krungsri
กรุงศรี

A member of MUFG



รายงานความยั่งยืน 2568



สถิตกลางใจประชาราษฎร์
ด้วยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณตราบนิจนิรันดร์

ข้าพระพุทธเจ้า คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือกรุงศรี

สารบัญ

6 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

9 สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

12 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

14 เกี่ยวกับกรุงศรี

24 การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

36 การจัดทำรายงาน



48 ด้านสิ่งแวดล้อม

49 การจัดการสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

59 การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



70 ด้านสังคม

71 การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

77 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG

89 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

103 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

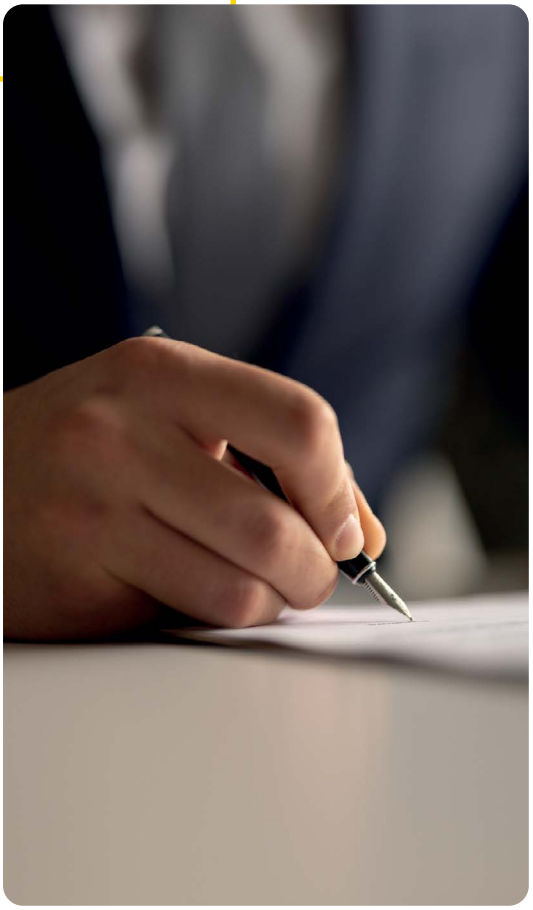
116 การเข้าถึงบริการทางการเงิน

123 สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

129 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

139 การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

146 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม



162 ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

163 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

168 การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

171 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์

178 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

185 การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต

193 นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

201 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

207 ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

226 การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก

230 ดัชนีข้อมูลรายงานตาม GRI

236 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2568



พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม
และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า



ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ:
ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า
พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ:
มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึก
ในการสร้างความเป็นเลิศ
เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง:
ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ
สร้างความเชื่อมั่นโดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส
ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์:
เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ:
ร่วมทำงานเป็นทีมด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง
โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก:
มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก
เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย



สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ปี 2568 นับเป็นปีแห่งความสูญเสียอันยิ่งใหญ่ของประเทศไทย ที่สร้างความโศกเศร้าแก่ปวงชนชาวไทยอย่างใหญ่หลวง จากการเสด็จสวรรคตของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง พระผู้ทรงเป็นแบบอย่างด้วยพระราชจริยวัตรอันงดงาม เปี่ยมด้วยพระเมตตาต่อพสกนิกรอย่างหาที่สุดมิได้ อีกทั้งยังทรงประกอบพระราชกรณียกิจอันเป็นคุณูปการอเนกอนันต์แก่ประเทศชาติด้วยพระมหากรุณาธิคุณอย่างไม่เสื่อมคลายตลอดพระชนม์ชีพ พระองค์ทรงทุ่มเทพระราชหฤทัยและพระวรกายเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน อันเป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศและเสริมสร้างความแข็งแกร่งแก่สังคมไทยมาอย่างต่อเนื่อง แนวพระราชดำริและพระราชปณิธานอันแน่วแน่ที่ทรงพระราชทานแก่ชาวไทย ได้สร้างความรัก ความหวงแหน และความภาคภูมิใจในชาติบ้านเกิดของเราและยังคงส่องสว่างเป็นแรงบันดาลใจแก่ปวงชนชาวไทยตราบนิรันดร์

ในปีเดียวกันนี้ ชาวกรุงศรีได้ร่วมแสดงความอาลัยอย่างสุดซึ้งต่อการจากไปของท่านอดีตประธานกรรมการธนาคาร คุณกฤตย์ รัตนรักษ์ ผู้เป็นผู้นำที่เปี่ยมด้วยวิสัยทัศน์อันกว้างไกลและชัดเจน ยึดมั่นในเจตนารมณ์และพันธกิจในการสร้างประโยชน์และความแข็งแกร่งให้กับลูกค้า สังคม และระบบเศรษฐกิจไทย ภายใต้การบริหารที่เข้มแข็งและมุ่งมั่นของคุณกฤตย์ กรุงศรีสามารถฝ่าฟันและผ่านพ้นวิกฤตการณ์ทางการเงินที่โหมกระหน่ำเศรษฐกิจภาคพื้นเอเชียในปี 2540 ได้เป็นผลสำเร็จ อีกทั้งท่านยังได้วางรากฐานอันมั่นคงให้แก่กรุงศรีสืบทอดมาจวบจนปัจจุบัน หลักการที่ท่านได้วางไว้ ทั้งการดำรงความซื่อสัตย์สุจริต ความรอบคอบระมัดระวัง การส่งมอบคุณค่าแห่งการตอบแทนสู่สังคม และการสร้างความยั่งยืน ล้วนหลอมรวมและฝังรากลึกอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรของเรา และจะยังคงเป็นเข็มทิศนำพาการดำเนินงานของเราต่อไปอย่างแน่วแน่ ความทรงจำนี้จะคงอยู่ในหัวใจของพวกเราชาวกรุงศรีตลอดไป

ตลอดปี 2568 ทั้งเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยยังคงอยู่ในช่วงการฟื้นตัวภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปราะบางและซับซ้อนขึ้นทุกขณะ ปัจจัยด้านความตึงเครียดเชิงภูมิรัฐศาสตร์ ผลกระทบจากมาตรการด้านอัตราภาษีศุลกากรของสหรัฐฯ รวมถึงความท้าทายเชิงโครงสร้างที่ยังคงอ่อนแอ อันเป็นผลจากภาระหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ถือเป็นบทพิสูจน์สำคัญสำหรับเศรษฐกิจไทย ภายใต้บริบทความท้าทายดังกล่าว กรุงศรียังคงมุ่งมั่นดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่วางไว้ พร้อมเดินหน้าเชิงรุกในการสนับสนุนลูกค้า สังคม และชุมชนอย่างเต็มกำลัง นอกจากนี้ ปี 2568 ยังนับเป็นหมุดหมายสำคัญของเราในโอกาสครบรอบ 80 ปีแห่งการยืนหยัดเคียงข้างลูกค้าและสังคมไทย ซึ่งสะท้อนถึงเจตจำนงอันมั่นคงที่สืบต่อกันมาอย่างยาวนาน

ในปีที่สองภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 (ปี 2567 - 2569) และในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) กรุงศรียังคงขับเคลื่อนผ่านกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่นและรอบด้าน ผ่านการบูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ภายใต้ 2 ยุทธศาสตร์หลักคือ “ความยั่งยืน” และ “การขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค” เพื่อเดินหน้าบรรลุเป้าหมายการเป็น “ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน”

ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับทิศทางนโยบายและกฎระเบียบในอนาคต อาทิ พระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ของประเทศไทย ภายในปี 2593 ตลอดจน มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) ระยะที่ 1 และ 2 กรุงศรีได้เริ่มโครงการยกระดับศักยภาพการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ครั้งสำคัญ พร้อมวางรากฐานการเป็นองค์กรแห่งอนาคตที่แข็งแกร่งและยั่งยืน โดยธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลกในการดำเนินโครงการ “Internalizing Environmental and Climate Change (IECC)” ด้วยการกำหนดโครงสร้างสำคัญภายใต้ 5 มิติหลัก ประกอบด้วย การกำกับดูแล กลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง ตัวชี้วัดและเป้าหมาย และการกำกับดูแลข้อมูล นอกจากนี้ ธนาคารได้เผยแพร่รายงาน Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) ฉบับแรก สะท้อนความมุ่งมั่นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศและการสนับสนุนความยั่งยืนในระดับสากล

ด้านการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนโดยเฉพาะการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ของประเทศไทย ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตธุรกิจทั้งหมดของธนาคารภายในปี 2593 กรุงศรีได้กำหนดเป้าหมายระยะกลางในการสนับสนุนด้านการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนจำนวน 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573

ด้วยการสร้างความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์กับลูกค้าและการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกมิติ ส่งผลให้กรุงศรีบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้สำเร็จก่อนกำหนดที่ตั้งไว้ในปี 2573 ถึง 5 ปี อีกทั้ง ธนาคารยังรักษาตำแหน่งผู้นำในการออกตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน ด้วยส่วนแบ่งตลาดที่สูงเกือบถึงร้อยละ 16 สะท้อนจากความสำเร็จในธุรกรรมสำคัญหลายรายการ โดยเฉพาะการออกตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-linked Bond) เป็นครั้งแรกของรัฐวิสาหกิจไทยโดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

ความสำเร็จครั้งนี้สะท้อนถึงกลยุทธ์ที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบทบาทความเป็นผู้นำด้านการเงินเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งบนพื้นฐานแห่งความก้าวหน้าที่สำคัญนี้ กรุงศรีได้ปรับเพิ่มเป้าหมายการสนับสนุนด้านการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเป็น 350,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนพัฒนาการด้านสังคมและความยั่งยืน ที่ครอบคลุมมิติด้านการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมในกระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่แนวปฏิบัติที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนสำหรับผู้ประกอบการ SME อาทิ “สินเชื่อธุรกิจเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน (Krungsri SME Transition Loan)” ซึ่งออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการเฉพาะของผู้ประกอบการ SME พร้อมทั้งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ทางการเงินและข้อกำหนดด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

ภายใต้มิติด้านสังคม ธนาคารได้เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับพันธกิจด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ผ่านความร่วมมือกับ บริษัท ติดล้อ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (TIDLOR) โดยมุ่งเน้นส่งมอบนวัตกรรมด้านสินเชื่อและประกันภัยที่เข้าถึงง่าย เป็นธรรม แก่กลุ่มที่เข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างจำกัด อาทิ ผู้ประกอบการรายย่อย เกษตรกร รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ขาดโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ ในปี 2568 กรุงศรีได้เพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นใน TIDLOR จากร้อยละ 30.18 เป็นร้อยละ 46.51 สะท้อนความมุ่งมั่นระยะยาวของธนาคารในพันธกิจการส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทั่วถึงและเท่าเทียม

ด้วยภาระทางการเงินที่ครัวเรือนและผู้ประกอบการรายย่อยต้องเผชิญ กรุงศรีได้เดินหน้าให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการต่างๆ ตลอดทั้งปี ทั้งช่วงเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเดือนมีนาคม อุทกภัยรุนแรงในหลายจังหวัดของพื้นที่ภาคใต้ รวมถึงสถานการณ์ความไม่สงบบริเวณพื้นที่ชายแดน โดยธนาคารได้ให้การช่วยเหลือแก่ลูกค้าเป็นกรณีพิเศษอย่างเร่งด่วน อาทิ การปรับลดค่างวดการผ่อนชำระ การขยายเวลาชำระหนี้ และการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย รวมถึงการพักชำระหนี้ชั่วคราว นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มเปราะบางทั้งผู้ประกอบการ SME และลูกค้ารายย่อยที่ประสบปัญหาการชำระคืนหนี้ ผ่านโครงการ “คุณสู้ เราช่วย” โดยมีลูกค้าเข้าร่วมโครงการจำนวน 85,012 บัญชี คิดเป็นยอดหนี้รวม 29,335 ล้านบาท ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงยึดมั่นในกรอบการดำเนินงานการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ที่ครอบคลุมมาตรการปรับโครงสร้างหนี้เชิงรุกเพื่อสนับสนุนลูกค้าให้ฟื้นตัวได้อย่างยั่งยืน ซึ่งส่งผลให้คุณภาพสินทรัพย์แข็งแกร่งต่อเนื่อง

การส่งเสริมทักษะการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลยังคงเป็นหนึ่งในพันธกิจที่สำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร จากความสำเร็จของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน เรียนง่าย” ที่เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา ในการบ่มเพาะวินัยทางการเงินแก่เยาวชนระดับประถมศึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเยาวชนกว่า 45,000 คน ในประเทศไทยและสปป. ลาว อนึ่ง ในปี 2567-2568 ธนาคารได้ต่อยอดความสำเร็จไปสู่กลุ่มเกษตรกร ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญทางสังคมและเศรษฐกิจของไทย และเป็นหนึ่งในภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาหนี้ครัวเรือนที่สูงในระดับร้อยละ 87 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ภายใต้กรอบความร่วมมือกับโครงการ

พัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) และการสนับสนุนเงินจากกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: GCF) กรุงศรีได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลแก่เกษตรกรผู้ปลูกข้าวประมาณ 800 ราย ในพื้นที่ลุ่มน้ำที่มีความเสี่ยงน้ำท่วมซ้ำซากในภาคกลาง ซึ่งการบูรณาการความรู้เชิงเทคนิคด้านการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศเข้ากับการอบรมทักษะการเงินส่วนบุคคลในครั้งนี้ ถือเป็นก้าวย่างที่สำคัญในการยกระดับจากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม สู่การสร้างผลลัพธ์เชิงบวกอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ในมิติด้านธรรมาภิบาล การเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียในระบบการเงินถือเป็นหนึ่งในภารกิจที่สำคัญและเร่งด่วน โดยเฉพาะภายใต้บริบทที่อาชญากรรมทางการเงินและภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ทวีความซับซ้อนและรุนแรงครอบคลุมทั่วภูมิภาค กรุงศรีได้ยกระดับศักยภาพของระบบป้องกันความเสี่ยงผ่านการประยุกต์ใช้ข้อมูล ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับธุรกรรมที่เข้าข่ายทุจริต เสริมความแข็งแกร่งในการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการบัญชีลูกค้าให้รัดกุมยิ่งขึ้น ความร่วมมือเชิงริเริ่มของกรุงศรีกับกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ผ่านระบบการแบ่งปันข้อมูลแบบเรียลไทม์ ถือเป็นก้าวสำคัญของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งได้สร้างมาตรฐานใหม่ในการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินและหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย ส่งผลให้กระบวนการสืบสวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถเร่งการเข้าดำเนินการเพื่อป้องกันความเสียหายได้อย่างทันท่วงที

การยึดหลักธรรมาภิบาลที่แข็งแกร่งและด้วยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอันโดดเด่นส่งผลให้กรุงศรีได้รับการยกย่องด้วยรางวัลอันทรงเกียรติจากหลายเวที ในปี 2568 กรุงศรีได้รับรางวัล SET Awards 2025 ในกลุ่ม Sustainability Excellence ประเภท “Commended Sustainability Awards” อีกทั้ง ยังได้รับการคัดเลือกให้อยู่กลุ่มหุ้นยั่งยืนติดต่อกันเป็นปีที่ 10 ด้วยผลการประเมิน SET ESG Ratings ในระดับสูงสุดคือ “AAA”

ในปี 2569 และช่วงเวลาถัดจากนี้ไป ภายใต้ฐานรากความมุ่งมั่นกว่า 8 ทศวรรษในพันธกิจการส่งมอบการบริการอันเป็นเลิศ กรุงศรีจะยังคงยืนหยัดในบทบาทสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) และพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับ MUFG พร้อมสานต่อปณิธานในการขับเคลื่อนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมของไทยที่ยั่งยืน มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ประโยชน์สูงสุดต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ปณิธานที่มั่นคงและมุ่งมั่นนี้ ทำหน้าที่กำกับและกำหนดกรอบทิศทางเชิงกลยุทธ์ที่จะช่วยขับเคลื่อนกรุงศรีสู่การเป็น “ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” พร้อมสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน อีกทั้งร่วมเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนอนาคตที่ยั่งยืนให้แก่ประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนต่อไป

โนริอากิ โกโตะ
(นายโนริอากิ โกโตะ)
ประธานกรรมการ

จำลอง อติกุล
(ดร. จำลอง อติกุล)
รองประธานกรรมการ

เคนอิจิ ยามาโตะ
(นายเคนอิจิ ยามาโตะ)
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2)	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) ให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) ร้อยละ 4.2 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) อยู่ที่ 45,758 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) ซึ่งลดลงร้อยละ 2.13 เมื่อเทียบกับปี 2567
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการทางการเงิน	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการอำนวยสินเชื่อสำหรับโรงไฟฟ้าถ่านหินให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573	-	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568 กรุงศรีได้ลดยอดสินเชื่อคงค้างสำหรับโรงไฟฟ้าถ่านหินเหลือเพียงจำนวน 1,530 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นเงินให้สินเชื่อที่ลดลงร้อยละ 27.66 จากปี 2567
การปลูกต้นไม้เพื่อการดูดซับคาร์บอน (Carbon Sequestration)	• ยกระดับอัตราการรอดชีวิตของต้นไม้ (Survival Rate) ผ่านกระบวนการดูแลอย่างเป็นระบบร่วมกับชุมชนในพื้นที่ • ดำเนินการขอรับรองการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ติดตามอัตราการรอดชีวิตของต้นไม้ การเติบโต และคำนวณอัตราการดูดซับคาร์บอนของต้นไม้ที่ปลูกเป็นประจำทุกปี	กิจกรรมปลูกป่าและบำรุงรักษาป่าชุมชน ณ บ้านเขาหัวคน จังหวัดราชบุรี บนพื้นที่ 10 ไร่ ภายใต้โครงการ Care the Wild โดยความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรมป่าไม้ และชุมชนบ้านเขาหัวคน ได้รับการรับรองจากโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ว่าสามารถกักเก็บก๊าซเรือนกระจกได้รวม 139.33 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)

มิติด้านสังคม

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	ตั้งเป้าหมายให้เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเพิ่มขึ้น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)	-	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568 กรุงศรีได้ให้เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน เพิ่มขึ้นจากปี 2564 (ปีฐาน) จำนวน 255,606 ล้านบาท ซึ่งบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยจะมีการทบทวนและปรับเพิ่มเป้าหมายใหม่ในปี 2569
การเข้าถึงบริการทางการเงิน (โมบายแบงก์กิ้ง)	มุ่งส่งเสริมการเข้าถึงบริการผ่าน krungsri app อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการทางการเงินได้อย่างสะดวก ทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการในยุคดิจิทัล	-	ณ สิ้นปี 2568 krungsri app มีอัตราการเข้าถึงบริการดิจิทัลกว่าร้อยละ 80
การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	เพิ่มความตระหนักรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคล และความปลอดภัยทางไซเบอร์แก่กลุ่มเป้าหมาย	-	• จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่เป้าหมาย 16 ตำบล ในจังหวัดพิษณุโลกและสุโขทัย จำนวน 472 ราย (ชาย 133 คน และ หญิง 339 คน) คิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรม

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568
			1,416 ชั่วโมง โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรอบรมเฉลี่ยร้อยละ 96 • จัดอบรมเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร จำนวน 20 หลักสูตร โดยมีผู้เข้าอบรม 787 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรม 2,000 ชั่วโมง
การส่งเสริมศักยภาพของผู้หญิงและความเสมอภาคระหว่างเพศ	สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40.00 ของผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40.00 ของผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) ร้อยละ 54.37 ของผู้บริหารระดับสูง
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้ถือหุ้น)	ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นระดับ “ดีเยี่ยม” โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย	ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ระดับ “ดีเยี่ยม” โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย	ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2568 ระดับ “ดีเยี่ยม” โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย
การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป (พนักงานประจำ) เข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของพนักงานประจำทั้งหมด	-	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป ที่เข้าร่วมกิจกรรม 3,722 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 ของพนักงานประจำทั้งหมด • จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป 11,525 ชั่วโมง
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรีไม่น้อยกว่า 36 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรีไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี 48.31 ชั่วโมงต่อคน

มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568
การธนาคารเพื่อความยั่งยืน	-	ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ระดับสูงสุด “AAA”	• ได้รับรางวัลรางวัล SET Awards 2025 กลุ่มรางวัล Sustainability Excellence ประเภท Commended Sustainability Awards จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน “SET ESG Ratings” เป็นปีที่ 10 และได้รับเรตติ้งระดับสูงสุด “AAA” เป็นปีที่ 3
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	ได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับ “ดีเลิศ” จากองค์กรระดับชั้นนำ	ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในระดับ “ดีเลิศ” โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในระดับ “ดีเลิศ” โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	ร่วมเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองจาก CAC	-	ได้รับการรับรองจาก CAC [ระยะเวลาการรับรองตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2566 - 31 มีนาคม 2569]

