissions : (TonCO ₂ eq)	60,136.77		60,395.79		55,579.68	

หมายเหตุ: 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล (GJ) ปริมาณการใช้ไฟฟ้า 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) เท่ากับค่า Emission Factor 0.5986

ที่มา: ค่า Emission Factor จาก <http://thaicarbonlabel.tgo.or.th>

ธนาคารดำเนินโครงการเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกคนในการเป็นส่วนหนึ่งของการลดใช้ไฟฟ้า/พลังงานผ่านโครงการดังนี้

1. โครงการ “เปลี่ยนหลอดไฟ LED และเครื่องปรับอากาศ”

เป็นโครงการที่ดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมหรือเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในธนาคาร

- 1.1 เปลี่ยนหลอดไฟ LED เป็นการดำเนินงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในกรลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า ในปี 2564 ธนาคารได้ทำการเปลี่ยนเป็นหลอดไฟ LED เป็นจำนวน 2,001 หลอด 23 สาขา ส่งผลให้ธนาคารสามารถลดผลกระทบในด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทางด้านไฟฟ้า
- 1.2 เลือกใช้เครื่องปรับอากาศเบอร์ 5 และเลือกใช้น้ำยาเครื่องปรับอากาศ R32 ซึ่งเป็นน้ำยาทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการทำลายก๊าซเรือนกระจก ในปี 2564 ธนาคารเลือกใช้เครื่องปรับอากาศ เบอร์ 5 เปลี่ยนน้ำยาเป็น R32 จำนวน 77 เครื่อง 45 สาขา ส่งผลให้ธนาคารสามารถลดผลกระทบในด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทางด้านไฟฟ้า

2. โครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน (60+ Earth Hour 2021)

กรุงเทพมหานคร ร่วมกับมูลนิธิสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (FEED) และองค์กร WWF ประเทศไทย จัดกิจกรรม “ปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน” (60+ Earth Hour 2021) โดยธนาคารได้ส่งตัวแทนเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายทำการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและขอความร่วมมือในการปิดไฟเป็นเวลา 1 ชั่วโมงตามวันและเวลาที่กำหนดในปีนั้น ๆ โดยในปี 2564 ได้กำหนดเป็นวันเสาร์ที่ 27 มีนาคม 2564 ในช่วงเวลา 20.30-21.30 น. นอกจากนี้ธนาคารยังเชิญชวนลูกค้า กลุ่มประชาชนทั่วไป เข้าร่วมกิจกรรมปิดไฟเป็นเวลา 1 ชั่วโมง ผ่านทาง Facebook : Krungthai Care เพื่อช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อน และใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

3. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้อยู่ที่ 25-26 °C
- ปรับลดเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง หรือเท่าที่จำเป็นในการบริการลูกค้า และการปฏิบัติงาน
- นำอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดความร้อน เช่น เครื่องต้มน้ำร้อน ตู้เย็น ฯลฯ ติดตั้งการใช้งานนอกห้องที่ใช้เครื่องปรับอากาศ
- ตรวจสอบตารางการดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศประจำปีให้ครบถ้วน
- ปิดไฟฟ้าส่องสว่างเฉพาะบริเวณที่มีการปฏิบัติงาน และปิดไฟฟ้าส่องสว่างทันทีเมื่อเลิกใช้งาน
- ปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าพร้อมทั้งถอดปลั๊กออกเวลาที่ไม่ได้ใช้งาน เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร
- ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ได้ใช้งาน ตั้งค่าพักหน้าจออัตโนมัติเมื่อไม่มีการใช้งาน 15 นาที
- มีการจัดตั้งทีมอนุรักษ์พลังงานในแต่ละหน่วยงาน ทำหน้าที่ดูแลการใช้พลังงานภายในหน่วยงาน
- หากต้องการขึ้นลิฟต์ให้กดขึ้น ต้องการลงให้กดลง ไม่ควรกดทั้ง 2 ปุ่มพร้อมกัน
- ใช้บันไดขึ้น-ลง กรณีขึ้นลงชั้นเดียว และส่งเสริมการใช้นันไดแทนการใช้ลิฟต์
- พิจารณาการปิดใช้ลิฟต์ หลังเลิกงานหรือในช่วงวันหยุด

การจัดการของเสียทั่วไป



ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไป
กำจัดโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์

441 กิโลกรัม (Kg)

(แปรรูปเศษอาหารกลายเป็นดินคุณภาพ)