เกี่ยวกับกรุงศรี

ข้อมูลทั่วไป

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (กรุงศรี) เปิดทำการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 กรุงศรีดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ตลอดจนยึดมั่นจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด เพื่อยกระดับการดำเนินธุรกิจให้สูงกว่ากรอบที่กฎหมายกำหนด และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน และสังคมโดยรวม

กรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก และเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่นและเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก นอกจากนี้ กรุงศรียังได้รับการคัดเลือกจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และมีบทบาทต่อระบบการเงินโดยรวมของประเทศไทย [1/]

กรุงศรีประกอบธุรกิจตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกาศและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ประกาศและเงื่อนไขภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) รวมถึงคำสั่งและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารดำเนินธุรกิจตามขอบเขตของธนาคารพาณิชย์ อาทิ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน การค้ำประกันเงินกู้ยืม การชำระเงินและโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง อาทิ ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังประกอบธุรกิจกลุ่มอื่นๆ ตามขอบเขตที่ ธปท. อนุญาต ได้แก่ 1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย 2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ 3) ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน 4) ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) 5) ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น

ปัจจุบันกรุงศรีมีบริษัทย่อยและการร่วมค้า จำนวน 31 บริษัท โดย ณ สิ้นปี 2568 กรุงศรีมีสาขาธนาคารทั้งสิ้น 556 สาขา[2/] กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพนักงานจำนวน 53,766 คน[3/] มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741.437 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 73,557.618 ล้านบาท

ชื่อบริษัทหลัก:
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลักษณะกิจการ:
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชื่อย่อหลักทรัพย์:
BAY

เลขทะเบียนบริษัท:
0107536001079

ประเภทธุรกิจ:
ธนาคารพาณิชย์

ชื่อเชิงพาณิชย์:
กรุงศรี

ชื่อกลุ่มธุรกิจ:
กลุ่มธุรกิจการเงินกรุงศรี (กรุงศรี กรุ๊ป)

พื้นที่การดำเนินธุรกิจ:
7 ประเทศ ได้แก่
ไทย, กัมพูชา, ฟิลิปปินส์, สปป.ลาว, เวียดนาม, อินโดนีเซีย, เมียนมา

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

ช่องทางการติดต่อ:
สำนักงานใหญ่
- โทรศัพท์ 0-2296-2000
- โทรสาร 0-2683-1304

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
Krungsri Call Center 1572

ช่องทางออนไลน์:
- www.krungsri.com
- Krungsri Simple

อัตรากำลังทั้งหมด:
53,766 คน
(พนักงานประจำของธนาคาร บริษัทย่อย และการร่วมค้า)

รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ:
36,421 ล้านบาท

รายได้จากการดำเนินงาน [4/]:
160,320 ล้านบาท

หมายเหตุ:

[1/] อ้างอิงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 17/2560 เรื่อง รายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ

[2/] รวมสำนักงานใหญ่และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา

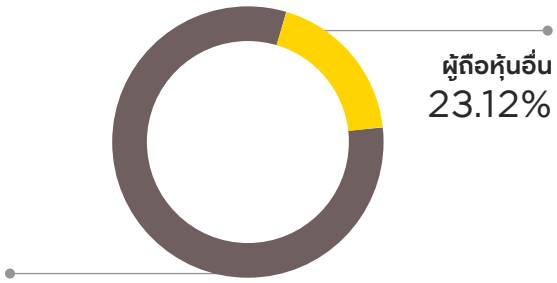
[3/] จำนวนพนักงานประจำของธนาคาร บริษัทย่อย และการร่วมค้า

[4/] รวมรายได้จากการดำเนินงาน: รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ + รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ + รายได้อื่น

โครงสร้างการถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นสามัญเกินกว่า ร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

ณ วันที่ 11 กันยายน 2568 (วันกำหนดสิทธิครั้งล่าสุด)
(หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 7,355,761,773 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท)

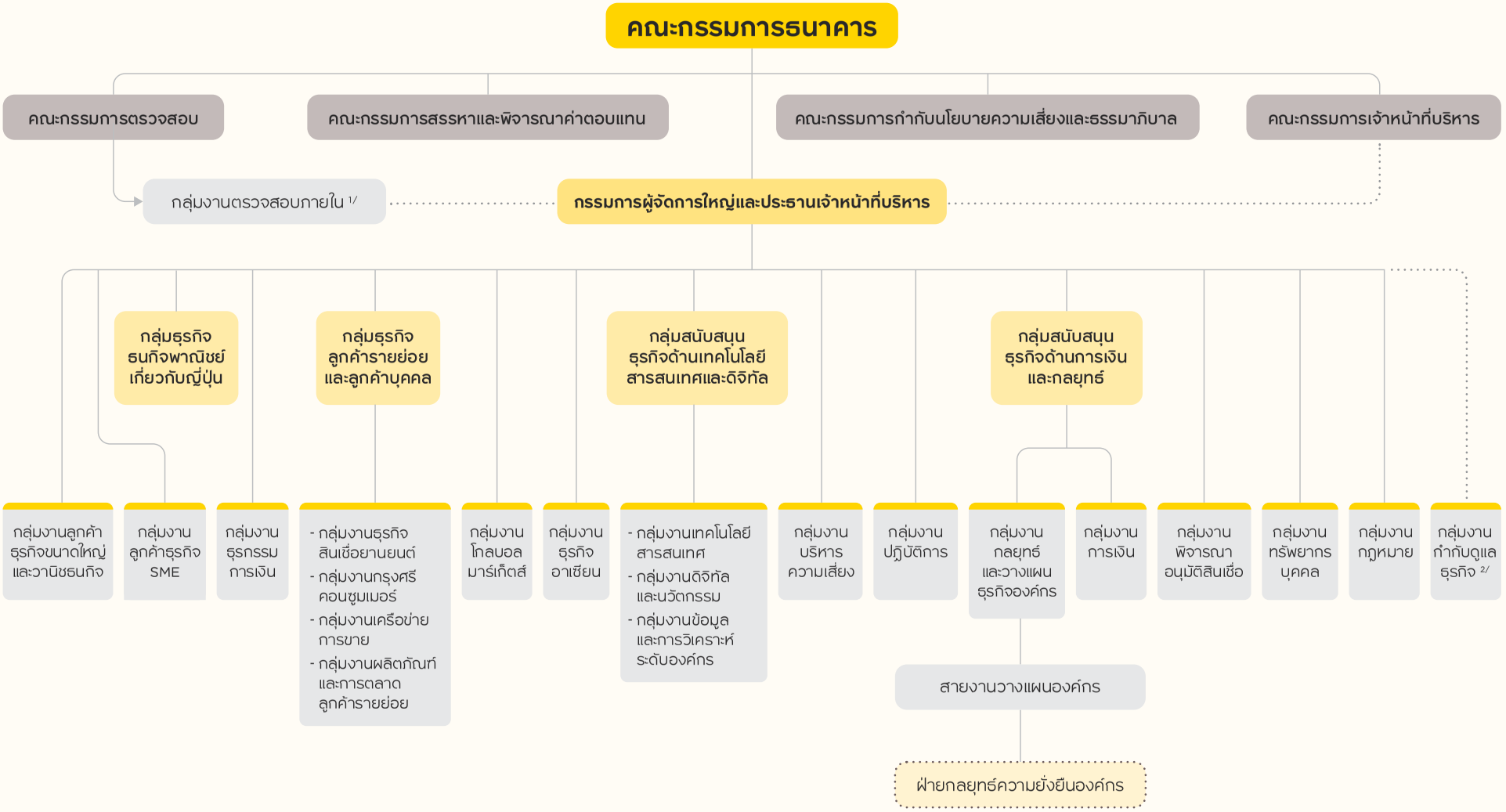


ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	ร้อยละ ของจำนวนหุ้นทั้งหมด
1	MUFG BANK, LTD.	5,655,332,146	76.88*
2	บริษัท สตรองโฮลด์ แอสเซ็ทส์ จำกัด	166,536,980	2.26
3	บริษัท ทุนมหาโชค จำกัด	166,478,940	2.26
4	บริษัท จี แอล แอสเซทส์ จำกัด	166,414,640	2.26
5	บริษัท บีบีทีวี แซทเทลวิชั่น จำกัด	166,151,114	2.26
6	บริษัท บีบีทีวี แอสเซตแมเนจเมนท์ จำกัด	163,112,900	2.22
7	บริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด	160,789,220	2.19
8	บริษัท มหากิจโฮลดิ้ง จำกัด	158,726,810	2.16
9	บริษัท ทุนรุ่งเรือง จำกัด	157,889,440	2.15
10	บริษัท ซุปเปอร์ แอสเซทส์ จำกัด	51,421,714	0.70
11	บริษัท ซี.เค.อาร์ จำกัด	48,528,834	0.66
	ผู้ถือหุ้นอื่น	294,379,035	4.00
	รวม	7,355,761,773	100.00

หมายเหตุ:
* เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ เมื่อรวมการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวรายอื่นแล้วเท่ากับร้อยละ 76.90

โครงสร้างองค์กร

ณ วันที่ 1 มกราคม 2569

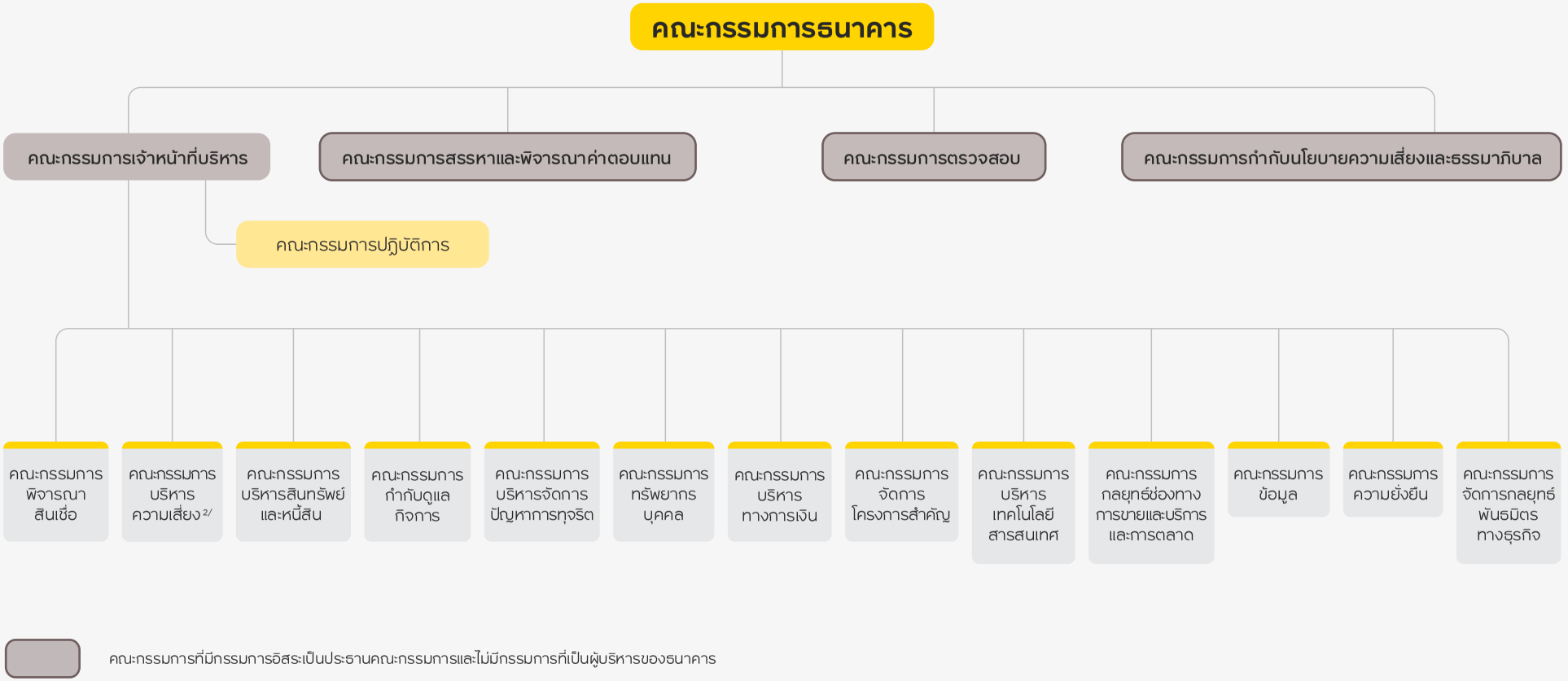


หมายเหตุ:

1/ กลุ่มงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

2/ กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

โครงสร้างคณะกรรมการ [1/]



คณะกรรมการที่มีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการและไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารของธนาคาร

หมายเหตุ:

[1/] ธนาคารมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับของคณะกรรมการทุกชุด และมีการประกาศภายในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน

[2/] คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงาน Dotted Line ต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การรับฝากเงิน

- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

การให้สินเชื่อ

- การเบิกเงินเกินบัญชี (O/D)
- เงินกู้โดยใช้ตั๋วสัญญาใช้เงินและเงินกู้ระยะยาวให้แก่ลูกค้าธุรกิจ
- สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อบุคคลให้แก่ลูกค้าบุคคล
- สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ
- สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ
- บริการด้านสินเชื่ออื่นๆ อาทิ การอาวัลและรับรองตั๋วเงิน หนังสือค้ำประกัน เลตเตอร์ออฟเครดิตและการออกหนังสือสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น

บริการทางการเงินอื่นๆ

- บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- บริการด้านการโอนเงินภายในต่างประเทศ
- บริการด้านปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ
- บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศ “Krungsri Trade Link”
- บริการหัก/ฝากเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติ
- บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย
- บริการด้านวาณิชธนกิจ
- บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์
- บริการบริหารเงินสด
- บริการลูกค้าธุรกรรมการเงิน
- บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าและเครื่องมือทางการเงินด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย
- บริการด้านการเงินเพื่อการค้า
- บริการด้านพันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

ลูกค้ากรุงศรี



ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

บรรษัทไทย | บรรษัทญี่ปุ่น | บรรษัทข้ามชาติ



ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)



ลูกค้ารายย่อย

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กิจกรรมหลัก

- แหล่งที่มาของเงินทุน
- การปฏิบัติการ
- การตลาดและการขาย
- ช่องทางการเข้าถึงนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- ธุรกรรมทางการเงิน
- การบริการหลังการขาย

คำนึงถึงและเชื่อมโยงผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

• การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	• การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและคำนึงถึงมิติ ESG • การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยคำนึงถึงมิติ ESG • การทำงานรูปแบบดิจิทัล เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก • ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ	• การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม • การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน • การแข่งขันอย่างเป็นธรรม • การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมแบรนด์และภาพลักษณ์ที่ดี	• การบริการทางการเงินที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย • ศูนย์/สำนักงาน/สาขาธนาคารที่ครอบคลุมและทั่วถึง • การบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	• ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ • ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล • การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	• การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า • การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน • ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรมสนับสนุน

- การบริหารความเสี่ยง
- การบริหารงานจัดซื้อ
- การบริหารทรัพยากรบุคคล
- การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล
- โครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ
  อาทิ ระบบบัญชี-การเงิน การบริหารองค์กร งานด้านกฎหมาย งานกำกับดูแล ธุรกิจธนาคาร เป็นต้น

บริษัทย่อยและการร่วมค้า

กรุงศรีถือหุ้นในบริษัทย่อยจำนวน 26 บริษัท และการร่วมค้าจำนวน 5 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนการถือหุ้นและสิทธิออกเสียงของธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัทย่อย		
1. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	สินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่ง	99.99
2. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และลีสซิ่ง	100.00
3. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
4. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
5. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
6. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	ให้เช่ารถยนต์และให้บริการด้านบุคลากร	100.00
7. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	ให้บริการติดตามทวงหนี้	100.00
8. บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	จัดการกองทุน	86.86
9. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	บริหารสินทรัพย์	100.00
10. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	99.96
11. บริษัท พัฒนสิน พลัส (1970) จำกัด (มหาชน) [1/] (เดิมชื่อ บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี พัฒนสิน จำกัด (มหาชน))	-	99.37
12. บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	รับโอนสิทธิเรียกร้องลูกหนี้ และให้บริการด้านเทคโนโลยี	100.00
13. บริษัท กรุงศรี เจเนซิส จำกัด [2/]	สินเชื่อบุคคล	100.00
14. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [2/]	นายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
15. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	ธุรกิจร่วมลงทุน	100.00
16. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด [3/]	สินเชื่อเช่าซื้อ ลีสซิ่ง และสินเชื่อผ่อนชำระ	100.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนการถือหุ้นและสิทธิออกเสียงของธนาคาร (ร้อยละ)
17. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด [4/]	ไมโครไฟแนนซ์	99.99
18. Hattha Bank Plc.	ธนาคารพาณิชย์	100.00
19. Hattha Services Company Limited [5/]	ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์	100.00
20. SHBank Finance Company Limited [6/]	สินเชื่อบุคคล	50.00
21. HC Consumer Finance Philippines, Inc.	สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิต	75.00
22. HCPH Financing 1, Inc.	บริหารสินทรัพย์	100.00
23. HCPH Insurance Brokerage, Inc.	นายหน้าประกันภัย	100.00
24. PT Home Credit Indonesia [7/]	สินเชื่อบุคคล	80.00
25. บริษัท ติดล้อ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	ถือหุ้นในบริษัทอื่น	46.51
26. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อ ให้เช่าซื้อรถทุกประเภท นายหน้าประกันวินาศภัย และประกันชีวิตโดยตรง	46.23
การร่วมค้า		
27. SB Finance, Inc.	สินเชื่อบุคคล	50.00
28. บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด [8/]	สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	50.00
29. บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [9/]	นายหน้าประกันชีวิต	50.00
30. บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [9/]	บริการนายหน้าประกันวินาศภัย	50.00
31. บริษัท สมใจ 2559 จำกัด [10/]	สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์	4.40

หมายเหตุ:

[1/] บริษัทย่อยอยู่ระหว่างการชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

[2/] รวมการถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ในอัตราร้อยละ 100.00

[3/] รวมการถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ในอัตราร้อยละ 75 และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ในอัตราร้อยละ 25

[4/] รวมการถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด ในอัตราร้อยละ 99.99

[5/] ธนาคารถือหุ้นใน Hattha Services Company Limited ทางอ้อมผ่าน Hattha Bank Plc. ในอัตราร้อยละ 49 แต่เนื่องจากธนาคารมีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระดับการควบคุม ดังนั้นธนาคารจึงมีสิทธิออกเสียงเท่ากับในอัตราร้อยละ 100

[6/] ธนาคารถือส่วนของทุนใน SHBank Finance Company Limited ในอัตราร้อยละ 50 แต่เนื่องจากธนาคารมีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระดับการควบคุม ดังนั้น ธนาคารจึงจัดประเภทเป็นบริษัทย่อย

[7/] ธนาคารมีสัดส่วนการถือหุ้นและสิทธิออกเสียงในอัตราร้อยละ 80 ของหุ้นทั้งหมดที่ออกและชำระแล้วของ PT Home Credit Indonesia และมีสิทธิการครอบครองที่ร้อยละ 89.98

[8/] ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด

[9/] ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด

[10/] การค้าร่วมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัท ติดล้อ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ

แผนธุรกิจระยะกลาง ฉบับที่ 4 (ปี 2567–2569)

ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 ซึ่งต่อยอดจากบทเรียนในอดีตและแนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม และตลาดทั้งในประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก กรุงศรีมุ่งสู่ “ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน (To be the Leading Sustainable and Regional Bank)” โดยเน้น 2 มิติหลัก คือ การสร้างความยั่งยืน (Sustainable) และการเป็นผู้นำในภูมิภาค (Regional Leadership) ควบคู่กับการดำเนินงานตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ (UN Principles for Responsible Banking) และการเดินหน้าสู่ Net Zero ร่วมกับ MUFG และพันธมิตร เพื่อช่วยลูกค้าทุกกลุ่ม “เปลี่ยนผ่าน” สู่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

การขับเคลื่อนธุรกิจตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ

1. การเสริมความแข็งแกร่งในการเป็นผู้นำทางธุรกิจผ่านการรวมธุรกิจลูกค้ารายย่อยให้เป็นหนึ่งเดียว
2. การยกระดับบริการลูกค้าธุรกิจให้ตอบโจทย์ความต้องการในอนาคต
3. การขยายธุรกรรมการเงินด้วยนวัตกรรม
4. การขยายธุรกิจและสร้างความเชื่อมต่อในระดับภูมิภาค
5. การขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยมุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2593
6. การสร้างความร่วมมือธุรกิจผ่านพันธมิตรและระบบนิเวศ

กลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ



1

การเพิ่มประสิทธิภาพในผลิตภัณฑ์ บริการ และแพลตฟอร์มที่ให้ผลตอบแทนต่ำ



2

การปรับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย



3

การปฏิรูปศักยภาพด้านไอทีและดิจิทัล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล



4

การปฏิรูปวัฒนธรรมและศักยภาพในการทำงาน



5

การขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยมุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573

ความท้าทายและโอกาส

ปี 2568 เป็นปีที่สองของการดำเนินงานภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 (ปี 2567–2569) ซึ่งมุ่งสู่เป้าหมาย “การเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” โดยธนาคารยังคงเดินหน้าขับเคลื่อนการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

แม้เศรษฐกิจไทยในปี 2568 มีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่องจากแรงส่งของภาคการท่องเที่ยวและการบริโภคภายในประเทศ แต่ยังคงเผชิญกับปัจจัยท้าทายจากภายนอก ทั้งการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ความผันผวนของตลาดการเงินจากนโยบายการเงินที่เข้มงวดของหลายประเทศ รวมถึงความตึงเครียดทางภูมิรัฐศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานและราคาพลังงาน ขณะเดียวกัน ความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวดขึ้น และความคาดหวังของลูกค้ายุคดิจิทัลที่สูงขึ้น ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ธนาคารต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางความท้าทายเหล่านี้ กรุงศรียังคงมองเห็น “โอกาสใหม่จากการเปลี่ยนแปลง” และใช้จุดแข็งของเครือข่ายทั้งในประเทศและภูมิภาค ร่วมกับ MUFG เพื่อขยายขอบเขตธุรกิจ พัฒนาโซลูชันทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกมิติ ทั้งด้านประสิทธิภาพ (Productivity) และ ความยั่งยืน (Sustainability) โดยมีความคืบหน้าสำคัญในปี 2568 ดังนี้

1. **การขับเคลื่อนการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)** ธนาคารได้บรรลุเป้าหมายการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน (Social and Sustainable Finance: SSF) จำนวน 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 ที่ได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาเพียง 4 ปี (2565–2568) จากปีฐาน 2564 และได้มีการปรับเพิ่มเป้าหมายการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเป็น 350,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 เมื่อต้นปี 2569 รวมถึงการขยายสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) และสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Transition Finance) เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการลดการปล่อยคาร์บอนภายใต้แคมเปญ “GO Sustainable with Krungsri” นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป และ บริษัท ไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น เปิดตัวโครงการ ESG-Linked Foreign Exchange (FX) และสานต่อโครงการ “Krungsri ESG Awards 2025” อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อเชิดชูธุรกิจต้นแบบที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้าน ESG
2. **การต่อยอดบทบาทผู้นำในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Expansion)** กรุงศรีได้ต่อยอดความร่วมมือกับ MUFG เพื่อเชื่อมโยงโอกาสการค้าและการลงทุนในภูมิภาคอาเซียนผ่านกิจกรรมสำคัญ อาทิ Krungsri ASEAN Link Forum, Japan-ASEAN Business Matching Program และ Japan–ASEAN Startup Business Matching Fair 2025 เพื่อส่งเสริมความร่วมมือด้านนวัตกรรมและการลงทุนจากญี่ปุ่นสู่ไทยและอาเซียน เสริมบทบาทกรุงศรีในฐานะธนาคารพันธมิตรหลักของธุรกิจญี่ปุ่นในภูมิภาค
3. **การยกระดับศักยภาพด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Digital and AI Transformation)** ธนาคารเร่งขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยี AI และ Advanced Analytics มายกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและประสบการณ์ลูกค้า Krungsri Finnovate ได้เข้าลงทุนใน fileAI บริษัทสตาร์ตอัปจากประเทศสิงคโปร์ เพื่อเสริมศักยภาพด้านระบบอัตโนมัติด้วย AI ขณะเดียวกัน กรุงศรีได้รับ 3 รางวัลจากเวที Digital CX Awards 2025 จัดโดย The Digital Banker และร่วมกับบริษัท โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จำกัด (มหาชน) พัฒนา Krungsri Digital Supply Chain x CHG ซึ่งคว้ารางวัลจาก The Asset Triple A Treasuries Awards นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดงาน Krungsri Tech Day 2025 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อยกระดับนวัตกรรมและทักษะดิจิทัลของบุคลากรสู่อนาคตที่ยั่งยืน
4. **การเสริมความแข็งแกร่งด้านการบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล (Resilience and Governance)** กรุงศรีดำเนินการบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (Proactive Risk Management) ควบคู่กับการเสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง (Risk Culture) ผ่านเครื่องมือ Risk and Control Assessment (RARA) และ Management Self-Identified Issues (MSII) เพื่อประเมินและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งร่วมลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เพื่อบูรณาการข้อมูลผ่านระบบ API แบบเรียลไทม์ เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ในปี 2568 กรุงศรียังคงเดินหน้าภายใต้จิตสำนึก “ธนาคารที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน” (Banking with Purpose) ยึดหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Banking) เพื่อสร้างสมดุลระหว่างผลตอบแทนทางธุรกิจและคุณค่าทางสังคม ตอกย้ำบทบาทของธนาคารในฐานะ “ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” และพร้อมต่อยอดความสำเร็จเพื่อก้าวสู่การเติบโตอย่างมั่นคงในระยะต่อไป

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ด้วยจิตสำนึก “ธนาคารที่มีจุดยืนด้านความยั่งยืน” (Banking with Purpose) และความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) กรุงศรีจึงยึดมั่นการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทาง **“การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”** (Sustainable Banking) โดยบูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในกระบวนการทำงานของธนาคาร ควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG อย่างรอบคอบและรัดกุม รวมทั้งแสวงหาโอกาสที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้าน **“การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ”** (Responsible Lending) เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนเสริมศักยภาพในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

วิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืน:
มุ่งสู่การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยั่งยืนที่สุดในประเทศไทย

บูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในกระบวนการทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ด้านสังคม

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- สุขภาวะ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
- การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
- นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ (UN Principles for Responsible Banking)

กรุงศรีได้ยกระดับการดำเนินงานของธนาคารโดยเข้าร่วมเป็น **สมาชิกของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน** (UNEP FI) และได้รับการรับรองเป็นผู้ลงนาม (Signatory) รับใน**หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ** (UN Principles for Responsible Banking) อย่างเป็นทางการในปี 2565 ซึ่งนับเป็นก้าวย่างที่สำคัญของกรุงศรีในการดำเนินงานตามแนวทาง “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบถือเป็นกรอบการทำงานระดับโลกที่สำคัญ ซึ่งได้รับการพัฒนาโดยความร่วมมือระหว่างธนาคารทั่วโลกกับ UNEP FI การลงนามรับในหลักการดังกล่าวของกรุงศรีสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน อีกทั้งยังเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับเป้าหมายระดับสากลในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDG) และความตกลงปารีส (Paris Climate Agreement) ยิ่งไปกว่านั้นยังช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของกรุงศรีด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และความยั่งยืน ตลอดจนส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศให้มีเสถียรภาพยิ่งขึ้น และเทียบเท่ามาตรฐานสากล

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB)
ประกอบด้วยหลักการย่อย 6 ประการ คือ

Alignment
การมียุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ความตกลงปารีส (Paris Climate Agreement) และหลักการอื่นที่เกี่ยวข้องในระดับประเทศและภูมิภาค

Impact & Target Setting
การกำหนดและเผยแพร่เป้าหมายของธนาคารที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ

Clients & Customers
การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างรับผิดชอบ การสนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน และส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

Stakeholders
การส่งเสริมและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุเป้าหมายของสังคม

Governance & Culture
การกำกับดูแลและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

Transparency & Accountability
การทบทวนและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)

กรุงศรีตอกย้ำความมุ่งมั่นด้านการธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยร่วมกับธนาคารสมาชิก 14 แห่งภายใต้สมาคมธนาคารไทย **ประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG Declaration) เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินด้วยความโปร่งใสและยืดหยุ่น และกำหนดทิศทางที่ชัดเจนของอุตสาหกรรมธนาคารบนมาตรฐานเดียวกัน ภายใต้หลักการ “ปฏิบัติตามให้มากที่สุดหรือชี้แจงเหตุผลในกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้” (Comply or Explain) เพื่อมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเชิงรุกในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม และการจัดการปัญหาความไม่เสมอภาค พร้อมทั้งขับเคลื่อนการสร้างความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสนับสนุนประเทศไทยในการเปลี่ยนผ่านอย่างราบรื่นบนเส้นทางสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและพันธกิจของประเทศที่มีต่อความตกลงปารีส

เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)
ประกอบไปด้วยแนวทางการดำเนินงานสำคัญ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

ธรรมาภิบาล

มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินการกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิผลในระดับคณะกรรมการ โดยกำหนดภาระและขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนในระดับการจัดการ

ยุทธศาสตร์

บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ และกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน

การบริหารความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน

การสื่อสาร

สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน

พัฒนาระบบการติดตามและการรายงานที่สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลของประเทศไทยและมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในระดับสากล

การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กรุงศรีและธนาคารพาณิชย์ไทย ภายใต้สมาคมธนาคารไทย (TBA: Thai Bankers' Association) ได้ริเริ่มและร่วมมือกันพัฒนา "**คู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**" (Industry Handbook) ในปี 2566 โดยมีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับเอกสาร "ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย" (Directional Paper) และ "แนวนโยบายเรื่อง การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ" (Standard Practice) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารพาณิชย์ในการให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอันเป็นวาระเร่งด่วนระดับประเทศและระดับสากล และเป็นพันธกิจสำคัญของธนาคารในฐานะตัวกลางทางการเงินที่ช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านของภาคเศรษฐกิจจริง (Real Sector) ไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

คู่มือ Industry Handbook ฉบับนี้ จะช่วยสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์ รวมถึงสาขาและบริษัทย่อยของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย สามารถบูรณาการการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ และนำข้อปฏิบัติสำคัญ (Key Actions) ที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ไปปรับใช้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล

นอกจากนี้ การดำเนินงานตามคู่มือดังกล่าวยังช่วยส่งเสริมให้สถาบันการเงินสามารถพัฒนาระบบ กระบวนการ ข้อมูล ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร อีกทั้งยังเป็นกลไกสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เอื้อต่อการปรับตัวของภาคธุรกิจไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนการบรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) ที่เคยประกาศไปก่อนหน้านี้



การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืนบรรลุตามปณิธาน “การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยั่งยืนที่สุดในประเทศไทย” คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคาร จึงได้จัดตั้ง “**คณะกรรมการความยั่งยืน**” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป) ให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน แนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) ตลอดจนติดตามและกำกับดูแลประเด็นด้าน ESG ที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีและผู้มีส่วนได้เสีย (สามารถศึกษารายละเอียดด้านการกำกับดูแลการดำเนินงานสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพิ่มเติมในหัวข้อ การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ)

นอกจากนี้ คณะกรรมการความยั่งยืนยังทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลในด้านประเด็น โอกาส ความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีมีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่ดีในระดับชั้นนำ ทั้งนี้ คณะกรรมการดังกล่าวจะประชุมร่วมกันอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และรายงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประจำ รวมทั้งคณะกรรมการธนาคารในวาระเร่งด่วนและสำคัญ



(ณ วันที่ 1 มกราคม 2569)

องค์ประกอบของคณะกรรมการความยั่งยืน ประกอบด้วย

1. กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (ประธานกรรมการ) 2/
2. ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านการเงินและกลยุทธ์ (รองประธานกรรมการ) 2/
3. ประธานกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (กรรมการ)
4. ประธานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล (กรรมการ)
5. ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล (กรรมการ)
6. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร (กรรมการ)
7. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยง (กรรมการ)
8. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล (กรรมการ)
9. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกำกับดูแลธุรกิจ (กรรมการ)
10. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านโกลบอลมาร์เก็ตส์ (กรรมการ)
11. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ (กรรมการ)
12. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจ SME (กรรมการ)
13. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านธุรกิจอาเซียน (กรรมการ)

หมายเหตุ:

1/ ผู้บริหารสายงานวางแผนองค์กร ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการความยั่งยืน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2569 เป็นต้นไป

2/ เป็นกรรมการธนาคารที่เป็นผู้บริหาร

รายชื่อและการเข้าประชุมของคณะกรรมการความยั่งยืน

ในปี 2568 คณะกรรมการความยั่งยืนมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง ซึ่งเป็นการประชุมตามปกติที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

	รายชื่อคณะกรรมการความยั่งยืน	ตำแหน่ง	จำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม / จำนวนครั้งที่มีการจัดประชุม
1	นายเคนอิจิ ยามาโตะ (กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร)	ประธานกรรมการ	4/4
2	นายไพโรจน์ ชื่นครุฑ (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร)	รองประธานกรรมการ	4/4
3	นายบุนเซอิ โอคุโบะ (ประธานกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น)	กรรมการ	4/4
4	นายสยาม ประสิทธิศิริกุล (ประธานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล)	กรรมการ	4/4
5	นางสาวสายสุนีย์ หาญประเทืองศิลป์ (ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล)	กรรมการ	4/4
6	นางสาวดวงดาว วงค์พนิตกฤต (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน)	กรรมการ	4/4
7	นายชานดาเชการ์ สุบรามาเนี่ยน คิสชูมันการัม (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยง)	กรรมการ	2/4
8	นายวศิน อุดมรัชตวนิชย์ (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล)	กรรมการ	4/4
9	นายกิตติชัย สิงหะ (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกำกับดูแลธุรกิจ)	กรรมการ	4/4
10	นายฮิโรทากะ คุโรกิ (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านโกลบอลมาร์เก็ตส์)	กรรมการ	4/4
11	นายประกอบ เพียรเจริญ (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ)	กรรมการ	4/4
12	นางสาวดวงกมล ลิมป์พวงทิพย์ (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจ SME)	กรรมการ	4/4
13	นางสาวพัทธ์หทัย กุลจันทร์ (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านธุรกิจอาเซียน)	กรรมการ	4/4

หมายเหตุ: เลขานุการคณะกรรมการความยั่งยืน ได้แก่ นายพูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่มเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ กรุงศรีมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ดังต่อไปนี้

ลำดับ	หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
1	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	สหประชาชาติ (The United Nations)	ยึดเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
2	หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Banking: PRB)	สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
3	หลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Investment: PRI)	สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
4	ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR)	สมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ (United Nations General Assembly: UNGA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
5	ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน (Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work)	องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
6	หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)	คณะทำงานสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UN Working Group on Business and Human Rights)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
7	หลักการเสริมสร้างศักยภาพสตรี (The Women's Empowerment Principles: WEPs)	องค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาพระหว่างเพศและเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างศักยภาพให้กับสตรี
8	การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard: ACGS)	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ลำดับ	หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
9	ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย (BOT Directional Paper on Financial Landscape)	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
10	แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
11	มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) ระยะที่ 1 และ 2	ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
12	หลักการของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (The Green Bond Principles: GBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
13	หลักการของตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (The Social Bond Principles: SBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
14	แนวปฏิบัติของตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond Guidelines: SBG)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
15	หลักการของตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (The Sustainability-Linked Bond Principles: SLBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
16	มาตรฐาน ASEAN Green Bond Standards (ASEAN GBS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
17	มาตรฐาน ASEAN Social Bond Standards (ASEAN SBS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
18	มาตรฐาน ASEAN Sustainability Bond Standards (ASEAN SUS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
19	มาตรฐานการรายงานสากล (GRI Standards)	The Global Reporting Initiative (GRI)	ยึดเป็นแนวทางการรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
20	มาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน ฉบับที่ 9 (International Financial Reporting Standard 9: IFRS 9)	คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standards Board: IASB)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน

ลำดับ	หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
21	หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนของสถาบันการเงินภายใต้หลักการของ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) และธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
22	The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry	Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการคำนวณและเปิดเผยปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emissions)
23	จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
24	บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
25	เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
26	คู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Industry Handbook)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
27	มาตรฐานสากล ISO 20022 มาตรฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของภาคธุรกิจ	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
28	มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเรื่อง การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Organization for Standardization (ISO) และ International Electrotechnical Commission	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
29	มาตรฐานสากล ISO14064-1:2018 มาตรฐานการจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก
30	คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก

การเป็นสมาชิกหน่วยงานภายนอก

กรุงศรีดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกและเสริมสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายนอกทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับสากล ด้วยเล็งเห็นว่าการผสานความร่วมมือระหว่างกันจะเป็นการดึงศักยภาพที่โดดเด่นที่สุดของแต่ละหน่วยงานมาร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตของผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมและเกิดประสิทธิผลในวงกว้างยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจในประเทศเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ นอกจากนี้ ความร่วมมือกันระหว่างภาคีเครือข่ายยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for The Goals) อีกด้วย

สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิก

สมาคมธนาคารนานาชาติ (The Association of International Bank: AIB)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิก

The Alliance for Green Commercial Banks (The Alliance)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิก

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิก

สมาคมไทย-ญี่ปุ่น (The Thai-Japanese Association: TJA)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิก

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (The Thai Institute of Directors Association: IOD)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิก

สมาคมธนาคารไทย (The Thai Bankers' Association: TBA) และชมรมภายใต้สังกัดสมาคมธนาคารไทย

ระดับสถานะความร่วมมือ: ที่ปรึกษา / สมาชิก / ประธานชมรม / คณะทำงาน

แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thailand Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิกที่ได้รับการรับรอง

คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) (The Joint Standing Committee on Commerce, Industry and Banking: JSCCIB)

ระดับสถานะความร่วมมือ: ผู้แทนสมาคมธนาคารไทยเข้าร่วมประชุมสภาธุรกิจต่างๆ อาทิ สภาธุรกิจไทย-กัมพูชา / ไทย-เวียดนาม เป็นต้น รวมถึงการเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประจำเดือน

เครือข่าย Carbon Markets Club

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิกผู้ร่วมก่อตั้ง

สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย (Thai Renewable Energy Association: RE100)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิก

เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิกประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO)

เครือข่ายธุรกิจเพื่อการจัดการสภาพภูมิอากาศประเทศไทย (Thailand Climate Business Network: ThaiCBN)

ระดับสถานะความร่วมมือ: สมาชิกกลุ่มแรก (First cohort member)

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



รางวัล ESG100 Decade Award 2025
จากสถาบันไทยพัฒน์



ESG100
จากสถาบันไทยพัฒน์
(ปีที่ 10)

ESG Corporate Awards 2025 ประเภท Platinum Award
จาก The Asset (ปีที่ 10)





รางวัล SET Awards 2025 (Commended Sustainability Awards)
จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ปีที่ 2)



หุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2568 ระดับสูงสุด "AAA"
จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ปีที่ 3)

Corporate Governance Asia
15TH ASIAN EXCELLENCE AWARD 2025

รางวัล Sustainable Asia Award 2025
จาก Corporate Governance Asia (ปีที่ 2)

รางวัล Best Environmental Responsibility Award 2025
จาก Corporate Governance Asia (ปีที่ 3)

Asia's Best CSR Award 2025
จาก Corporate Governance Asia (ปีที่ 8)

รางวัล Sustainability Disclosure Award 2025

จากสถาบันไทยพัฒน์ (ปีที่ 7)



โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ประจำปี 2568 ระดับดีเลิศ

โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

โครงการ "การประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2568" ระดับดีเยี่ยม

โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (Thai Investors Association: TIA) และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย

ประกาศนียบัตรรับรองการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)



รางวัลอาคารโดดเด่นด้านความปลอดภัย ประจำปี 2568 (ระดับทอง) สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

จากสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร (ปีที่ 6)

รางวัล MEA Energy Awards 2025

จากการไฟฟ้านครหลวง

รางวัลโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว ระดับ Green Office plus

จากกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

การจัดทำรายงาน

กรุงศรีจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเนื้อหาในรายงานจะครอบคลุมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ (ESG)

การเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG สะท้อนถึงบทบาทความรับผิดชอบของกรุงศรีที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งยังแสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานและการสื่อสารถึงประเด็นสำคัญด้าน ESG ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร โดยผลการดำเนินงานด้าน ESG แต่ละปีจะได้รับการวิเคราะห์และนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีเทียบเท่าระดับสากล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

รายงานฉบับนี้ถือเป็นฉบับที่ 12 และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรุงศรี สำหรับรายงานฉบับนี้ยังคงเผยแพร่รายงานในรูปแบบออนไลน์เท่านั้น เพื่อลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการกระบวนการผลิตรายงานเป็นรูปเล่ม อีกทั้งยังสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้มีส่วนได้เสียยุคดิจิทัลที่นิยมบริโภคข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์อีกด้วย

การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568 ครอบคลุมการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2568 โดยมีการรายงานข้อมูลตามมาตรฐานการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards (ในรูปแบบ With reference to the GRI Standards) พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน และสังคม เป็นต้น

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน โดยพิจารณาบริบทขององค์กร ปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งพิจารณาสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลักภายใต้แนวทางจัดทำรายงานความยั่งยืนทั้ง 8 ประการของ GRI Standards ดังนี้



กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญ



ขั้นที่ 1 การพิจารณาบริบทขององค์กรและประเมินผลกระทบที่สำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) จะร่วมกับส่วนงานต่างๆ ในองค์กร อาทิ กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ เป็นต้น ในการพิจารณากิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) รวมถึงประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริบทและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงศรี กรุ๊ป และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ตลอดจนพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ การพิจารณาบริบทขององค์กรและประเมินผลกระทบที่สำคัญจะสอดคล้องกับแนวคิด “Double Materiality” ที่คำนึงถึงความสมดุลของมุมมองด้าน “**สาระสำคัญทางการเงิน**” (Financial Materiality) ขององค์กร และ “**ผลกระทบที่มีนัยสำคัญ**” (Impact Materiality) ต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งรวมถึงความเร่งด่วนของวาระและเป้าหมายนโยบายสาธารณะทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมทั้งระดับประเทศและระดับสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **การพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญและมีผลกระทบต่อองค์กร** (Significance of Economic, Environmental, and Social Impacts) **ได้แก่**
   1.1 พิจารณาความสัมพันธ์ (Relevance) ของประเด็นด้านความยั่งยืนต่อองค์กรในด้านต่างๆ อาทิ
   - ปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร
   - ทิศทางการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์ นโยบาย แนวปฏิบัติ
   - ความเสี่ยงต่อองค์กร (มากน้อยในระดับใด)

   1.2 พิจารณาถึงผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืนต่อการดำเนินงาน และความสามารถในการทำกำไรและเติบโตของธุรกิจ ซึ่งเป็นมุมมองจากภายนอกสู่ภายใน (Outside-in) อาทิ การพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจและสถานะทางการเงินของธนาคารอย่างไร เป็นต้น ซึ่งการพิจารณาจะครอบคลุมผลกระทบต่อองค์กร ดังนี้
   - ด้านการเงิน
   - ด้านการดำเนินงาน
   - ด้านกลยุทธ์
   - ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
   - ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เป็นต้น

   1.3 พิจารณาผลกระทบจากกิจกรรมขององค์กรที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมทั้งในระดับใกล้และไกลจากพื้นที่ดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยการพิจารณาดังกล่าวเป็นการสะท้อนมุมมองจากภายในสู่ภายนอก (Inside-out) อาทิ การพิจารณาว่ากิจกรรมทางธุรกิจ การลงทุน การให้สินเชื่อ มีผลกระทบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอย่างไร เป็นต้น

2. **การพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร** (Influence on Stakeholder Assessment and Decisions) ได้แก่ ประเด็นที่อยู่ในความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชุม การพบปะสนทนา การเสวนา การสัมภาษณ์ การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรี โดยมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพิจารณาร่วมด้วย

3. **การพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับมาตรฐานในประเทศและระดับสากล** กรุงศรีได้นำประเด็นความยั่งยืนที่ได้ดำเนินงานและรายงานในปีที่ผ่านมากลับมาพิจารณาอีกครั้ง ควบคู่ไปกับการนำแนวปฏิบัติที่ดี ดัชนีและการประเมินด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาร่วมพิจารณาด้วย อาทิ
   - การประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)

- การติดตามและประเมินธนาคารพาณิชย์ตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
- หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- การประเมิน Corporate Sustainability Assessment (CSA) ของ S&P Global
- ดัชนีความยั่งยืนระดับสากล อาทิ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)
- การประเมินด้านความยั่งยืน (SUSBA Report) โดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF)
- การประเมินธนาคารพาณิชย์ไทยตามเกณฑ์แนวร่วมทางการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ โดย Fair Finance Thailand เป็นต้น

ขั้นที่ 2 การระบุและจัดลำดับประเด็นความสำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ดำเนินการระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ที่เกี่ยวข้องและมีนัยสำคัญต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย จากนั้นจะดำเนินการจัดลำดับความสำคัญและจัดกลุ่มแต่ละประเด็นให้เหมาะสม เพื่อนำไปเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการความยั่งยืนต่อไป

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงสุด (กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) เป็นประธานคณะกรรมการ และมีผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคารเป็นกรรมการ ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบและอนุมัติประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นด้านความยั่งยืนต่างๆ อย่างรอบด้าน รวมทั้งได้นำเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาและรับทราบด้วย จากนั้นจะสื่อสารประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนให้ทุกกลุ่มงานของธนาคารรับทราบ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านความยั่งยืนตามความสำคัญและความเร่งด่วน และจัดทำรายงานความยั่งยืนในลำดับต่อไป

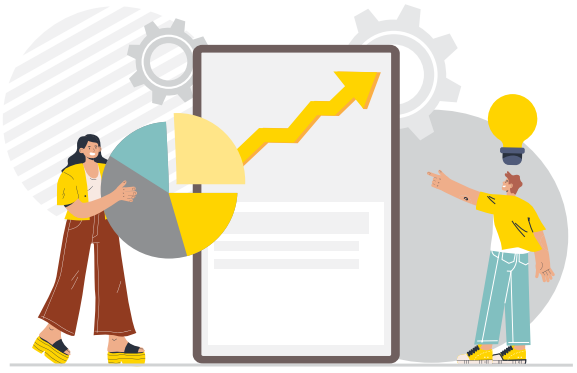
ขั้นที่ 4 การพิจารณาทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืนในแต่ละปี กรุงศรีได้กำหนดกระบวนการทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ โดยจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com แบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มรายงานฉบับนี้ หรือช่องทางการมีส่วนร่วมอื่นๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับต่อไป

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

จากการพิจารณา วิเคราะห์ และทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของกรุงศรี ประจำปี 2568 พบว่า ประเด็นด้านความยั่งยืนยังคงสอดคล้องกับปี 2567 ที่ผ่านมาเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม กรุงศรีได้เพิ่มประเด็นด้าน**การกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์** เข้ามา โดยมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานควบคู่ไปกับประเด็นความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างรอบด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล และองค์กรด้านความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญยังสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์ ทิศทาง และวาระเร่งด่วนในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีที่เชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อมุ่งสู่การธนาคารอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

มิติด้านสังคม

1. การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
3. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
4. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การเข้าถึงบริการทางการเงิน
6. สุขภาวะ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
8. การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
9. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
2. การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
3. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์
4. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
5. การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
6. นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
7. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การรับรองรายงาน

กรุงศรีจัดให้มีการตรวจรับรองรายงานความยั่งยืนและให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการจัดทำรายงานของ GRI Standards (ในรูปแบบ With reference to the GRI Standards) โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก หน้า 226-227

ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล

- **เว็บไซต์** krungsri.com
  - เมนู “การพัฒนาที่ยั่งยืน” > หัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูล” > หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”
  - เมนู “นักลงทุนสัมพันธ์” > หัวข้อ “รายงานประจำปี” > เลือกแท็บ “รายงานความยั่งยืน”

- **สแกน QR Code รายงานความยั่งยืนกรุงศรี**

ฉบับภาษาไทย

ฉบับภาษาอังกฤษ

- **ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืน**

ฝ่ายกลยุทธ์ความยั่งยืนองค์กร
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 17
เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร 10120

โทรศัพท์ 0-2296-2000 ต่อ 82996, 84323, 83778
อีเมล KrungsriESG@krungsri.com

ขอบเขตการรายงาน

ประเด็นสำคัญ	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	บจก. อยุธยา ดิเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส	บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส	บมจ. โทเกิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์	บลจ. กรุงศรี	บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	บจก. กรุงศรี นิมเบิล	บจก. กรุงศรี เจเนซิส
มิติด้านสิ่งแวดล้อม													
การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
มิติด้านสังคม													
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	●	◐	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	●	○	◐	◐	○	○	○	○	○	○	○	○	○
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	●	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	◐	◐	○	○
สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	●	◐	●	●	◐	◐	○	◐	●	○	●	○	◐
การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	●	◐	●	●	◐	◐	◐	◐	●	◐	●	◐	◐
มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ													
การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	●	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	◐	◐	◐	○
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	●	◐	●	◐	◐	◐	○	◐	◐	◐	◐	●	◐
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	●	◐	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

หมายเหตุ: ● ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน ○ การเปิดเผยข้อมูลยังไม่ครอบคลุม
◐ ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานเพียงบางส่วน

ประเด็นสำคัญ	บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์	บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ	สถาบันการเงินวุลภาค ที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด	Hattha Bank Plc.	Hattha Services Co., Ltd.	SHBank Finance Company Limited	HC Consumer Finance Philippines, Inc.	HCPH Financing 1, Inc	HCPH Insurance Brokerage, Inc	PT. Home Credit Indonesia	บริษัท ติดล้อ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)
มิติด้านสิ่งแวดล้อม													
การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
มิติด้านสังคม													
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	○	○	○	○	◐	○	○	○	○	○	○	○	○
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	○	◐	◐	◐	●	○	◐	◐	○	○	◐	○	◐
สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	◐	○	○	○	●	○	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	◐	◐	◐	◐	●	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ													
การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	○	◐	◐	◐	◐	○	◐	◐	○	○	◐	○	◐
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	◐
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	◐	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	○	◐

หมายเหตุ: ● ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน ○ การเปิดเผยข้อมูลยังไม่ครอบคลุม
◐ ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานเพียงบางส่วน

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ด้านสิ่งแวดล้อม				
การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	GRI 2-24, 2-26 GRI 3-3 GRI 301-1 GRI 302-1, 302-3, 302-4 GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5 GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	12 Target: 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 13 Target: 13.2, 13.3 17 Target: 17.16, 17.17
การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	GRI 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 203-1 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ ชุมชนและสังคม	12 Target: 12.2 13 Target: 13.2, 13.3 17 Target: 17.16, 17.17
ด้านสังคม				
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27 GRI 3-3 GRI 417-1, 417-2, 417-3 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล	8 Target: 8.3 9 Target: 9.2, 9.3 10 Target: 10.2, 10.5 16 Target: 16.6

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณาประเด็นด้าน ESG	GRI 2-6, 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 203-1, 203-2	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 7.2, 7.a, 7.b Target: 8.1, 8.2 Target: 9.2, 9.3, 9.4 Target: 10.2, 10.5 Target: 11.1, 11.3 Target: 13.1 Target: 14.6 Target: 16.6, 16.7 Target: 17.1, 17.16, 17.17
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	GRI 2-17 GRI 3-3 GRI 404-1, 404-2	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 4.3, 4.4, 4.7 Target: 12.8 Target: 13.3

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน	GRI 2-19, 2-20, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-30 GRI 3-3 GRI 401-1, 401-2, 401-3 GRI 405-1 GRI 406-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 3.8 Target: 4.4 Target: 5.1, 5.5 Target: 8.3, 8.5 Target: 10.2 Target: 16.7
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	GRI 2-6, 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 201-1, GRI 203-1, 203-2	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	Target: 1.4, 1.5 Target: 5.a Target: 8.3, 8.10 Target: 9.1, 9.3, 9.a Target: 10.2 Target: 17.1, 17.3, 17.16, 17.17
สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	GRI 2-8, 2-23, 2-24, 2-26 GRI 3-3 GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	Target: 3.8.1 Target: 6.1, 6.2

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	GRI 2-25, 2-26, 2-29, 2-30 GRI 3-3 GRI 201-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.6 Target: 17.17
การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	GRI 2-6 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	Target: 4.4, 4.5, 4.7 Target: 9.1 Target: 10.2
การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคม	Target: 1.4.1.5 Target: 3.7, 3.8 Target: 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.a, 4.b Target: 6.1, 6.6 Target: 10.2 Target: 11.4 Target: 12.3, 12.4, 12.5 Target: 13.2, 13.3 Target: 14.2

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
				Target: 15.2, 15.4, 15.a, 15.b Target: 17.16, 17.17
ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ				
การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	GRI 2-24, 2-27 GRI 3-3 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้	Target: 16.6, 16.10, 16.a, 16.b
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	GRI 2-24 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.5, 16.6 Target: 17.14
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์	GRI 2-12, 2-24, 2-26, 2-27 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน	Target: 16.4, 16.a
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27 GRI 3-3 GRI 205-2	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.5, 16.6

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	GRI 2-12, 2-16, 2-24, 2-25 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้	Target: 11.5 Target: 16.7
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้	Target: 8.2 Target: 9.2, 9.4 Target: 17.7, 17.8
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 2-6, 2-24 GRI 3-3 GRI 308-1 GRI 414-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	คู่ค้า ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 8.2 Target: 12.2

ด้านสิ่งแวดล้อม



ด้านสิ่งแวดล้อม

การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยหรือเกินขีดจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลังงานไฟฟ้า กระดาษ และน้ำมันเชื้อเพลิง จะทำให้ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารสูงขึ้น อาทิ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสูงขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดปริมาณก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งอาจก่อให้เกิดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ อาทิ การใช้กระดาษปริมาณมากอาจนำไปสู่การตัดไม้ทำลายป่า ตลอดจนอาจเกิดความเสี่ยงที่จะทำให้ธนาคารไม่บรรลุเป้าหมาย Net Zero ที่ตั้งไว้
- การพึ่งพาพลังงานฟอสซิลมากเกินไป อาทิ น้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป หากไม่มีการวางแผนการใช้พลังงานที่เหมาะสมหรือส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนในองค์กร อาจเกิดปัญหาการขาดแคลนและความเสี่ยงด้านราคาผันผวนได้ในอนาคต รวมทั้งการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานฟอสซิลจะส่งผลให้เกิดก๊าซเรือนกระจก ฝุ่นละออง (PM 2.5) และมลพิษทางอากาศ
- องค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพอาจเสียเปรียบในการแข่งขัน เนื่องด้วยปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และนักลงทุน ได้ให้ความสำคัญและพิจารณาในการลงทุนกับองค์กรที่มีการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โอกาส

- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งนอกจากการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศแล้ว ยังตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 12: การมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals) รวมทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และลดความเสี่ยงด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย และ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอันอาจเกิดจากข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอีกด้วย
- องค์กรที่มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถบริหารต้นทุนได้อย่างยั่งยืน เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร และได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสีย
- การมุ่งเน้นส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะกระตุ้นการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ภายในองค์กร อาทิ โครงการลดการใช้กระดาษของกลุ่มงานปฏิบัติการ

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- กำหนด “**ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม**” เพื่อตอบสนองต่อประเด็นสิ่งแวดล้อมสากล ดังนี้
  - มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ โดยถือเป็นความรับผิดชอบของทุกคน
  - ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรการปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
  - เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ และรับผิดชอบต่อความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
  - มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของกรุงศรี ตลอดจนมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลกด้วยความรับผิดชอบในทุกกระบวนการธุรกิจ
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร อาชีวอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรต้องร่วมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการใช้พลังงาน การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้ง 11 ด้าน ดังนี้

1. มาตรการด้านการใช้น้ำ

- สื่อสาร และ/หรือจัดกิจกรรมรณรงค์การใช้น้ำอย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ
- กำหนดระยะเวลาการใช้น้ำที่เหมาะสม อาทิ การรดน้ำต้นไม้ การล้างพื้นบริเวณด้านหน้าอาคาร เป็นต้น
- เลือกใช้อุปกรณ์และสุขภัณฑ์ที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- กำหนดรูปแบบการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่ อาทิ การนำน้ำทิ้งไปบำบัดตามขั้นตอนที่ได้มาตรฐานและนำน้ำกลับมาใช้ใหม่สำหรับกิจกรรมบางประเภท
- จัดทำข้อมูลการใช้น้ำในแต่ละเดือน

2. มาตรการด้านการใช้พลังงาน

- สื่อสาร และ/หรือจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงาน
- กำหนดระยะเวลาการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม อาทิ การเปิด-ปิดไฟส่องสว่าง การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นๆ ให้เหมาะสมกับช่วงเวลาการปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- เลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- จัดทำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน

3. มาตรการด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

- สื่อสาร และ/หรือรณรงค์เรื่องการดับเครื่องยนต์ทุกครั้งที่จอดรถเป็นเวลานาน
- รณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานใช้รถจักรยาน รถขนส่งสาธารณะ หรือการใช้รถเดินทางร่วมกัน ในการเดินทางมาปฏิบัติงาน
- วางแผนการเดินทางที่เหมาะสม เพื่อประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง อาทิ จัดทำแผนการเดินรถตู้โดยสารของส่วนกลางให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น
- จัดทำข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในแต่ละเดือน

4. มาตรการด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน

- สื่อสารและสร้างความตระหนักด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
- กำหนดรูปแบบการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน
- ส่งเสริมให้มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน
- จัดทำข้อมูลการใช้กระดาษในแต่ละเดือน

5. มาตรการด้านการจัดประชุม นิทรรศการ และการจัดกิจกรรม

- กำหนดขนาดห้องประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
- ส่งเสริมให้มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงานในการจัดประชุมหรือกิจกรรม รวมทั้งลดการใช้วัสดุอุปกรณ์ตกแต่งที่ย่อยสลายยาก หรือใช้ครั้งเดียวทิ้ง ตลอดจนส่งเสริมให้มีการเลือกใช้ภาชนะใส่อาหารและเครื่องดื่มที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ ส่งเสริมให้ใช้แก้วน้ำส่วนตัวในการประชุม เป็นต้น
- ส่งเสริมให้มีการประชุมหรือการฝึกอบรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการเดินทางและการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง รวมถึงการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน
- หากมีความจำเป็นต้องใช้สถานที่การจัดประชุมหรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ควรพิจารณาเลือกใช้สถานที่และผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีตามแนวทางการจัดซื้อและจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement)

6. มาตรการด้านการบริหารจัดการของเสีย

- สื่อสารให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องปัญหาขยะและการจัดการของเสียในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การยกเลิกใช้โฟม การลดใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การส่งเสริมแนวคิด 3Rs (Reduce-Reuse-Recycle) และการลดใช้สารเคมี
- จัดให้มีถังขยะและป้ายบ่งชี้ประเภทขยะที่ชัดเจน และรณรงค์ให้พนักงานมีการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางตามประเภทที่กำหนด
- จัดให้มีที่พักขยะที่เหมาะสม โดยมีพื้นที่รองรับขยะแต่ละประเภทอย่างพอเพียง
- ส่งเสริมให้มีการนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่
- จัดทำข้อมูลปริมาณขยะที่ดำเนินการคัดแยกในแต่ละเดือน

7. มาตรการด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย

- กำหนดให้มีการจัดการน้ำเสียและบำบัดน้ำเสียอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพน้ำทิ้งจะต้องอยู่ในเกณฑ์ค่ามาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ก่อนนำกลับมาใช้ซ้ำหรือระบายสู่แหล่งชุมชน
- กำหนดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดให้มีการตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ

8. มาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

- กำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาส เป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปีตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- กำหนดแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- กำหนดให้มีการตรวจประเมินความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
- กำหนดให้มีกระบวนการด้านความปลอดภัย ภายในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมายและกฎเกณฑ์สากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้มีกระบวนการในการบริหารจัดการบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ของธนาคาร
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. มาตรการด้านคุณภาพอากาศในสำนักงาน

- กำหนดแผนการควบคุมมลพิษทางอากาศภายในสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้และแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางอากาศจากกิจกรรมต่างๆ
- รณรงค์และป้องกันมลพิษทางอากาศที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ
- กำหนดแนวทางการควบคุมและลดมลพิษจากเขตก่อสร้างหรือพื้นที่ปรับปรุงภายในอาคาร