จากเป้าหมายปี 2564 ซึ่งกำหนดไว้ที่

26,600

กิโลกรัม (Kg)

ลดลง

193.79%

จากปี 2563

ตารางปริมาณเศษอาหาร ปี 2563-2564

หน่วย	2563	2564
ปริมาณเศษอาหาร กิโลกรัม (Kg)	3,690	441

หมายเหตุ: ปริมาณเศษอาหารจากห้องอาหารของธนาคารกรุงไทยเท่านั้น

ธนาคารดำเนินโครงการเพื่อสานต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกคนในการเป็นส่วนหนึ่งของการลดปริมาณการจัดการของเสียทั่วไปผ่านโครงการ ดังนี้

1. โครงการกรุงไทยรักสิ่งแวดล้อม

ภายใต้แคมเปญ “กรุงไทย RELIFE เปลี่ยนคืน พื่นชีวิต” สิ่งสำคัญคือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในการซื้อแต่น้อยสั่งแต่พอดี เพื่อลดปริมาณเศษอาหาร แต่หากเมื่อมีเศษอาหารที่เหลือจะต้องมีกรรมวิธีกำจัดที่ไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม จึงนำนวัตกรรมเครื่องแปรรูปเศษอาหารเป็นดิน (Inno Waste) มาแปรรูปเศษอาหารที่เหลือจากห้องอาหารวายุภักษ์ อาคารสำนักงานใหญ่ ในปี 2564 สามารถกำจัดเศษอาหารได้ 100% ของปริมาณเศษอาหารที่เกิดขึ้นจริง 1,470 กิโลกรัม โดยนำดินที่ได้จำนวน 441 กิโลกรัม ไปแจกจ่ายให้กับพนักงาน และชุมชน เพื่อนำไปปลูกผักและต้นไม้ อีกทั้งยังสามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก 3,719.10 kgCO₂ e. (กิโลกรัมคาร์บอนเทียบเท่า)

2. ติดตั้งถังขยะแยกประเภท

ณ อาคารสำนักงานใหญ่และสำนักงานหลัก เพื่อคัดแยกขยะตามแนวทาง 3R ได้แก่ ลดการใช้ (Reduce) นำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

3. สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารพิจารณาเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ที่มาจากกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยตั้งแต่นางคินีให้พนักงานลด ละ เลิกการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง การใช้วัสดุอื่นทดแทน โดยในปี 2564 ธนาคารใช้พลาสติกชีวภาพพอลิเอทิลีน เทเรฟทาเลต (Bio-Polyethylene terephthalate :Bio-PET) ในการนำมผลิตขวดน้ำธนาคารเป็นจำนวน 110,000 ขวด ซึ่งไบโอพลาสติกเป็นพลาสติกที่มีการผสมส่วนประกอบจากธรรมชาติ เพื่อเป็นการลดการใช้ PET ลงในการผลิตขวดพลาสติกและสามารถนำไป recycle ได้ 100%

ปริมาณการใช้น้ำ



การใช้น้ำภายในองค์กรอยู่ที่

419,961
(m³)

จากเป้าหมายปี 2564 ซึ่งกำหนดไว้ที่

462,678
ลูกบาศก์เมตร (m³)

ลดลง

14.78%
จากปี 2563

ตารางปริมาณการใช้น้ำปี 2562-2564

หน่วย	2562	2563	2564
ปริมาณการใช้น้ำ ลูกบาศก์เมตร (m ³)	113,029	487,029	419,961

จากตารางปริมาณการใช้น้ำประจำปี 2562-2564 จะเห็นได้ว่าปี 2562 เป็นข้อมูลการใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร (อาคารนานาชาติและอาคารสุขุมวิท) เท่านั้น สำหรับปี 2563-2564 เป็นตัวเลขปริมาณการใช้น้ำของทั่วประเทศ และมีแนวโน้มลดลงตามลำดับ

ธนาคารดำเนินโครงการเพื่อสานต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกคนในการเป็นส่วนหนึ่งของการลดปริมาณการใช้น้ำผ่านกิจกรรม ดังนี้

1. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

- เปิดใช้น้ำให้เหมาะสมกับการใช้ และปิดก๊อกน้ำให้สนิททุกครั้งเมื่อเลิกใช้น้ำ
- ตรวจสอบการรั่วไหลของระบบน้ำประปา
- ติดป้ายรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัดบริเวณอ่างล้างมือ และบานประตูด้านในห้องน้ำและห้องครัว ณ อาคารสำนักงานใหญ่และสำนักงานหลัก

2. ทำการปรับปรุงบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อน้ำทิ้ง

ของสาขาสาลากลางจังหวัดนครพนม และได้ทำการปรับปรุงระบบบ่อบำบัดน้ำเสีย (โครงสร้างมีเดิม) ศูนย์ฝึกอบรมเขาใหญ่ เพื่อป้องกันและลดมลพิษของเสียที่เกิดจากกระบวนการธุรกิจ ในปี 2564 ธนาคารได้ออกแบบ conceptual design ระบบบ่อบำบัดน้ำเสีย เพื่อปรับปรุงระบบบ่อบำบัดน้ำเสียของอาคารนานาชาติให้ได้มาตรฐาน ก่อนระบายลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เพื่อให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้งของทางราชการต่อไป

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ขององค์กร

56,256.95

ตันคาร์บอนไดออกไซด์

จากเป้าหมายปี 2564 ซึ่งกำหนดไว้ที่

56,256.95

กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)

ลดลง

8.59%

จากปี 2563

ตารางปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ค่า Emission Factor	ปริมาณการใช้ เกิดจริง ปี 2564	ปี 2564 ปริมาณการปล่อยก๊าซ เรือนกระจก (TonCO ₂ e/ หน่วย)
ประเภทที่ 1 (Scope 1)					
1	การเดินทางของพนักงาน เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทาง ทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคารเท่านั้น (น้ำมันดีเซล/เบนซิน)	กิโลกรัม (Kg)	0.3522	63,229.44	22.26
ประเภทที่ 2 (Scope 2)					
2	ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร	กิโลวัตต์- ชั่วโมง (kWh)	0.5986	92,849,777.32	55,579.68
ประเภทที่ 3 (Scope 3)					
3	ปริมาณการใช้น้ำประปานครหลวง	ลูกบาศก์เมตร (m ³)	0.7948	196,970.00	156.55
4	ปริมาณการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาค	ลูกบาศก์เมตร (m ³)	0.2843	222,991.00	63.39
5	ปริมาณการใช้กระดาษ (สลิป)	กิโลกรัม (Kg)	2.93	148,109.56	433.96
6	ปริมาณเศษอาหาร	กิโลกรัม (Kg)	2.53	441	1.11
รวมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 + Scope 2+ Scope 3)					56,256.95

หมายเหตุ: การเดินทางของพนักงาน คำนวณเฉพาะการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคารเท่านั้น โดยในปี 2564 มีปริมาณการใช้น้ำมันดีเซล/โซลาร์ จำนวน 76,180.05 ลิตร เทียบเท่า 63,229.44 กิโลกรัม (โดยเทียบเท่าจากปริมาณน้ำมันดีเซล/เบนซิน 1 ลิตร น้ำหนัก 0.83 กิโลกรัม)

ที่มา: ค่า Emission Factor จาก <http://thaicarbonlabel.tgo.or.th>

ธนาคารดำเนินกิจกรรมเพื่อสานต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกคนในการเป็นส่วนหนึ่งของการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ดังนี้

1. กำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

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

2. ลดคาร์บอนจาก Work From Home

ธนาคารประกาศใช้นโยบายทำงานแบบ Work From Home ซึ่งมีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อันเกิดจากการเดินทางเมื่อเทียบกับการทำงานในรูปแบบปกติ โดยปี 2564 การเดินทางของพนักงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร

- ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร 22.26 ตันคาร์บอนไดออกไซด์
- จากเป้าหมายปี 2564 ซึ่งกำหนดไว้ที่ 32.21 ตันคาร์บอนไดออกไซด์
- ลดลง 41.48% จากปี 2563

3. โครงการ “Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม”

เป็นโครงการทำลายเอกสารด้วยวิธีการรักษาสีสิ่งแวดล้อมในโครงการ “Shred2Share” ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยร่วมกับพันธมิตรกว่า 64 หน่วยงานในการรณรงค์ให้พนักงานนำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วมาย่อยทำลายอย่างปลอดภัย และนำไปรีไซเคิลตามกระบวนการมาตรฐานสากล โดยในปี 2564 มีปริมาณเอกสารทำลายด้วยวิธีการรักษาสีสิ่งแวดล้อม 12.29 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) 3.19 ตัน ลดการใช้ถ่านหิน 1.35 ตัน และลดการใช้น้ำ 614.35 ลบ.เมตร