10. มาตรการด้านแสงสว่างและเสียงรบกวนในสำนักงาน

- กำหนดให้มีการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง และผลการตรวจวัดจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- ตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- กำหนดให้มีการควบคุมมลพิษทางเสียงภายในอาคารสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้และแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ

11. มาตรการด้านพื้นที่สีเขียว

- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงาน
- กำหนดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่สีเขียวอย่างเหมาะสมและมีการกำหนดเวลาที่แน่นอนในการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน
- มีการปรับปรุงพื้นที่สีเขียวอย่างต่อเนื่อง และหาแนวทางการเพิ่มพื้นที่สีเขียวทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน



- แต่งตั้ง “**คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม**” เพื่อสนับสนุนกระบวนการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 10 คน โดยคณะทำงานมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการความยั่งยืน
- จัดตั้ง “**คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน**” ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 9 คน ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร รวมถึงการจัดอบรมและการประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยธนาคารจะมีการทบทวนสมาชิกของคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นประจำทุกปี
- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการเกิดของเสีย รวมถึงลดการปล่อยมลพิษที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและบรรเทาความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป
- พัฒนาและสนับสนุนทางเลือกในการปฏิบัติงานโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการทำงานแบบอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ซอฟต์แวร์ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อลดการสิ้นเปลืองพลังงานและทรัพยากร และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากกระบวนการทำงานหรือกระบวนการให้บริการ
- มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลการใช้พลังงาน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจแก่พนักงาน ชุมชน ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐ และผู้เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ
- **จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม** โดยสามารถแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์กรุงศรี krungsri.com/th/esg/contactus Krungsri Call Center 1572 อีเมล committee.safety@krungsri.com หรือแจ้งโดยตรงต่อคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิง

กรุงศรีส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการสื่อสารต่อพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินงานดังกล่าวนอกจากจะช่วยลดการใช้พลังงาน และลดค่าใช้จ่ายของธนาคารแล้ว ยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมสู่ชั้นบรรยากาศอีกด้วย

1 การใช้พลังงานไฟฟ้า

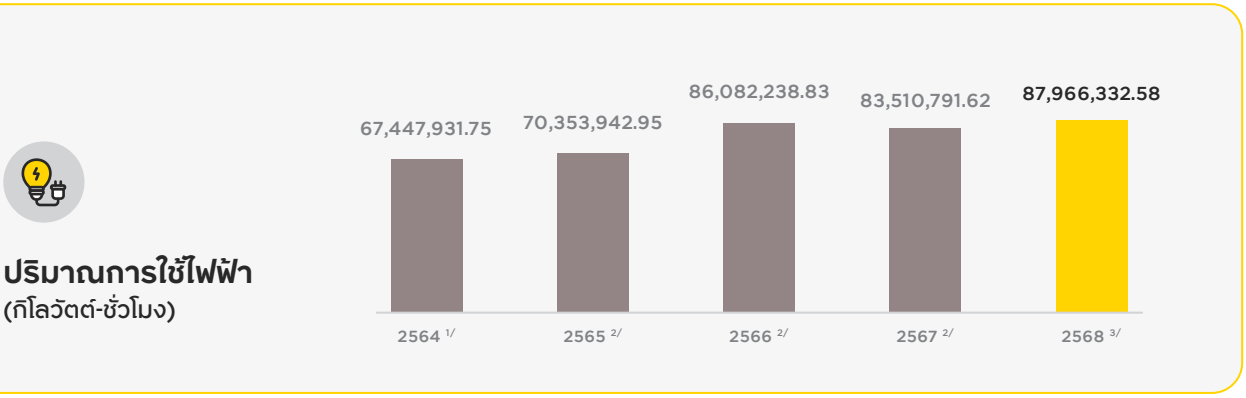
เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเท่ากับ 87,966,322.58 กิโลวัตต์-ชั่วโมง เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.3 เมื่อเทียบกับปี 2567 ทั้งนี้ การใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เนื่องจากธนาคารมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทย่อยที่มีที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศจำนวน 6 แห่ง เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นในการลดการใช้พลังงานครอบคลุมทั้งกรุงศรี กรุ๊ป

2 การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเท่ากับ 3,504,421.29 ลิตร ลดลง ร้อยละ 4.7 เมื่อเทียบกับปี 2567 โดยการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลดน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เนื่องจากมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทย่อยที่มีที่ตั้งในต่างประเทศจำนวน 6 แห่ง ทั้งนี้ ในปี 2568 ธนาคารได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนกลาง รวมทั้งรณรงค์ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการเดินทาง

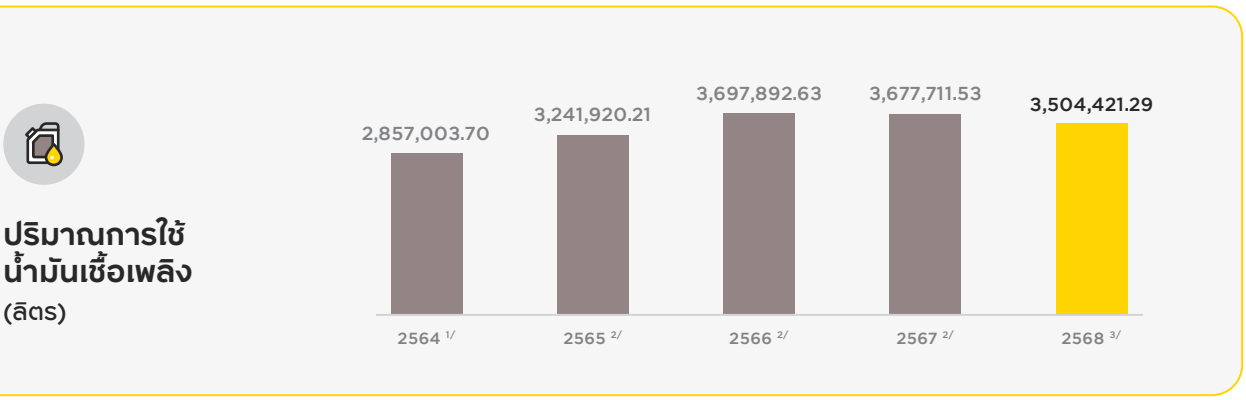


หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการใช้พลังงาน หน้า 222

1/ ปี 2564: ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร และสาขาธนาคารทั่วประเทศ

2/ ปี 2565-2567: ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

3/ ปี 2568: ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร สาขาธนาคารทั่วประเทศ บริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และบริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ จำนวน 6 แห่ง



หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการใช้พลังงาน หน้า 222

1/ ปี 2564: ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของธนาคาร และสาขาธนาคารทั่วประเทศ

2/ ปี 2565-2567: ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของธนาคาร สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

3/ ปี 2568: ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของธนาคาร สาขาธนาคารทั่วประเทศ บริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และบริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ จำนวน 6 แห่ง

3 การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก

กรุงศรีได้ดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้และวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้า รวมทั้งส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้า ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้มีการศึกษาวางแผนและดำเนินการในโครงการต่างๆ ดังนี้





กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
การเปลี่ยนระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) และติดตั้งระบบควบคุมการทำงาน	• ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) ที่มีประสิทธิภาพสูง พร้อมทั้งระบบควบคุมการจัดการพลังงานของอาคารสำนักงานใหญ่ โดยได้ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเดือนตุลาคม 2567 และจากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ในปี 2568 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ลดลง 117,844 หน่วย/ปี และช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 56 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) • ดำเนินการติดตั้งระบบควบคุมการจัดการพลังงานของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และอาคารริมน้ำ โดยใช้เทคโนโลยี Internet of Things (IoTs) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาควบคุมการทำงานของระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) โดยในปี 2568 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลง 112,293 หน่วย/ปี และช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 53 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)
การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type	ปี 2568 ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type ของอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 30 ชุด และสาขาของธนาคาร จำนวน 12 แห่ง ช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 27,493 หน่วย/ปี และลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 13 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) ทั้งนี้ ในปี 2569 ธนาคารได้วางแผนที่จะดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type เพิ่มเติมที่สาขาของธนาคาร จำนวน 108 แห่ง
การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED	ปี 2568 ธนาคารดำเนินการสำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED ของสาขาธนาคารทั่วประเทศ โดยจะเริ่มดำเนินการทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าในปี 2569 รวม 120 สาขา ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 178.37 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) และช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 358,295.52 หน่วย/ปี
การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์	• ดำเนินการสำรวจและติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ขนาดกำลังผลิต 89.28 กิโลวัตต์พีค (kWp) บริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ และขนาดกำลังการผลิต 66.96 กิโลวัตต์พีค (kWp) บริเวณอาคารริมน้ำ ในเดือนธันวาคม 2567 และจากการติดตั้งดังกล่าวในปี 2568 สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 111,024 หน่วยต่อปี เทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 56 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) • สำรวจและวางแผนดำเนินการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์สำหรับสาขาของธนาคารทั่วประเทศ โดยเฉพาะสาขารูปแบบ Standalone โดยในปี 2568 ดำเนินการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์จำนวน 62 สาขา ช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 156,753 หน่วยต่อปีเทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 78 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) และในปี 2569 ธนาคารมีแผนงานที่จะขยายการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพิ่มเติมอีก 40 สาขา ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 101,130 หน่วยต่อปีเทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 50 ตันคาร์บอนไดออกไซโทยบเท่า (tCO_2e)
การติดตั้งระบบบริหารจัดการพลังงานอัจฉริยะผ่านระบบคลาวด์	สำรวจและดำเนินการติดตั้งระบบบริหารจัดการพลังงานอัจฉริยะผ่านระบบคลาวด์ (Smart Cloud-based Energy Management System) ในสาขาของธนาคารทั่วประเทศ จำนวน 80 สาขา เพื่อช่วยในการติดตามและควบคุมการใช้พลังงานในพื้นที่สาขาได้แบบเรียลไทม์ โดยใช้เซ็นเซอร์และอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับระบบคลาวด์ เพื่อรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ต่างๆ อาทิ การใช้พลังงานจากเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศ การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ชนิดติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) โดยสามารถนำผลการใช้พลังงานที่ได้มาวิเคราะห์และวางแผนการใช้พลังงานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการใช้พลังงานของสาขาธนาคารต่อไป ทั้งนี้ ในปี 2568 ได้ดำเนินการสำรวจพื้นที่สาขาของธนาคารครบถ้วน จำนวน 80 สาขา และอยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้ง ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ปี 2569

การบริหารจัดการน้ำ

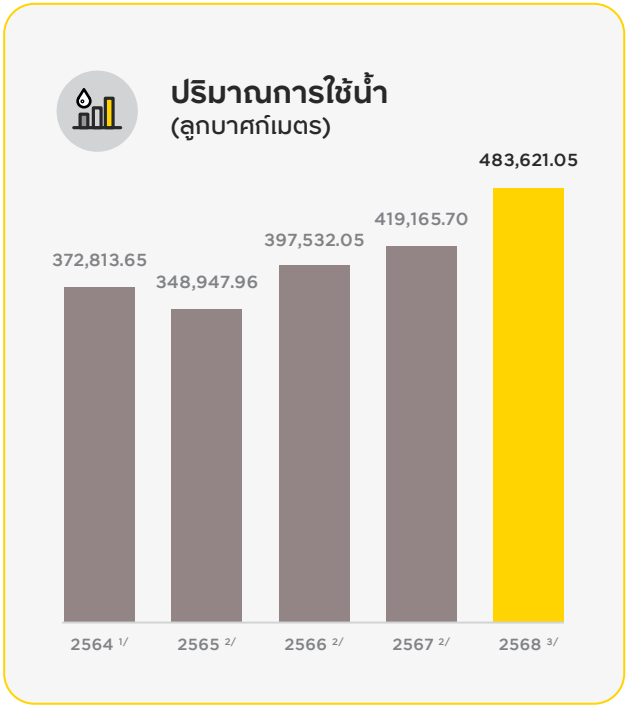
กรุงศรีมีการบริหารจัดการและวางแผนเรื่องการบริโภคน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยเริ่มจากออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำ ไปจนถึงน้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งกระบวนการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้อีกครั้งอย่างเหมาะสม

เป้าหมาย:

ลดปริมาณการใช้น้ำลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ปริมาณการใช้น้ำเท่ากับ 483,621.05 ลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.3 เมื่อเทียบกับปี 2567 ทั้งนี้ ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้นเนื่องจากธนาคารมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทย่อยที่มีที่ตั้งในต่างประเทศจำนวน 6 แห่ง รวมทั้งธนาคารมีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานในออฟฟิศเพิ่มมากขึ้นกว่าปีก่อนหน้า (ปัจจุบันธนาคารยังกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานรูปแบบ Hybrid Working คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ออฟฟิศสลับกับที่บ้านได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและการพิจารณาของหัวหน้างาน)



หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการใช้น้ำ หน้า 222-223

1/ ปี 2564: ข้อมูลการใช้น้ำของธนาคาร และสาขาธนาคารทั่วประเทศ

2/ ปี 2565-2567: ข้อมูลการใช้น้ำของธนาคาร สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

3/ ปี 2568: ข้อมูลการใช้น้ำของธนาคาร สาขาธนาคารทั่วประเทศ บริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และบริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ จำนวน 6 แห่ง

นอกจากนี้ ปี 2568 กรุงศรีได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านความตึงครียดของน้ำ (Water Stress Assessment) โดยพิจารณาครอบคลุมพื้นที่ตั้งหลักของกรุงศรี อาทิ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ สาขาธนาคารทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวมทั้งบริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยและบริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ จำนวน 6 แห่ง โดยใช้เครื่องมือ Aqueduct Water Risk Tool ซึ่งพัฒนาโดย World's Resources Institute (WRI) เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินพื้นที่ที่มีความตึงเครียดของน้ำตามระดับความเสี่ยง และนำผลที่ได้มาวางแผนบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ จัดให้มีระบบสำรองน้ำไว้ใช้กรณีเกิดภัยแล้งหรือการขาดแคลนน้ำ

พื้นที่ที่มีความตึงเครียดของน้ำตามระดับความเสี่ยง

ระดับความเสี่ยง	ร้อยละของพื้นที่ดำเนินกิจการ
ความเสี่ยงต่ำ (<10%)	9
ความเสี่ยงต่ำ-ปานกลาง (10-20%)	3
ความเสี่ยงปานกลาง-สูง (20-40%)	10
ความเสี่ยงสูง (40-80%)	47
ความเสี่ยงสูงมาก (>80%)	31
รวม	100

1 การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน

กรุงศรีได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามค่ามาตรฐานน้ำทิ้งของกรมควบคุมมลพิษ โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) ซึ่งน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอก และมีการจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบน้ำเสียเพื่อรายงานต่อสำนักงานเขตยานาวาและเขตปทุมวันเป็นประจำทุกเดือน

เป้าหมาย:

ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากพื้นที่ความรับผิดชอบของกรุงศรีจากชุมชนใกล้เคียงหรือหน่วยงานกำกับดูแล

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 คุณภาพน้ำเสียของสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานกำกับดูแล

2 การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

กรุงศรีดำเนินการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วมาใช้ซ้ำ เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม





ผลการดำเนินงาน:

- สำนักงานใหญ่: ดำเนินรวบรวมน้ำทิ้งจากระบบหอหล่อเย็น (Cooling Tower) และน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วนำกลับมาใช้ซ้ำ โดยมีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารริมน้ำ มาใช้รดน้ำต้นไม้ ล้างทำความสะอาดพื้นถนนบริเวณลานจอดรถชั้น G และเติมลงบ่อน้ำพุหน้าอาคาร โดยเฉลี่ยเดือนละ 338.58 ลูกบาศก์เมตร หรือ 4,062.96 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ประมาณ 69,552 บาทต่อปี
- อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต: นำน้ำจากบ่อกักเก็บน้ำฝน น้ำทิ้งจากระบบหอหล่อเย็น รวมถึงน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ประโยชน์ซ้ำ โดยนำมารดน้ำต้นไม้โดยรอบอาคารสำนักงาน และใช้หมุนเวียนซ้ำในระบบหอหล่อเย็นโดยเฉลี่ยเดือนละ 399.25 ลูกบาศก์เมตร หรือ 4,790.98 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 6,831.14 บาทต่อปี

การบริโภคกระดาษ

กรุงศรีผลักดันและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนร่วมปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปริมาณการบริโภคกระดาษและวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ รวมทั้งลดปริมาณขยะเศษกระดาษที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน โดยมีการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ การส่งเสริมแนวคิด “คิดก่อนพิมพ์” (Think Before Print) โดยให้มีการตรวจร่างและ/หรือแก้ไขไฟล์เอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนทำการสั่งพิมพ์ และรณรงค์ให้ใช้กระดาษทั้งสองด้านอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้ ธนาคารยังปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Hybrid Working คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ออฟฟิศสลับกับที่บ้านได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและการพิจารณาของหัวหน้างาน ส่งผลให้มีการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

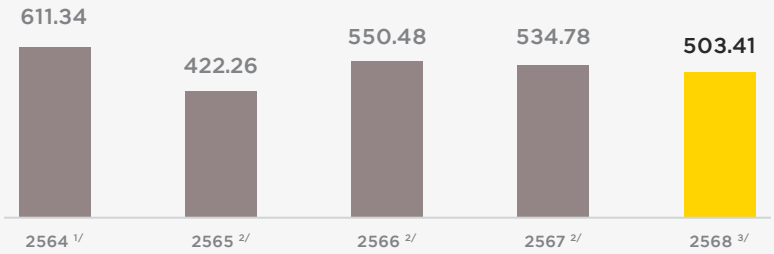
เป้าหมาย:

ลดปริมาณการใช้กระดาษลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ปริมาณการใช้กระดาษเท่ากับ 503.41 ตัน ลดลงร้อยละ 5.86 เมื่อเทียบกับปี 2567

ปริมาณการใช้กระดาษ A4
(ตัน)



หมายเหตุ:

1/ ปี 2564: ข้อมูลการใช้กระดาษของธนาคาร และสาขาธนาคารทั่วประเทศ

2/ ปี 2565-2567: ข้อมูลการใช้กระดาษของธนาคาร สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

3/ ปี 2568: การใช้กระดาษของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ บริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และบริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ จำนวน 6 แห่ง

โครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน โดยกลุ่มงานปฏิบัติการ

กลุ่มงานปฏิบัติการได้ดำเนินโครงการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมระบบการทำงานจากรูปแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีการลดปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

เป้าหมาย:

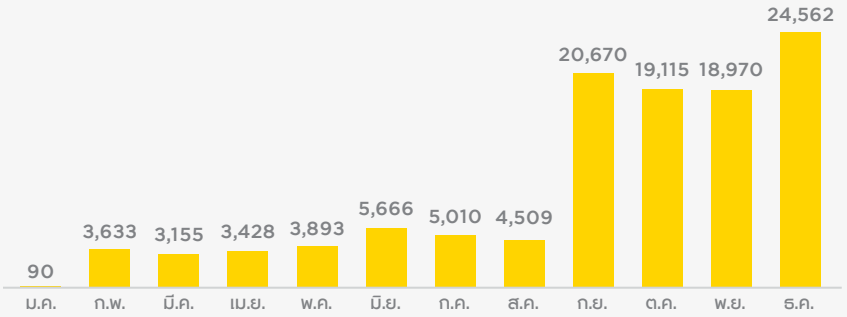
ริเริ่มและดำเนินโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน จำนวน 17 โครงการย่อย

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้มีพนักงานนำเสนอโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานรวมทั้งสิ้น 16 โครงการย่อย ประกอบไปด้วยโครงการที่ช่วยลดการใช้กระดาษจากการพิมพ์ โครงการที่เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โครงการพัฒนาแอปพลิเคชันและเครื่องมือต่างๆ ทั้งนี้ จากการดำเนินโครงการต่างๆ สามารถลดการใช้ปริมาณกระดาษ A4 จำนวนทั้งสิ้น 112,701 แผ่น เทียบเท่ากับลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกไปได้ 1,651* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

หมายเหตุ: *คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงจากค่า Emission Factor คาร์บอนฟุตพริ้นผลิตภัณฑ์ (กรกฎาคม 2565) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ที่ลดได้ต่อเดือน รวมทั้ง 16 โครงการย่อย
(จำนวนแผ่น)



การจัดการของเสีย

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการของเสียในองค์กร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดีและน่าอยู่ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและก๊าซเรือนกระจก ขณะเดียวกันยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

เป้าหมาย:

ตั้งเป้าลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของปริมาณขยะทั้งหมด