รวมการดำเนินการตั้งแต่ปี 2553-2564 ธนาคารมีปริมาณเอกสารทำลายด้วยวิธีการรักษาสีสิ่งแวดล้อม 785.93 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 205.36 ตัน ลดการใช้ถ่านหิน 86.46 ตัน และลดการใช้น้ำ 37,385.99 ลบ.เมตร

ตารางข้อมูลการส่งทำลายเอกสารด้วยวิธีการรักษาสีสิ่งแวดล้อมในโครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่

ปี พ.ศ.	ปริมาณเอกสาร (ตัน)	ลด CO ₂ (ตัน)	ลดการใช้ถ่านหิน (ตัน)	ลดการใช้น้ำ (ลบ.เมตร)
2553	54.72	14.23	6.02	2,737
2554	55.86	15.34	6.12	2,793
2555	62.13	16.38	6.93	3,150
2556	62.66	16.29	6.83	3,133
2557	69.94	18.18	7.69	3,496
2558	68.44	17.79	7.53	3,422
2559	86.55	22.50	9.52	4,328
2560	57.62	14.98	6.34	2,881
2561	63.27	16.45	6.96	3,163
2562	77.26	20.09	8.50	3,863
2563	76.11	19.78	8.37	3,805.64
2564	12.29	3.19	1.35	614.35
รวม	785.93	205.36	86.46	37,385.99

จากการที่ธนาคารร่วมดำเนินโครงการ Shred2Share มาอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับการทำประโยชน์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยการรวบรวมเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาย่อยสลายและนำกลับมารีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่ เมื่อพิจารณาข้อมูลการทำลายเอกสารของธนาคารกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้ถ่านหิน และการใช้ทรัพยากรน้ำไปพร้อมกัน พบว่าสามารถลดมลภาวะซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน และกระดาษบางส่วนยังสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้อีกด้วย

นอกจากนี้ธนาคารมีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- ทบทวนแผนความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Policy) เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (น้ำท่วม) โดยธนาคารได้แบ่งความรุนแรงของสถานการณ์และกำหนดแผนรองรับเหตุฉุกเฉินออกเป็น 3 เฟส ตามระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

- ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ TBCSD Green Meeting ตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งจัดโดยองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development) ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในการเป็นองค์กรที่นำแนวทางการจัดประชุมสีเขียวในองค์กร (Green Meetings) ไปประยุกต์ใช้

4. โครงการ Internal Digitization-Paperless Branch

ธนาคารมุ่งบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผ่านโครงการ Internal Digitization-Paperless Branch ในการบริหารจัดการวัสดุของธนาคารที่มีนโยบายการลดปริมาณการใช้กระดาษ ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 โดยธนาคารตั้งเป้าลดปริมาณการใช้กระดาษลดลง 50% ระหว่างปี 2561-2565

ตารางปริมาณใช้กระดาษ (สลิป) ระหว่างปี 2561-2564

ปริมาณ ใช้กระดาษ (สลิป)	2561	2562	2563	2563
(กิโลกรัม)	461,302.19	300,471.57	231,374.04	148,109.56

จากตารางปริมาณใช้กระดาษ (สลิป) ระหว่างปี 2561-2564 จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มปริมาณการใช้กระดาษ (สลิป) ลดลง หลังจากได้ดำเนินโครงการดังกล่าว

การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างการรับรู้และความเข้าใจกับพนักงานถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจตามหลักความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG เพื่อการเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน ผ่านโครงการ Green Pass ไปผ่านทางสู่ความยั่งยืน โดยนำเสนอความรู้เรื่อง CSR CSV และการเข้ามามีส่วนช่วยส่งเสริมธุรกิจที่ดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้าใจกับพนักงานผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน นอกจากนี้ยังได้สร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานโดยเชิญชวนให้พนักงานร่วมสนุกตอบคำถาม เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ ผ่านแอปพลิเคชัน ONE Krungthai ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึง 31 ธันวาคม 2564 ภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ พบว่ามีพนักงานเข้าร่วมตอบคำถามกว่า 1 หมื่นราย โดยมีจำนวนผู้ตอบคำถามถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 88.58 สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความเข้าใจถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจตามหลัก ESG เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมรณรงค์อื่น ๆ เพื่อสร้างการรับรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารได้จัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อเปิดเผยแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2549 จนถึงฉบับล่าสุด คือฉบับปี 2563 โดยในปีนั้นธนาคารได้ใช้มาตรฐาน Global Reporting Initiative ฉบับ Standards เป็นกรอบในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารในระดับที่เป็นสาระสำคัญ (Core) ครอบคลุมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม-31 ธันวาคม 2564