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 ธนาคารมีปริมาณขยะที่เกิดขึ้นทั้งหมด 467,048.67 กิโลกรัม ประกอบด้วยขยะประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะอันตราย ขยะติดเชื้อ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-waste) ขยะเศษอาหาร ขยะเชื้อเพลิง (Refuse-Derived Fuel: RDF) และขยะรีไซเคิล โดยขยะดังกล่าวได้รับการบริหารจัดการและกำจัดอย่างเหมาะสมผ่านกระบวนการต่างๆ อาทิ การนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) การรีไซเคิล (Recycle) การแปรรูป และการนำไปผลิตเป็นเชื้อเพลิงอุตสาหกรรม เป็นต้น

จากการดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้ธนาคารสามารถลดปริมาณขยะที่นำไปกำจัดด้วยวิธีฝังกลบได้จำนวน 231,722.60 กิโลกรัม หรือคิดเป็นร้อยละ 49.61 ของปริมาณขยะทั้งหมดที่เกิดขึ้นในปีดังกล่าว

ข้อมูลขยะ ปี 2568 (เฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต)

ประเภทขยะ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	GHG emissions [5/] ($kgCO_2e$)
ปริมาณขยะทั้งหมด (กิโลกรัม)	**622,467.89**	**377,078.48**	**607,418.92**	**482,120.82**	**467,048.67**	**984,411.89**
ขยะทั่วไป (กิโลกรัม)	199,831.01	154,808.09	230,753.33	297,444.19	234,102.26	-
ขยะอันตราย (กิโลกรัม)	659.18	3,951.98	1,182.25	1,252.86	1,223.81	-
ขยะติดเชื้อ (กิโลกรัม)	209.50	240.00	309.30	214.80	233.50	-
ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste)[1/] (กิโลกรัม)	1,556.00	1,145.00	798.00	419.46	201.00	91.00
ขยะเศษอาหาร (กิโลกรัม)	5,000.00	5,810.76	21,201.08	24,006.38	21,463.95	54,303.79
ขยะเชื้อเพลิง[2/] (Refuse-Derived Fuel: RDF)	-	5,384.65	9,106.75	14,219.76	40,569.40	32,049.83
ขยะรีไซเคิล (กิโลกรัม)	415,212.20	205,738.00	344,068.21	144,563.37	169,254.75	897,967.27
• กล่องกระดาษ	10,964.00	10,420.00	17,204.00	16,496.00	18,779.00	-
• กระดาษทั่วไป หนังสือ นิตยสาร วารสาร	9,002.00	9,603.00	9,276.00	10,536.00	6,279.00	-
• ขวดพลาสติก (HDPE)	3,464.50	5,464.25	5,559.00	8,256.00	9,611.00	-
• ขวดแก้ว	493.00	666.00	1,124.00	1,224.00	1,882.00	-
• กระป๋องอลูมิเนียม	124.00	68.75	75.50	198.55	169.10	-
• เหล็ก	20.00	142.00	890.00	11.00	52.00	-
• แผ่นพลาสติก พีพีบอร์ด	177.50	257.00	362.00	0.00	0.00	-
• กระดาษใช้แล้วทั้ง 2 หน้า (โครงการ Shred2Share) [3/]	390,230.00	177,597.00	308,954.71	106,255.32	130,778.01	-
• ขวดพลาสติกแบบใส (PET) และแบบขาวขุ่น (HDPE) (โครงการขวดเปล่าไม่สูญเปล่า) [4/]	737.20	1,520.00	623.00	1,583.50	1,704.64	-

หมายเหตุ:

[1/] อ้างอิงข้อมูลจากรายงานการดำเนินงานโครงการคนไทยไร้ E-Waste ของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส

[2/] ข้อมูลขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยเริ่มมีการจัดเก็บและคัดแยกในปี 2565 เป็นปีแรก

[3/] โครงการ Shred2Share เป็นการสนับสนุนการสนับสนุนกระบวนการรีไซเคิลกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงาน ผ่านโครงการ Shred2Share "ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม" ของ บริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด (Iron Mountain) และบริษัท ดาต้าเซฟ จำกัด (Datasafe) ซึ่งข้อมูลกระดาษจากโครงการดังกล่าวประกอบด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) บริษัท อยุธยาแคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

[4/] โครงการขวดเปล่าไม่สูญเปล่า เป็นโครงการคัดแยกขวดน้ำพลาสติกใส (PET) และขวดพลาสติกขุ่น (HDPE) เพื่อส่งมอบให้กับวัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ นำไปรีไซเคิล และเป็นเส้นใยผสมในการทำชุด PPE (Personal Protective Equipment) จีวรสำหรับพระสงฆ์ และผ้าห่ม โดยเริ่มดำเนินโครงการในปี 2564 เป็นปีแรก

[5/] คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงจากค่า Emission Factor คาร์บอนฟุตพริ้นผลิตภัณฑ์ (กรกฎาคม 2565) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) เป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อระบบนิเวศ ความหลากหลายทางชีวภาพ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ตลอดจนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงเป็นวาระเร่งด่วนระดับประเทศและระดับสากลที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันเพื่อลดความเสี่ยงและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเกิดขึ้นตลอดจนเร่งปรับตัวไปสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศก่อให้เกิดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและสถานะทางการเงินของธนาคาร โดยสามารถแบ่งความเสี่ยงเป็น 2 ประเภทหลัก ประกอบด้วย

1. **ความเสี่ยงจากผลกระทบทางกายภาพ** (Physical Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบโดยตรงของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาทิ ภัยพิบัติทางธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินหรือการดำเนินงานอันเนื่องมาจากเหตุการณ์หรือภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น

   1.1 ความเสี่ยงต่อพอร์ตสินเชื่อและการลงทุน
   - หนี้เสียเพิ่มขึ้น: ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ อาทิ โรงงานที่ถูกน้ำท่วม ภาคเกษตรกรรมที่ได้รับความเสียหายจากการขาดแคลนน้ำหรือภัยแล้ง อาจไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ ทำให้ธนาคารมีภาระหนี้เสียเพิ่มขึ้นและมีความเสี่ยงด้านเครดิต
   - มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันลดลง: อสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ อาทิ พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก อาจส่งผลให้มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันลดลงและอาจเพิ่มความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร

   1.2 ความเสี่ยงต่อโครงสร้างพื้นฐานและระบบปฏิบัติการของธนาคาร
   - การหยุดชะงักของสาขาธนาคารและระบบไอที: ภัยธรรมชาติ อาทิ พายุ น้ำท่วม และคลื่นความร้อน อาจทำให้สาขาธนาคาร และ/หรือระบบไอทีของธนาคารเสียหาย ส่งผลต่อการให้บริการลูกค้า
   - ค่าใช้จ่ายด้านการกู้คืนและฟื้นฟู: ธนาคารอาจต้องใช้ต้นทุนสูงในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

2. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านต่อระบบเศรษฐกิจ** (Transition Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และนโยบายของทางการ พัฒนาการของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค และนักลงทุนที่มุ่งไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ตัวอย่างเช่น

   2.1 ความเสี่ยงจากกฎระเบียบและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
   - ข้อกำหนดด้านการเปิดเผยข้อมูล ESG (Environmental, Social, and Governance): หน่วยงานกำกับดูแล อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อาจกำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของพอร์ตสินเชื่อ หากไม่ปฏิบัติตามอาจมีบทลงโทษ หรือธนาคารอาจสูญเสียความน่าเชื่อถือ
   - นโยบายภาษีคาร์บอนและกฎระเบียบด้านการเงินสีเขียว: หากรัฐบาลออกมาตรการภาษีคาร์บอน หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสินเชื่อสีเขียว ธนาคารอาจต้องปรับโครงสร้างพอร์ตสินเชื่อและเพิ่มการลงทุนในธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

   2.2 ความเสี่ยงด้านเครดิตจากการเปลี่ยนแปลงของตลาด
   - การลดลงของมูลค่าการลงทุนในอุตสาหกรรมที่ปล่อยคาร์บอนสูง: หากธนาคารมีการปล่อยสินเชื่อให้กับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงฟอสซิลหรืออุตสาหกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง อาจเผชิญกับความเสี่ยงด้านเครดิต เนื่องจากบริษัทเหล่านี้อาจต้องเผชิญกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่ทยอยออกมา
   - ความต้องการสินเชื่อสีเขียวเพิ่มขึ้น: หากธนาคารไม่สามารถปรับตัวและให้สินเชื่อที่ตอบสนองต่อนโยบายความยั่งยืน อาจเสียโอกาสในการแข่งขัน

   2.3 ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
   - ความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและลูกค้า: หากธนาคารยังคงสนับสนุนธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาจถูกวิพากษ์วิจารณ์จากนักลงทุน ลูกค้า และหน่วยงานกำกับดูแล
   - แนวโน้มของนักลงทุนและกองทุน ESG: นักลงทุนและกองทุนที่เน้น ESG อาจลดการลงทุนในธนาคารที่ไม่มีนโยบายด้านความยั่งยืนชัดเจน โดยเฉพาะความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

โอกาส

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งภายใต้มิติของการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Mitigation) และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Adaptation) จะช่วยสร้างโอกาสให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจ พัฒนาโครงการที่ยั่งยืน และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสีเขียว อาทิ สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การออกและจัดจำหน่ายพันธบัตรสีเขียว การให้บริการที่ปรึกษาด้าน ESG และ Carbon Credit
- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการลงทุนที่ยั่งยืน อาทิ การลงทุนในโครงการที่ยั่งยืนและให้ผลตอบแทนในระยะยาว การได้รับสิทธิประโยชน์ทางการเงินจากนโยบายภาครัฐ หรือมาตรการจูงใจทางภาษี การเข้าถึงแหล่งเงินทุนระหว่างประเทศที่ให้การสนับสนุนด้านพลังงานสะอาดและความยั่งยืน
- การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสัมพันธ์กับลูกค้า อาทิ นักลงทุนสถาบันและกองทุนที่เน้น ESG จะเลือกลงทุนในธนาคารที่มีแนวทางด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน การดึงดูดลูกค้ายุคใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการเงินที่ยั่งยืนมากขึ้นและอาจเลือกใช้บริการของธนาคารที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวคิดสีเขียวช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- การเสริมสร้างความยืดหยุ่นและการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจ อาทิ การลดความเสี่ยงด้านเครดิตและพอร์ตสินเชื่อด้วยการเปลี่ยนผ่านไปสู่พอร์ตสินเชื่อสีเขียว การปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบใหม่ล่วงหน้า การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งการลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและการฟ้องร้องที่อาจเกิดขึ้นจากการละเลยประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม

แนวทางการบริหารจัดการ

- **ประกาศวิสัยทัศน์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์** (Krungsri Net Zero Vision) ที่สนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ข้อ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัวไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำภายใต้ความตกลงปารีส (Paris Agreement) และสอดรับกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Nationally Determined Contributions: NDCs) รวมทั้งสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนของ MUFG โดยกรุงศรีกำหนดเป้าหมายดังต่อไปนี้
  - **ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2573**
  - **ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2593**
    - ลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าถ่านหินให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573 และกำหนดแผนการดำเนินนโยบายการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใสที่ครอบคลุมข้อมูลการปล่อยและเป้าหมายการปรับลดก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร
    - เพิ่มการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน โดยปรับเพิ่มเป้าหมายจากเดิม 250,000 ล้านบาท เป็น 350,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)
    - ส่งเสริมการพัฒนาตลาดการเงินยั่งยืนและการเงินสีเขียวในประเทศไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- **ประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG Declaration) โดยร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยจะดำเนินการตามแนวทางที่มีความสำคัญดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์

บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจและกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบเชิงลบและสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงาน ธุรกรรม และพอร์ตโฟลิโอของธนาคารพาณิชย์

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์และการเติบโตอย่างยั่งยืน

การสื่อสาร

สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการดำเนินการเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน

พัฒนาระบบการติดตามและการรายงานที่สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลของประเทศไทยและมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในระดับสากล อาทิ กรอบการรายงานตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) มาตรฐานการรายงานสากล (GRI Standards) เป็นต้น

- **ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** ที่สอดคล้องกับแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Standard Practice) และคู่มือ Industry Handbook ที่ริเริ่มและร่วมมือกันพัฒนาขึ้นมาโดยธนาคารสมาชิกภายใต้สมาคมธนาคารไทย เพื่อยกระดับมาตรฐานในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคารพาณิชย์ และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม
- **ปรับกลยุทธ์การลงทุนและพอร์ตสินเชื่อตามแนวทาง “การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ”** ที่สอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และนโยบายเพื่อการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของกรุงศรี โดยเพิ่มสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อสีเขียวแก่ภาคธุรกิจต่างๆ อาทิ โครงการพลังงานสะอาด อุตสาหกรรมที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ และลดความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง อาทิ โรงไฟฟ้าถ่านหิน

หมายเหตุ: ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG หน้า 77

- **ปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยนำเกณฑ์ด้าน ESG มาใช้ในการประเมินความเสี่ยง** พร้อมทั้งประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีต่อพอร์ตสินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร
- **พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน** อาทิ สินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน การออกตราสารหนี้/พันธบัตรสีเขียว และกองทุนที่เกี่ยวข้องกับ ESG
- **ปรับโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กรให้รองรับการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** โดยคณะกรรมการความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคาร ได้ริเริ่ม “**โครงการ IECC**” (Internalizing Environmental and Climate Change Aspects into Financial Institution Business Program) ขึ้นมา เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ ศึกษา และจัดทำข้อเสนอแนะร่วมกับที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งครอบคลุมโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนโครงสร้างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมของกรุงศรี ที่สะท้อนถึงการดำเนินงานในปัจจุบันและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตลอดจนการจัดเก็บ รายงาน และเปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- **พัฒนาองค์ความรู้และฝึกอบรมคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** โดยกำหนดแผนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน
- **พัฒนา Transition Plan เพื่อใช้บริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ** โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงและมีนัยสำคัญต่อพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร รวมทั้งกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และบรรลุเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดให้เหลือศูนย์ภายในปี 2593 ตามที่ได้กำหนดไว้
- **สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของลูกค้า ภาคธุรกิจ และระบบเศรษฐกิจประเทศไปสู่การบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกและความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม** ผ่านการให้คำแนะนำเพื่อสร้างความตระหนักรู้ควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- จัดทำ**คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร** (Carbon Footprint for Organization: CFO) เพื่อประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และวิเคราะห์แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ เพื่อจะได้หาแนวทางในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดทำมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของกรุงศรี ทั้งนี้ การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของกรุงศรีจะปฏิบัติตามแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และมาตรฐาน ISO 14064-1 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลว่าด้วยเรื่องหลักการและข้อกำหนดระดับองค์กรสำหรับการวัดปริมาณและการรายงานผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรสู่ระดับสากล

- **ส่งเสริมกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในองค์กร** อาทิ การสนับสนุนระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลที่ช่วยลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในองค์กร การสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก การใช้ยานยนต์ไฟฟ้า การบริหารจัดการขยะในองค์กร การออกแบบอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามมาตรฐาน The Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ของสหรัฐอเมริกา(U.S. Green Building Council: USBC) ในระดับ LEED Gold เป็นต้น

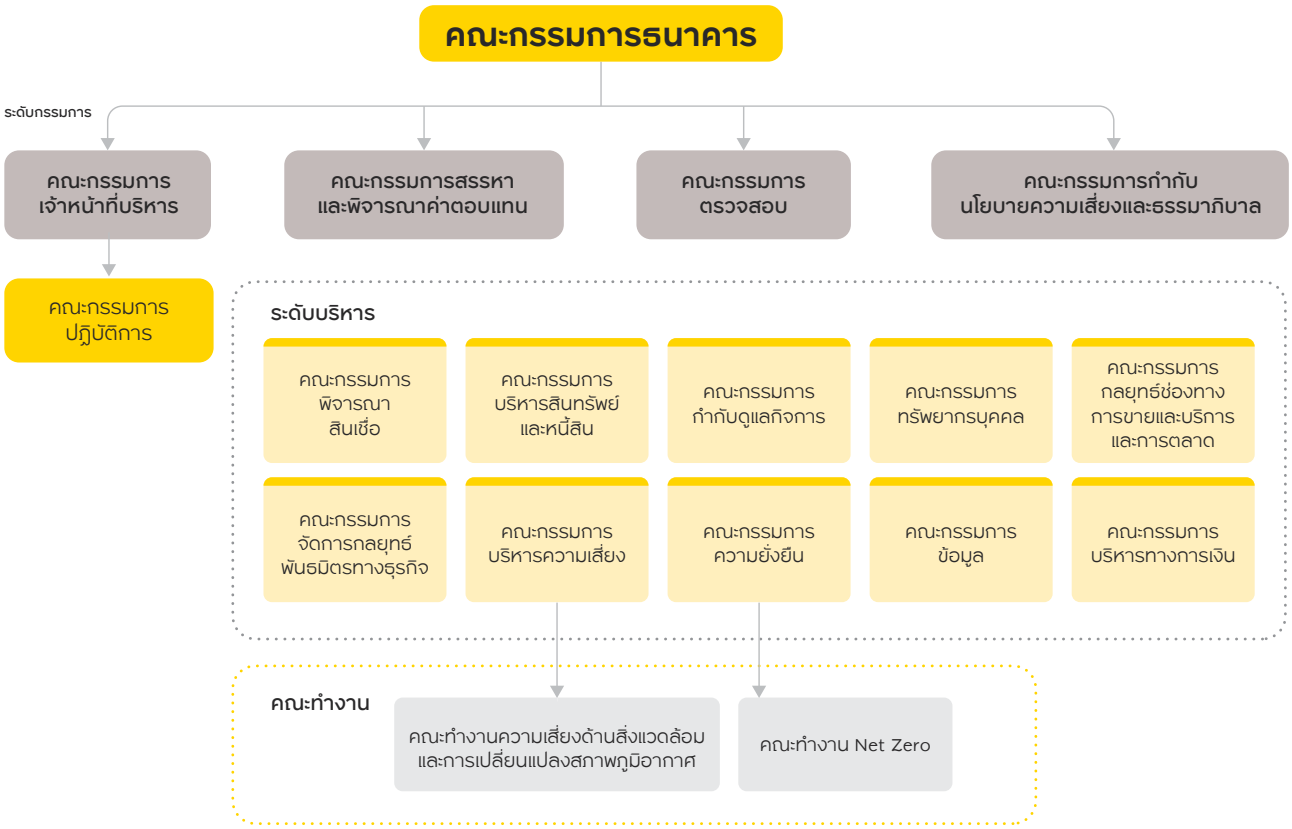
- **เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในองค์กรต่าง ๆ เพื่อร่วมสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจประเทศไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม** ที่สอดรับกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (NDCs) และความตกลงปารีส (Paris Agreement) ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) รวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13: การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกรุงศรีได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายต่างๆ ดังนี้

  - The Alliance for Green Commercial Banks (The Alliance): กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับพันธมิตรระดับโลกเพื่อร่วมกำหนดอนาคตด้านการเงินเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Finance) ในปี 2567 โดยร่วมแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีของพันธมิตรเพื่อนำมาพัฒนาและส่งเสริมการเงินสีเขียว รวมทั้งการเข้าถึงข้อมูล งานวิจัย หลักสูตรการฝึกอบรม การสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการเงินเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและองค์ความรู้ในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน
  - Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF): กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิก PCAF ในปี 2567 ซึ่งเป็นความร่วมมือของสถาบันการเงินทั่วโลกในการพัฒนาและจัดทำมาตรฐานสากลในการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากธุรกรรมและบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน
  - **เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย** (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN): กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO) ในปี 2565 ซึ่งแสดงถึงความเป็นผู้นำในการจัดการและรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรผ่านการแสดงเจตนารมณ์ที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลในระดับองค์กร โดยมีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การลงทุนและการดำเนินธุรกิจแบบคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
  - **สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย** (RE100): กรุงศรีร่วมมือกับองค์กรชั้นนำจากภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการร่วมสนับสนุนและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของประเทศไทยไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนร้อยละ 100 และช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมใหม่ หรือ New S Curve โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานสะอาด โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี 2565
  - **เครือข่าย** Carbon Markets Club: กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งต้น (Founding Member) ร่วมกับองค์กรชั้นนำระดับประเทศในเครือข่าย Carbon Markets Club ในปี 2564 เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบซื้อขายคาร์บอนเครดิตครั้งแรกของประเทศไทย รวมถึงสนับสนุนความมุ่งมั่นของผู้มีส่วนได้เสียในการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ
  - **เครือข่ายธุรกิจเพื่อการจัดการสภาพภูมิอากาศประเทศไทย** (Thailand Climate Business Network: ThaiCBN): กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มแรก (First Cohort) ในปี 2567 โดยร่วมกับองค์กรชั้นนำทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อร่วมเปลี่ยนผ่านประเทศไทยสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ตามแนวทางการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ
    - เพื่อสร้างเครือข่ายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตลอดห่วงโซ่อุปทาน และผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ งานวิจัย เทคโนโลยี แนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice)
    - ส่งเสริมให้เกิดการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีต่างๆ ไปดำเนินการให้เกิดขึ้นจริง
    - เพื่อยกระดับศักยภาพของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมตลอดห่วงโซ่อุปทานให้พร้อมคว้าโอกาสใหม่ของธุรกิจในยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กรุงศรีได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งถือเป็นวาระเร่งด่วนและสำคัญที่ธนาคารจะต้องเร่งดำเนินการประเมินผลกระทบทั้งด้านโอกาสและความเสี่ยงอย่างเป็นระบบในกระบวนการดำเนินงานและการตัดสินใจ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของระบบเศรษฐกิจไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สู่ระดับสากล อันสอดรับกับปณิธาน “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน” ของธนาคาร