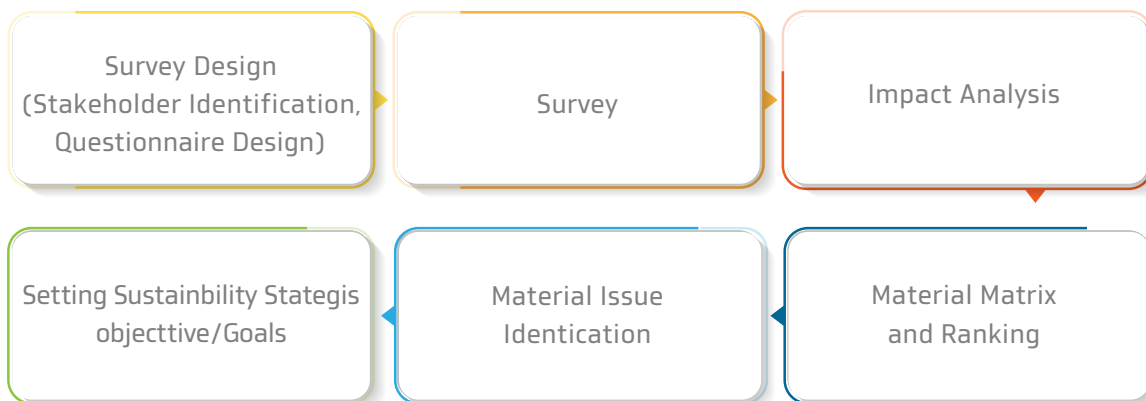
กระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตามเป้าหมายความยั่งยืน (Materiality Analysis)

ธนาคารมีกระบวนการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อนำไปกำหนดแผนการพัฒนาความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การออกแบบการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อความยั่งยืนของธนาคารในแต่ละมิติ
- ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบสำรวจผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกประเภท ยกเว้นคณะกรรมการบริหาร (Board of Directors) ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการพัฒนาความยั่งยืนผ่านการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งจัดทำขึ้นตามผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน
- ขั้นตอนที่ 3 การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทำการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis)
- ขั้นตอนที่ 4 จัดทำ Materiality Matrix ซึ่งสามารถนำไปจัดอันดับประเด็นสำคัญความยั่งยืนสำหรับธนาคาร
- ขั้นตอนที่ 5 กำหนดประเด็นสำคัญความยั่งยืนของธนาคารตามอันดับที่ได้จาก Materiality Matrix
- ขั้นตอนที่ 6 ใช้ผลจากขั้นตอนที่ 5 ในการวางแผนพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร

กระบวนการกำหนดสาระสำคัญและกำหนดกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน

(Process of Material Issue Identification and Sustainability Strategic Planning)



ผลการสำรวจสามารถจัดแบ่งตามประเภทประเด็นความยั่งยืนได้ตามมิติความยั่งยืนทั้ง 3 ของธนาคาร ดังนี้

	Impacts	Dimensions
Internal	Bank	Economic Sustainability Operational Sustainability
External	Economy Environment Society	Environmental & Social Issues

การจัดลำดับความสำคัญด้านความยั่งยืนจะถูกจัดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นความยั่งยืนที่มีผลต่อธนาคาร และมีผลต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ
2. ระดับที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ ประเด็นความยั่งยืนที่มีผลต่อธนาคาร หรือมีผลต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมากในระดับปานกลาง
3. ระดับที่มีความสำคัญ ได้แก่ ประเด็นความยั่งยืนที่มีผลต่อธนาคาร หรือมีผลต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แต่มีผลน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ทั้งนี้ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถูกจัดแบ่งตามความสนใจในนโยบายของธนาคาร และตามความสามารถในการชี้แนะนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ภายในธนาคารที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับนโยบายของธนาคาร มีความสนใจและเกี่ยวข้องโดยตรงกับนโยบายของธนาคาร ได้แก่ พนักงาน และบริษัทลูกของธนาคาร
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ภายนอกธนาคารที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับนโยบายของธนาคาร มีความสนใจและได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกเชิงลบจากนโยบายของธนาคาร ได้แก่ คู่ค้า ลูกค้า และคู่แข่ง
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ภายในธนาคารที่สามารถชี้แนะนโยบายการดำเนินงานของธนาคารโดยตรง ได้แก่ ผู้บริหาร
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ภายนอกธนาคารที่สามารถชี้แนะนโยบายการดำเนินงานของธนาคารโดยอ้อม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน

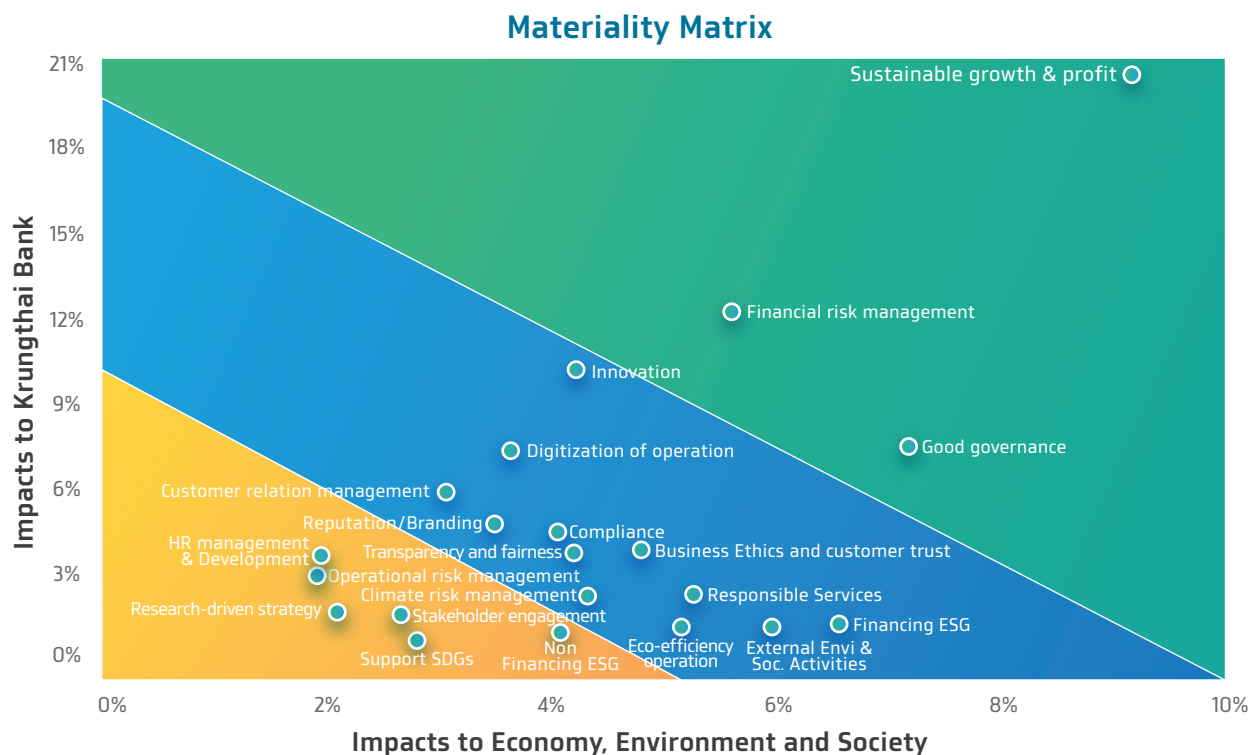
ผลการจัดอันดับประเด็นสำคัญที่มีผลต่อความยั่งยืนของธนาคารตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยความยั่งยืนที่จัดอยู่ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การเติบโตและการทำกำไรได้อย่างยั่งยืน การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล ตามลำดับ

ปัจจัยความยั่งยืนที่จัดอยู่ในระดับที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ นวัตกรรมของบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร การเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติการและดำเนินงานของธนาคาร การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและลูกค้าให้ความไว้วางใจ การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ข้อเสียดังกล่าว การให้บริการที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม การให้สินเชื่อและลงทุนที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และส่งเสริมการเป็นบรรษัทภิบาล การให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การมีกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศ การดำเนินงานที่ไร้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและลดการทำลายสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ปัจจัยความยั่งยืนที่จัดอยู่ในระดับที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและพัฒนาทักษะ การไม่ให้สินเชื่อและลงทุนที่ขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามลำดับ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความยั่งยืนของธนาคาร



ทั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นตามบริเวณที่เกิดผลกระทบ (หรือคาดว่าจะเกิดดังนี้)

- ขอบเขตภายในองค์กร (Within Organization) ประกอบด้วย บมจ. ธนาคารกรุงไทย และบริษัทในเครือของธนาคารกรุงไทย (KTG Group) จำนวน 6 บริษัท ได้แก่ บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด บริษัท กรุงไทยธุรกิจลิซซิ่ง จำกัด และบริษัท กรุงไทย แอดไวซ์เซอร์ จำกัด
- ขอบเขตภายนอกองค์กร (Outside Organization) ประกอบไปด้วย ลูกค้า สังคม ผู้ถือหุ้น คู่ค้าและหน่วยงานกำกับ

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI (102-47)	ขอบข่ายของการรายงาน (Aspect Boundary)											หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
	Within Organization (103-1) (KTB/KTB Group)						Outside Organization (103-1)					
	KTB LAW	KTBG5	KTAM	KTBCS	KTBL	KTBA	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม	หน่วยงาน กำกับ	
ความยั่งยืนของผลประกอบการ (Economic Sustainability)												
การเติบโตและกำไรที่ต่อเนื่อง (Sustainable Growth & Profit)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	การเติบโตของผลประกอบการ อย่างยั่งยืน
ความพร้อมในการปรับตัว และการจัดการความเสี่ยง ทางการเงิน (Resilience/ Financial Risk Management)	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	การบริหารความเสี่ยง
การบริหารด้านความสัมพันธ์ กับลูกค้า (Customer Relation Management)	•	•	•	•	•	•	•	•				การบริหารความสัมพันธ์กับ ลูกค้า
นวัตกรรม และกลยุทธ์ที่มาจาก การวิจัย (Innovation and Research-driven Strategy)	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	การวิจัยและนวัตกรรม
ความยั่งยืนในการดำเนินการปฏิบัติงาน (Operational Sustainability)												
การมีธรรมาภิบาล (Governance)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
การกำกับดูแล (Regulation Compliance)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
การบริหารความเสี่ยง (Operational Risk Management)	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	การบริหารความเสี่ยง
การดำเนินงานด้วยความใส่ใจ ในสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency Operation)	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	- การจัดการด้านพลังงาน - การบริหารผลกระทบจาก การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - การบริหารจัดการวัสดุ
การพัฒนาและบริหาร ทรัพยากรบุคคล (HR Management & Development)	•	•	•	•	•	•					•	การบริหารทรัพยากรบุคคล
ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย - การบริหารจัดการห่วงโซ่ อุปทาน
ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย - การบริหารจัดการห่วงโซ่ อุปทาน

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI (102-47)	ขอบข่ายของการรายงาน (Aspect Boundary)											หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	
	Within Organization (103-1) (KTB/KTB Group)						Outside Organization (103-1)						
	KTB LAW	KTBGS	KTAM	KTBCS	KTBL	KTBA	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม	หน่วยงาน กำกับ		
ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Sustainability)													
กิจกรรมนอกองค์กร เพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (External Environmental & Social Activities)	•	•	•	•	•	•					•	•	- โครงการกรุงเทพฯ ไร้ชุมชน - โครงการเพื่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม - การให้ความรู้ทางการเงิน แก่สังคม
การเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Finance)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	การสนับสนุนทางการเงินต่อ ธุรกิจที่เป็น ESG
ความโปร่งใสและความยุติธรรม (Transparency and Fairness)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล
ความมีจรรยาบรรณทางธุรกิจ และความไว้วางใจจากลูกค้า (Business Ethics and Customer Trust)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล



ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

อย่างไรก็ตาม หากท่านมีข้อสอบถามเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่ ทีม Marketing Activation (งานกิจการเพื่อสังคม) สายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อาคาร 1 ชั้น 14 เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 02-208-4461-2

การแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE NUMBER		EXTERNAL ASSURANCE	DIRECT ANSWER	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
STRATEGY AND ANALYSIS					
102-14		5-9			
102-15		5-9, 17-18, 26, 38-41			
ORGANIZATIONAL PROFILE					
102-1		14			
102-2	21-29, 51-57	16, 27-29, 44-57			
102-3		14			
102-4		16			
102-5		14			
102-6	51-57	14, 16, 27-29, 44-57			
102-7		14, 16, 27-29, 33-34, 44-57, 80, 92			
102-8		80, 92			Goal 8 good job and economic growth - Employment
102-9		76-77			
102-10				No Significant Changes	
102-11		21-23, 111-114			
102-12		21-23			
102-13		24-25			
102-41		97			
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES					
102-45		134-135			
102-46		132-135			
102-47		134-135			
102-48				No any restatement	
102-49				No significant change	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT					
102-40		107-109			
102-42		107-109			
102-43		107-109			
102-44		107-109			
REPORT PROFILE					
102-50		132			

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE NUMBER		EXTERNAL ASSURANCE	DIRECT ANSWER	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
102-51		132			
102-52		132			
102-53		135			
102-54		132			
102-55		136-139			
102-56				No Assurance Statement	

GOVERNANCE

102-18	134-150	68-69			
--------	---------	-------	--	--	--

ETHICS AND INTEGRITY

102-16		15, 67-70			Goal 16 peace and justice - Ethic and lawful behave
--------	--	-----------	--	--	--

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

DMA AND INDICATORS	PAGE NUMBER		OMISSIONS	EXTERNAL ASSURANCE	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH					
103-1		132-135			
103-2		19-20, 35-36, 42-43, 58-59, 62-63, 67, 70, 76, 81, 83-85, 88, 97, 114-115, 120, 124-125			
103-3	208-209	33-35, 58, 61, 63, 67, 71, 77, 85-87, 90, 96-97, 104-106, 111-112, 114, 124, 129-131			

ECONOMIC

ECONOMIC PERFORMANCE

201-1		34			Goal 8 good job and economic growth - Economic Performance Goal 9 innovation and infrastructure - Infrastructure investment
201-3		88-89			
201-4		34			

DMA AND INDICATORS	PAGE NUMBER		OMISSIONS	EXTERNAL ASSURANCE	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
INDIRECT ECONOMIC IMPACT					
203-1		27-31, 49-57, 111-112, 115, 124-125, 128, 130-131			Goal 8 good jobs and economic growth - Indirect impact on job creation Goal 9 innovation and infrastructure - Infrastructure investment
203-2		49-57, 111-112, 115-124, 126, 129-131			Goal 8 good jobs and economic growth - Indirect impact on job creation - Jobs supported in the supply chain
ANTI-CORRUPTION					
205-1		70-73			Goal 16 peace and justice - Ethic and lawful behave
205-2		71			
ENVIRONMENT					
MATERIALS					
301-1		130-131			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency/recycling
ENERGY					
302-1		126			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency
302-4		126			
WATER					
303-1		128			
EMISSIONS					
305-2		129			Goal 13 climate action - Material efficiency
305-3		129			
305-5		126, 128			Goal 13 climate action - Material efficiency
WASTE					
306-2		127			
SOCIAL					
LABOR PRACTICES AND DECENT WORK					
EMPLOYMENT					
401-1		92			Goal 5 gender equality - Gender equality Goal 8 good jobs and economic growth - Employment
401-2		88-89			Goal 8 good jobs and economic growth - Earning, wages and benefits

DMA AND INDICATORS	PAGE NUMBER		OMISSIONS	EXTERNAL ASSURANCE	SDG MAPPING LINKAGE TO DISCLOSURE
	AR	SR			
401-3		90			Goal 5 gender equality - Parental leave
OCCUPATION HEALTH AND SAFETY					
403-1		99-101			Goal 8 good jobs and economic growth - Occupational health and safety
403-2		104-106			Goal 3 good health - Occupational health and safety
403-3		102-104			
403-4		102-104			
TRAINING AND EDUCATION					
404-1		87			Goal 4 quality education - Employee training and education Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-2		83-85			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-3		94			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY					
405-1		80, 93			Goal 5 gender equality - Gender equality - Woman in leadership Goal 8 good jobs and economic growth - Diversity and equal opportunity
NON-DISCRIMINATION					
406-1		93-95			Goal 5 gender equality - Non-discrimination Goal 16 peace and justice - Non-discrimination
FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING					
407-1		97			
LOCAL COMMUNITIES					
413-1		115-120			
CUSTOMER PRIVACY					
SUPPLY SOCIAL ASSESSMENT					
414-1		76-77			
418-1		61-63			
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE FOR FINANCIAL SERVICE SECTOR					
PORTFOLIO					
FS7		49-57,			
FS8		111-112			
LOCAL COMMUNITIES					
FS13		27-31			
FS14		27-31			
FINANCIAL LITERACY					
FS16		115-120, 122-124			

ความคิดเห็น**ของคุณ**
สำคัญต่อการพัฒนาของเรา





กรุงไทย

เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน

35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
Krungthai Contact Center: 0-2111-1111 Fax: 0-2255-9391-3
Corporate Contact Center: 0-2111-9999
🌐 krungthai.com Swift: KRTHTHBK



Krungthai Care