การกำกับดูแลกิจการครอบคลุมการกำหนดบทบาทหน้าที่ตั้งแต่คณะกรรมการธนาคารระดับบริหาร จนถึงระดับคณะทำงาน เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความสอดคล้องทั่วทั้งกรุงศรี กรุ๊ป โดยรวมถึงการบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยง การติดตามการดำเนินงานตามกลยุทธ์ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การกำหนดโครงสร้างความรับผิดชอบที่ชัดเจน และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อรองรับกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



สรุปผลการดำเนินงาน

การลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคาร

1 การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

กรุงศรีได้ดำเนินการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยจัดเก็บข้อมูลการปล่อยและการดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของกรุงศรี ซึ่งครอบคลุมข้อมูลจากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ขอบเขต คือ

- **ขอบเขตที่ 1**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง (Direct GHG Emissions) โดยคำนวณจากการเผาไหม้ของน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ การรั่วไหลของสารทำความเย็น การรั่วไหลของสารดับเพลิง การรั่วไหลของก๊าซมีเทนจากการใช้ห้องน้ำ (ระบบ Septic Tank) และบ่อบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น
- **ขอบเขตที่ 2**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (Indirect GHG Emissions) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ในองค์กร ซึ่งในที่นี้จะหมายถึง พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อมาจากการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- **ขอบเขตที่ 3**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อมอื่นๆ (Other Indirect GHG Emissions) โดยคำนวณจาก
  ประเภทที่ 1: การซื้อวัตถุดิบและบริการ (Purchased Goods and Services) อาทิ การใช้น้ำประปา การใช้กระดาษ
  ประเภทที่ 2: สินค้าประเภททุน (Capital Goods) อาทิ ค่าใช้จ่ายรายการทรัพย์สินที่ซื้อมา
  ประเภทที่ 3: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน (Fuel- and Energy-Related Activities) อาทิ การได้มาซึ่งเชื้อเพลิงและพลังงาน
  ประเภทที่ 5: การกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร (Waste Generated in Operation)
  ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business Travel)
  ประเภทที่ 7: การเดินทางของพนักงาน (Employee Commuting)
  ประเภทที่ 8: การใช้สินทรัพย์ที่เช่า (Upstream Leased Assets) อาทิ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากตู้ ATM (Standalone) ทั่วประเทศ
  ประเภทที่ 9: การขนส่งและกระจายสินค้า (Downstream Transportation and Distribution) อาทิ การขนส่งเงินธนาคาร การเดินทางของผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและการจัดส่งเอกสาร

กรุงศรีได้คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6) ไนโตรเจนไตรฟลูออไรด์ (NF_3) โดยใช้ข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) พิมพ์ครั้งที่ 8 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 6 (กรกฎาคม, 2565) The Greenhouse Gas Protocol, Revised Edition October 2016 อ้างอิงค่า Global Warming Potential (GWP) Rate จากรายงานการตรวจประเมินของ The Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) ฉบับที่ 5 (AR5) มาตรฐาน ISO 14064-1: 2018 มาตรฐานการจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกรุงศรี กรุ๊ป

เป้าหมายระยะยาว

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) ให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573

เป้าหมายระยะสั้น

ปี 2568 ตั้งเป้าลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) อย่างน้อยร้อยละ 4.2 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้ขยายขอบเขตการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรครอบคลุมบริษัทย่อยในต่างประเทศจำนวน 6 แห่ง โดยได้รับการทวนสอบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) จาก**บริษัท บีเอสไอ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด** ซึ่งปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) **คิดเป็น 45,758 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลงร้อยละ 2.13 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า** โดยมีรายละเอียดดังนี้

พารามิเตอร์	หน่วย	ข้อมูลก๊าซเรือนกระจก					
		2563 (ปีฐาน)	2564	2565	2566	2567	2568 1/
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission)							
ขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,032.00	9,792.00	8,421.00	8,601.00	9,007.00	8,372.00
ขอบเขตที่ 2 (Location based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496.00	40,429.00	37,866.00	43,032.00	41,748.00	43,386.00
ขอบเขตที่ 2 (Market based)2/	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496.00	40,429.00	37,866.00	43,032.00	37,748.00	37,386.00
ขอบเขตที่ 1 และ 2	**ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า**	63,528.00	50,221.00	46,287.00	51,633.00	46,755.00	45,758.00
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	2.96	2.44	2.27	2.43	2.20	1.04
จำนวนพนักงานประจำ (FTE)	คน	21,445.00	20,612.00	20,632.00	21,283.00	21,260.00	44,011.00

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หน้า 220-221

1/ ปี 2568 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ บริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย จำนวน 14 แห่ง และบริษัทย่อยในต่างประเทศ จำนวน 6 แห่ง

2/ ปี 2568 ดำเนินการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2: การใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อพลังงานจากภายนอกมาใช้ภายในองค์กร) ผ่านการซื้อใบรับรองการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: REC) จำนวน 12,000 RECs หรือเทียบเท่าปริมาณการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 6,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)

2 การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก

ปี 2568 กรุงศรีได้ดำเนินการศึกษาและวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของอุปกรณ์และการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก ทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคาร เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- การเปลี่ยนระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) ที่มีประสิทธิภาพสูง ณ อาคารสำนักงานใหญ่
- การติดตั้งระบบควบคุมการจัดการพลังงานของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และอาคารริมน้ำ โดยใช้เทคโนโลยี Internet of Things (IoTs) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI)
- การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type ของอาคารสำนักงานใหญ่
- การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นประเภท Split Type ของสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED ของสำนักงานสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ บริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ (สาขารูปแบบ Standalone)
- การติดตั้งระบบบริหารจัดการพลังงานอัจฉริยะผ่านระบบคลาวด์ (Smart Cloud-based Energy Management System) ในสาขาธนาคารทั่วประเทศ

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หน้า 49

3 โครงการจัดการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้

กรุงศรีตระหนักดีว่ากิจกรรมการปลูกต้นไม้ การฟื้นฟูป่า และการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ถือเป็นกิจกรรมที่ช่วยดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์จากชั้นบรรยากาศทำให้ปริมาณก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศลดลง นอกจากนี้ คาร์บอนเครดิตที่เกิดจากโครงการภาคป่าไม้ยังสามารถใช้ในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรและภาคธุรกิจได้ กรุงศรีจึงได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและภาคีเครือข่ายในการสนับสนุนการดำเนินโครงการจัดการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้ โดยมุ่งหวังที่จะมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยและดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของกรุงศรี โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

- **โครงการจัดการคาร์บอนเครดิตในป่าเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน** โดยร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการดำเนินโครงการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่าชุมชนในภาคเหนือจำนวน 1,000 ไร่ ซึ่งคาดว่าจะได้รับปริมาณคาร์บอนเครดิตจากโครงการดังกล่าว ประมาณ 0.9-1.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อไร่ สะสมในระยะเวลา 3 ปี (2566-2568) นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมศักยภาพชุมชนในการอนุรักษ์หรือเพิ่มการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่า รวมทั้งการสร้างรายได้เสริมให้แก่ชุมชนจากการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาป่าเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว

4 การสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้า

กรุงศรีร่วมส่งเสริมการสร้างระบบนิเวศยานยนต์ไฟฟ้า (EV Ecosystem) พร้อมทั้งสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าในองค์กรสอดรับกับมาตรการส่งเสริมการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าของภาครัฐเพื่อลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อันเป็นสาเหตุสำคัญของมลพิษทางอากาศและปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ นอกจากนี้ การสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าในองค์กรยังสนองต่อการลดก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมของธนาคารและการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของธนาคารอีกด้วย

ปัจจุบันกรุงศรีอยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้และจัดทำแผนการเปลี่ยนรถยนต์ส่วนกลางประเภทรถยนต์สันดาป ได้แก่ รถยนต์สำหรับผู้บริหาร และรถยนต์ส่วนกลางสำหรับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร เป็นรถยนต์คาร์บอนต่ำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น อาทิ รถยนต์ไฟฟ้า รถยนต์ปลั๊กอินไฮบริด ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนรถยนต์ดังกล่าวจะพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อมในหลายปัจจัย อาทิ อายุการใช้งาน ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าและความต้องการรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทย ศูนย์บริการหลังการขาย เป็นต้น

นอกจากนี้ กรุงศรียังให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนสังคมสู่ความยั่งยืนในทุกมิติ ภายใต้แนวคิด “GO Sustainable with Krungsri **ก้าวเพื่อสังคมที่ยั่งยืนของเรา**” โดยในปี 2568 กรุงศรีได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการส่งเสริมรูปแบบการเดินทางที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผ่านการสนับสนุนการใช้ระบบขนส่งสาธารณะพลังงานไฟฟ้า ทั้งนี้ กรุงศรีได้มอบโค้ดส่วนลดสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชันมูฟมี (MuvMi) ซึ่งมีลูกค้ากดรับโค้ดส่วนลดรวมทั้งสิ้นจำนวน 820 โค้ด และมีการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้าเป็นระยะทาง รวม 1,983.332 กิโลเมตร ส่งผลให้สามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 219.28 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า





5 การอบรมด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กรและการบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปี 2564 โดยริเริ่มโครงการ “Krungsri The Green Office” เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้รับจ้างภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคารในการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ลดปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมทั้งหมดของธนาคาร และมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เหลือน้อยที่สุดจนเหลือศูนย์ตามเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งกรุงศรีประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียวในระดับดีเยี่ยม (ระยะเวลาการรับรองตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2565 - 31 พฤษภาคม 2568) และในปี 2568 กรุงศรีได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียวระดับ Green Office Plus ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมและดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

จากความสำเร็จดังกล่าว กรุงศรียังคงมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานการดำเนินงานตามแนวทางการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวโดยมีการตรวจประเมินภายในอาคารสำนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์กำหนด พร้อมทั้งการจัดอบรมด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กรและการบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานและผู้รับจ้างภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2568 ได้จัดกิจกรรมบรรยายเชิงปฏิบัติการในหัวข้อ “Green Office: **การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและขยะในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ**” ในวันที่ 5 กรกฎาคม 2568 โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท เอเบิล คอนซัลแตนท์ จำกัด รวมทั้งผู้แทนกรุงศรีจากสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน เป็นผู้บรรยายให้ความรู้แก่พนักงานและผู้รับจ้างภายนอก อาทิ แม่บ้านทำความสะอาดสำนักงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ช่างประจำอาคารสำนักงาน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาหาร พร้อมทั้งจัดกิจกรรมเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง โดยมีพนักงานและผู้รับจ้างภายนอกเข้าร่วมอบรมดังกล่าว จำนวน 148 คน



6 การจัดกิจกรรมที่มีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Event)

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารซึ่งอาจก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก กรุงศรีจึงได้ริเริ่มการจัดกิจกรรมที่คำนึงถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Event) โดยพิจารณาตั้งแต่การเลือกสถานที่จัดงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สะดวกต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะ การใช้สื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดปริมาณขยะ ของเสีย และก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมต่างๆ

ปี 2568 กรุงศรียังคงมุ่งมั่นขับเคลื่อนแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและร่วมเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนอนาคตที่ยั่งยืนของประเทศต่อไป โดยได้มีการจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ ดังนี้

- **งาน** Krungsri ESG Awards 2025 จัดขึ้นในวันที่ 5 สิงหาคม 2568 ณ โรงแรมเซ็นทราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 218 ท่าน



- **งาน** Krungsri-MUFG Business Forum: Thriving to Sustainable Future จัดขึ้นในวันที่ 5 สิงหาคม 2568 ณ ห้องเวิลด์บอลรูม โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 969 ท่าน



- **งาน** Krungsri 80th Anniversary Sustainability Together: Thriving through Time จัดขึ้นในวันที่ 5 สิงหาคม 2568 ณ ห้องบางกอกคอนเวนชั่นเซ็นเตอร์ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอทเซ็นทรัลเวิลด์ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 225 ท่าน



กิจกรรมทั้งหมดนี้จัดขึ้นโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก และได้ดำเนินมาตรการชดเชยคาร์บอนจนมีการปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ พร้อมได้รับการรับรอง Carbon Neutral Event จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยมีปริมาณการชดเชยคาร์บอนรวมทั้งสิ้น 37 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

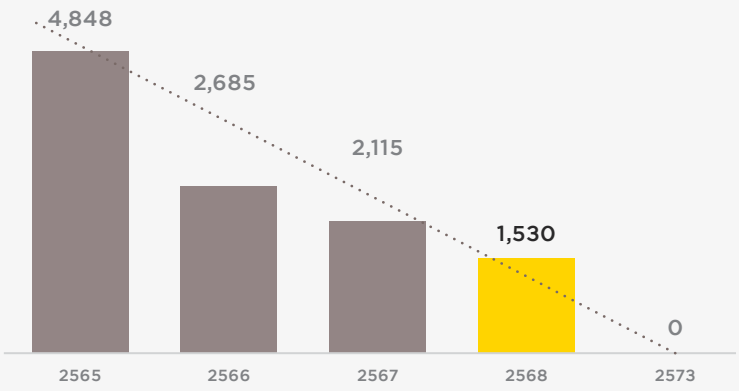
การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการทางการเงิน

1 การยุติการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าถ่านหิน

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าถ่านหินให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2573 ตามการประกาศวิสัยทัศน์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Krunggsei Net Zero Vision)

ผลการดำเนินงาน:
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568 กรุงศรีมียอดสินเชื่อคงค้างสำหรับโรงไฟฟ้าถ่านหินเหลือเพียง**จำนวน** 1,530 **ล้านบาท** ซึ่งคาดว่าเงินให้สินเชื่อดังกล่าวจะลดลงอย่างต่อเนื่องจนเหลือศูนย์ภายในปี 2573 ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าถ่านหิน
(หน่วย: ล้านบาท)



2 การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนของกรุงศรี

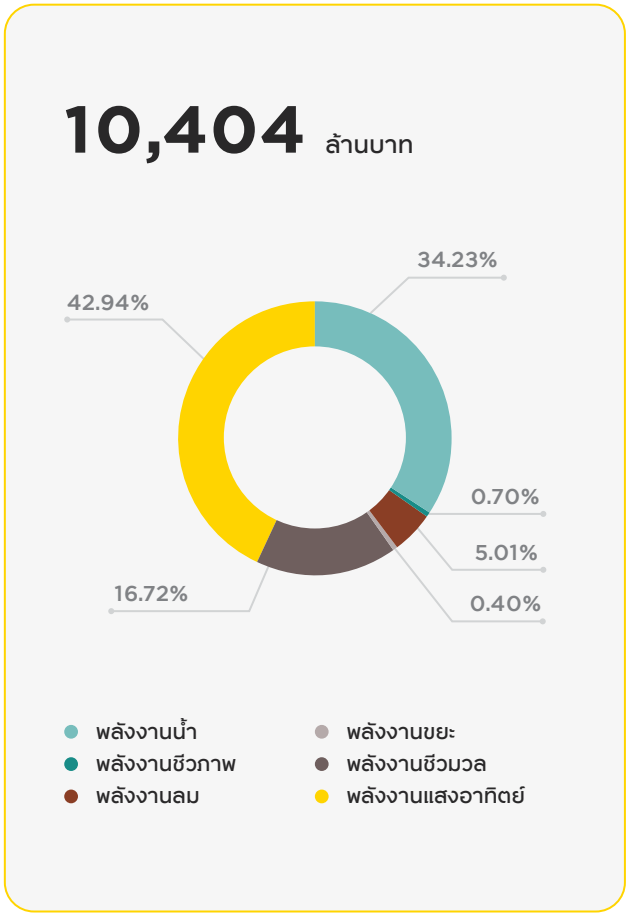
เป้าหมาย:

ปรับเพิ่มเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนจากเดิม 100,000 ล้านบาท เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564) ทั้งนี้ ในต้นปี 2569 กรุงศรีได้ปรับเพิ่มเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเป็น 350,000 ล้านบาท ภายในปี 2573

ผลการดำเนินงาน:

ณ สิ้นปี 2568 กรุงศรีได้ให้**เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน** เพิ่มขึ้นจากปี 2564 (ปีฐาน) **จำนวน 255,606 ล้านบาท** ซึ่งหนึ่งในการสนับสนุนทางการเงินที่สำคัญ คือ การให้สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นวงเงินจำนวน 10,404 ล้านบาท

หมายเหตุ: ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG หน้า 77



3 การจัดทำแผนการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan)

เป้าหมาย:

จัดทำแผนเพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan) เพื่อลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศของพอร์ตสินเชื่อธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงและมีนัยสำคัญต่อพอร์ตของธนาคาร โดยดำเนินการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emissions) และจัดทำ Transition Plan อย่างน้อย 1 อุตสาหกรรม ที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง หรือกลุ่มที่มีนัยสำคัญต่อพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร เพื่อรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลภายในปี 2568

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีดำเนินการจัดทำ Transition Plan โดยพิจารณาจากประเภทอุตสาหกรรมหลัก (Real Sector) ที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงคือ ภาคพลังงาน (Power Sector) และภาคขนส่งทางบก (Land Transportation Sector) โดยในระยะแรกจะมุ่งเน้นการวิเคราะห์พอร์ตกลุ่มธุรกิจโรงไฟฟ้า (Power Generation) และคำนวณ Financed Emissions ตามมาตรฐานสากล และได้นำส่งแผนดังกล่าวให้กับหน่วยงานกำกับดูแลครบถ้วนตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด



ด้านสังคม



ด้านสังคม

การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม อาทิ การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ไม่ชัดเจน การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น อาจนำไปสู่บทลงโทษ การฟ้องร้องและผลกระทบทางการเงิน ตลอดจนส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์กับลูกค้าและชื่อเสียงขององค์กรในระยะยาว
- การสื่อสารข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนแก่ลูกค้า อาจเกิดความล้มเหลวในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า

โอกาส

- การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ไว้วางใจ และผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรี ในขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้องค์กรสามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ในระยะยาว อีกทั้งยังลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอีกด้วย
- การศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาของลูกค้า ควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม จะช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้า ตลอดจนยกระดับการบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า



แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด**ค่านิยมองค์กร “ลูกค้าคือคนสำคัญ”** เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า ตลอดจนนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้ารายย่อย รวมทั้งเชื่อมโยงประสบการณ์ของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุ๊ป ในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ
- **ปฏิบัติตามมาตรการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** (Market Conduct) **และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม** (Responsible Lending) **ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อย่างเคร่งครัด** เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของ ธปท. ความเสี่ยงจากการถูกระงับให้บริการ ถูกปรับ หรือถูกกล่าวโทษ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
- กำหนด **“นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม”** (Policy for Market Conduct and Responsible Lending) เพื่อควบคุมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ซึ่งธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป) จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่กรณีที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หากหน่วยงานกำกับดูแลในประเทศนั้นมีนโยบายหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หรือมีหลักเกณฑ์อื่นใดที่มีข้อกำหนดในลักษณะเดียวกัน ให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยนโยบายฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปีหรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยมีกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นต่ำในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ที่หน่วยงานกำกับดูแล อาทิ ธปท. กำหนดดังนี้

- กำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลักดันและกำกับดูแลให้มีการบริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิผล และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารจะต้องมีความเหมาะสมสำหรับลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย ความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และมาตรการในการควบคุม
- กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยจะต้องมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัดและเหมาะสมต่อพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ลูกค้าโดยรวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม
- กำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายอย่างเหมาะสมและไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยคำนึงถึงความครบถ้วนของข้อมูล ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ และ/หรือใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการให้ข้อมูลและกระบวนการหลังการขายอย่างครบถ้วนเหมาะสมด้วย
- จัดอบรมและสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเนื้อหาต้องครบถ้วน ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย พร้อมทั้งกำหนดให้มีการวัดผลสำเร็จของการอบรมและการสื่อสารดังกล่าว รวมทั้งมีการควบคุมติดตามให้พนักงานได้รับการพัฒนาตามแผนอบรม
- การดูแลข้อมูลของลูกค้าต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
- การแก้ไขปัญหาจัดการเรื่องร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาแก่ลูกค้าจะต้องชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพและยุติธรรม พร้อมทั้งดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ โดยจะต้องมีการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญและภาพรวมเรื่องร้องเรียน และความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการธนาคารทราบ เพื่อใช้ทบทวนนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง และรายงานตามรูปแบบและแนวทางที่ ธปท. กำหนด
- ควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม พร้อมทั้งจัดการตรวจจับความเสี่ยง ความผิดปกติ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อป้องกันความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- บริหารจัดการโดยมีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งในกรณีปกติ และกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การให้บริการลูกค้ามีความต่อเนื่องและเป็นธรรม

นอกจากนี้ ยังมีกรอบการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพิ่มเติมตามที่หน่วยงานกำกับดูแล อาทิ ธปท. กำหนดดังนี้

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อต้องมีความเหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร ควรผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ รวมทั้งเงื่อนไขสัญญาต้องมีความเป็นธรรมต่อลูกค้า
- การโฆษณาต้องจัดทำและควบคุมให้มีเนื้อหาที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน และเปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้ และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นและเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมทั้ง ส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน
- กำหนดกระบวนการขายให้มีการดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่สำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงลูกค้าได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงิน และไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร
- กำหนดให้มีการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ด้วยการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และต้องคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้อย่างเต็มที่เท่าที่สามารถทำได้
- การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างเป็นหนี้ โดยให้ข้อมูลและคำเตือนสำคัญ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมลูกหนี้ เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ได้
- กำหนดการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาเรื้อรัง โดยแจ้งข้อมูลสำคัญให้กับลูกหนี้เพื่อตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งต้องมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือให้ลูกหนี้ปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

- กำหนดการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาในการชำระหนี้ โดยเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสีย โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือถูกยึดทรัพย์
- การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น จะต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระที่เหมาะสม

- กำหนด **“ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมคุณภาพการบริการ”** (Procedure for Service Quality Assurance) เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาและควบคุมคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ในการวัดคุณภาพพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือกรณีไปพบลูกค้าภายนอก เพื่อมั่นใจว่ามีการดำเนินงานบนมาตรฐานเดียวกันและไม่ละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการจากเทปบันทึกบทสนทนา หรือการโทรสอบถามความพึงพอใจการให้บริการจากลูกค้า จากนั้นจึงนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูล วางแผนกลยุทธ์ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงใช้ประเมินศักยภาพการทำงานของพนักงานหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายของพนักงาน โดยกำหนด **“ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพการขาย”** (Call Back) เพื่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานขายให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ด้วยการสุ่มโทรศัพท์ไปยังลูกค้าเพื่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานและนำผลการสุ่มสอบถามลูกค้ามาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

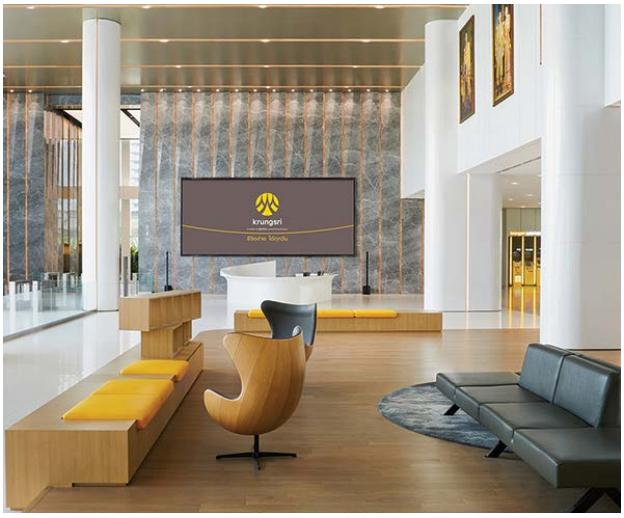


- พัฒนาขั้นตอนการทำงานให้สอดรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป มุ่งให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยผลักดันสื่อสาร และวางมาตรฐานให้ทุกส่วนงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตระหนักและเข้าใจใน **“กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน”** (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com อีเมล จดหมาย เป็นต้น นอกเหนือจากช่องทางการติดต่อสื่อสารหลัก “Krungsri Call Center 1572” รวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการบริการ (Service Technology) มาใช้ ผ่านระบบ “Krungsri Smart Experience” (KSX) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และคาดการณ์ปัญหาของลูกค้าในภาพรวม และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการช่วยเหลือลูกค้าได้ครบทุกมิติ
- บริหารจัดการและวางแผนขยายงานบริการลูกค้าผ่านช่องทาง Live Chat เพื่อให้บริการลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า “Digi-Care Contact Center” นอกเหนือจากการบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรับรองลูกค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร อาทิ เฟซบุ๊ก เอกซ์ (ทวิตเตอร์) “Krungsri Simple” เว็บไซต์ krungsri.com และ krungsri app หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ อาทิ เว็บไซต์พันทิป (pantip.com) เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับการบริการและความช่วยเหลือภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว
- พัฒนาระบบ “Bella Chatbot” ผู้ช่วยอัจฉริยะที่ให้บริการด้านข้อมูล และตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม ให้แก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊ก “Krungsri Simple” รวมทั้งเพิ่มช่องทางบริการทางดิจิทัลให้หลากหลาย อาทิ การให้บริการผ่านทาง krungsri app
- เปิดเผยรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และรายงานสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางสำคัญ อาทิ krungsri app, Internet Banking, Automated Teller Machine (ATM)/ Cash Deposit Machine (CDM) และสาขาธนาคาร โดยรายงานเป็นประจำทุกไตรมาสบนเว็บไซต์ krungsri.com
- จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยใช้เครื่องมือ **“คะแนนวัดความพึงพอใจของลูกค้า” หรือ** Net Promoter Score (NPS) เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

- จัดตั้ง “**สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า**” (Customer Experience Management Division) ทำหน้าที่ในการรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อแนะนำของลูกค้าจากหลากหลายช่องทาง อาทิ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ คำแนะนำของลูกค้าที่ได้รับจากพนักงานที่ดูแลลูกค้าโดยตรง รวมถึงความคิดเห็นของลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

  นอกจากนี้ ยังจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานโดยตรง ด้วยเล็งเห็นว่าพนักงานมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากลูกค้าและพนักงานเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์เชิงลึกและวางแผนพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุ๊ป ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และวางแผนดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อ “**คณะกรรมการบริหารประสบการณ์ลูกค้า**” (Customer Experience Council: CXC) ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่เหมาะสมและช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

- จัดตั้ง “**กลุ่มพัฒนาคุณภาพบริการสาขา**” ภายใต้ความดูแลของฝ่ายสื่อสารและพัฒนาคุณภาพบริการสาขา ทำหน้าที่ควบคุม กำกับดูแล และพัฒนาคุณภาพบริการของสาขาธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของแต่ละสาขาตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร มีความผูกพันกับแบรนด์กรุงศรีตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของธนาคารในระยะยาว



สรุปผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสาขาธนาคาร

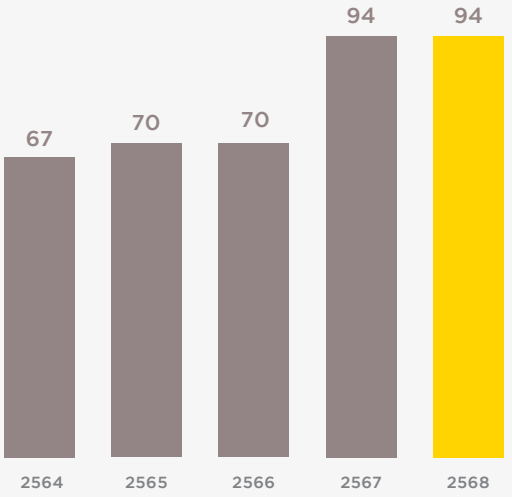
เป้าหมาย:

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2568 ธนาคารตั้งเป้าหมายคะแนน NPS อยู่ในระดับไม่น้อยกว่าปีก่อนหน้า ทั้งนี้ ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะรักษาและเพิ่มคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้สำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาธนาคารทั่วประเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ การให้บริการและมารยาทของพนักงานสาขา การพัฒนาความรู้ความเข้าใจของพนักงานด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น โดยได้คะแนนผลสำรวจความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 94

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสาขาธนาคาร
(Net Promoter Score: NPS)*



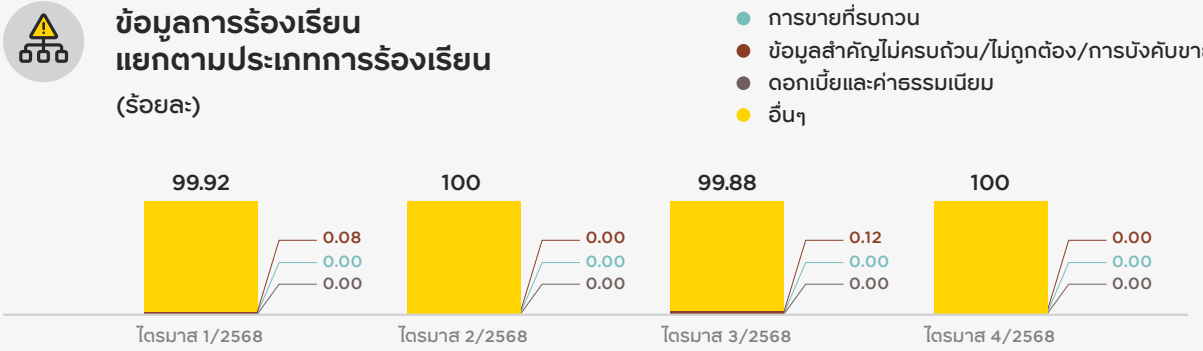
หมายเหตุ:

* ผลคะแนนของปี 2564-2566 มาจากการสำรวจผ่านการจัดส่ง SMS พร้อมลิงก์สำหรับตอบแบบสอบถามออนไลน์ และปี 2568 มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการเก็บข้อมูลเป็นรูปแบบการสแกน QR Code ที่เคาน์เตอร์สาขาเพื่อตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์

การนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ

- จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่พนักงานสาขา โดยมุ่งเน้นการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ของธนาคาร เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและราบรื่น พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการทำงานรวมถึงแนวทางการป้องกันความเสี่ยง ผ่านสื่อที่มีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย อาทิ วีดีโอ อินโฟกราฟิก อีเมล และ ไลน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- ควบคุมและติดตามคุณภาพการให้บริการลูกค้า โดยดำเนินการสุ่มตรวจการให้บริการของพนักงานสาขาเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานและแนวทางที่ธนาคารกำหนด

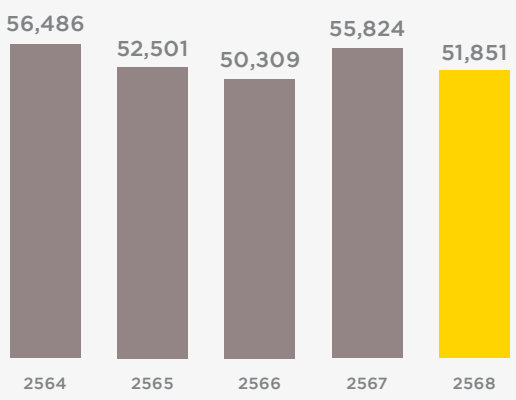
ข้อมูลการร้องเรียน แยกตามประเภทการร้องเรียน
(ร้อยละ)



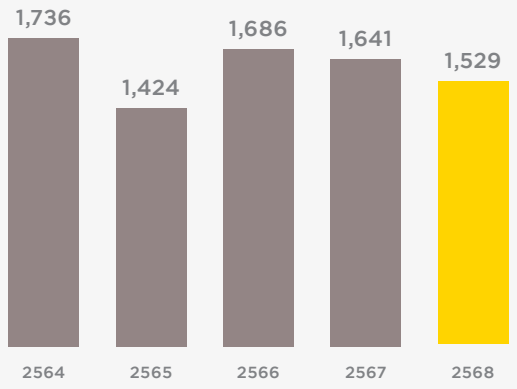
ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

กรุงศรีมีการกำหนดระยะเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Service Level Agreement: SLA) นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง โดยภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ทีมงานบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้ามาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการป้องกันดูแลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด

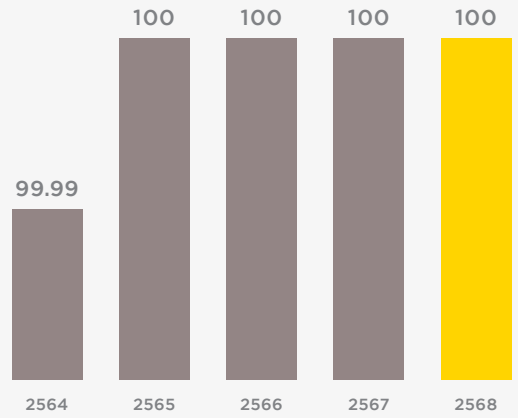
จำนวนเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ CCRP
(รายการต่อปี)



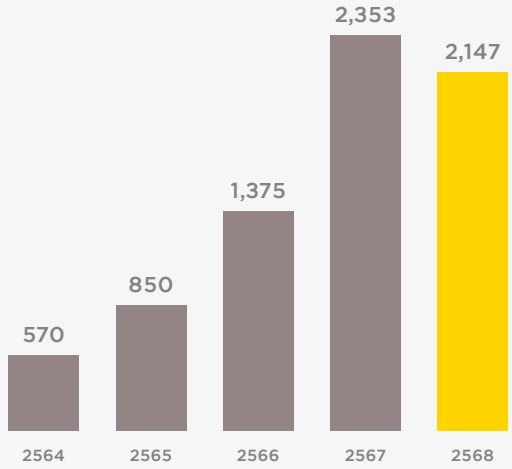
จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับจากลูกค้า
(รายการต่อปี)



เรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CCRP ที่สามารถยุติได้ภายใน 15 วัน
(ร้อยละ)



จำนวนคำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า
(รายการต่อปี)



การเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย “การเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร “ลูกค้าคือคนสำคัญ” กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience: CX) ด้วยตระหนักดีว่าสิ่งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนและส่งเสริมให้กรุงศรีประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ได้

ในปี 2568 **สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า** (Customer Experience Management Division) ยังคงยึดมั่นและดำเนินงานตามกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการผ่านการพัฒนา ขีดความสามารถด้านดิจิทัลและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรีภายใต้คอนเซ็ปต์ Sustainable Growth Framework ดังนี้

- **การสนับสนุน** (Enhance): โครงการบริหารการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าเป็นโครงการที่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและส่งเสริมการแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าในทุกมิติ อาทิ ผลิตภัณฑ์ การบริการผ่านช่องทางต่างๆ และการเข้าถึงบริการของธนาคาร เพื่อนำมาวิเคราะห์และบริหารจัดการโครงการให้สอดคล้องตามความแตกต่างและความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินการศึกษาและพัฒนาประสบการณ์กลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลเป็นลำดับแรก และได้ขยายขอบเขตการดำเนินงานไปยังกลุ่มลูกค้าธุรกิจ โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม
- **การเสริมหรือต่อยอดธุรกิจ** (Exploit for New Market): สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้าได้ร่วมมือกับฝ่ายงานต่างๆ ในการขยายฐานลูกค้าผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยนำหลักการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design) และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการค้นหาคุณค่า (Value Proposition) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรีตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า หรือช่วยแก้ปัญหา (Pain Points) ให้กับลูกค้า รวมถึงการออกแบบ Customer Journey, User Experience และ User Interface เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางดิจิทัลที่ถือว่าเป็นช่องทางที่ลูกค้านิยมเลือกใช้บริการ
- **การสร้างโอกาสในธุรกิจใหม่ๆ** (Explore New Frontier): กรุงศรีให้ความสำคัญด้าน “Human Centric Design” ถือเป็นหนึ่ง Building Block ที่สำคัญของการขับเคลื่อนโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ กรุงศรีจึงได้จัดตั้งหน่วยงาน “Stellar” หรือ “Krungsri Innovation Center” เพื่อเป็นเวทีให้พนักงานได้นำเสนอไอเดียทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ไม่ได้จำกัดแค่การบริการทางการเงิน ซึ่งจะเป็นการค้นหาคุณค่าใหม่ๆ ที่จะส่งมอบให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Customer Value Proposition)

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต้องการข้อมูลที่ครบถ้วนและการประเมินความสามารถในการชำระหนี้อย่างรอบคอบ ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนและระยะเวลาในกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและพิจารณาสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- หากสถาบันการเงินไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หรือมีการปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาจนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และทำให้ผู้มีส่วนได้เสียขาดความเชื่อมั่นต่อองค์กร
- สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและปัจจัยภายนอก อาทิ การว่างงาน ภัยพิบัติ หรือการระบาดของโรคอุบัติใหม่ เป็นต้น อาจส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด แม้ธนาคารจะมีการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การกำหนดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยสินเชื่อ เช่น การกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย มาตรฐานการจำแนกและจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) อาจทำให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

โอกาส

- การปฏิบัติตามแนวทางให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า นักลงทุน และหน่วยงานกำกับดูแล เป็นต้น
- การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่ส่งเสริมความยั่งยืน อาทิ การลงทุนในพลังงานหมุนเวียนหรือเทคโนโลยีสะอาด การเกษตรอินทรีย์ การลงทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น จะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งเสริมการจ้างงานและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดจนสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระยะยาว
- การสนับสนุนสินเชื่ออย่างรับผิดชอบแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือกลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท จะช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ธนาคารสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่และตลาดใหม่ได้
- การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างเข้มงวด จะช่วยลดความเสี่ยงที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ในอนาคต และลดปัญหาหนี้ครัวเรือนในระยะยาว
- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG จะช่วยให้ธนาคารสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน ESG ได้ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะหน่วยงานกำกับดูแล และลดความเสี่ยงของธนาคารทั้งในด้านการเงิน การปฏิบัติงาน ชื่อเสียง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้ภาคธุรกิจและสังคมพัฒนาและเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- ลงนามรับใน**หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ** (Principles for Responsible Banking: PRB) ที่ริเริ่มโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน
- ยึดมั่นในหลักการ “**การธนาคารอย่างยั่งยืน**” (Sustainable Banking) โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม**” (Responsible Lending) ซึ่งในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาครอบคลุมมิติด้าน ESG ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ อีกทั้งคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นสำคัญ ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางให้พนักงานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสินเชื่อยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด



แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (Risk-based pricing) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญามีความเป็นธรรมต่อลูกค้า

2. การโฆษณา
จัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ "ถูกต้องและชัดเจน" "ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้" และ "ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร" เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน

3. กระบวนการขาย
ดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

4. การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้
ประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลักหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (Residual Income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าอย่างเต็มที่เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (Best Effort)

5. การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างที่เป็นหนี้
ให้ข้อมูลและคำเตือนสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมลูกหนี้ (Nudge) เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (Responsible Borrowing)

6. การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง
แจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐานเพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

7. การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้
เสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็วตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือยึดทรัพย์

8. การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น
แจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถามตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม

- ดำเนินตามหลักการ "**การรู้จักตัวตนของลูกค้า**" (Know Your Customer: KYC) และ "**การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า**" (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อให้มั่นใจว่าเม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนสนับสนุน ส่งเสริม หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- จัดตั้ง "**สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อ**" เพื่อรับผิดชอบการตรวจสอบกระบวนการสินเชื่อของธนาคารและบริษัทในเครือ รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และกระบวนการกำกับดูแลที่เพียงพอและมีประสิทธิผล และเป็นไปตามนโยบาย กฎเกณฑ์ทางการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อจะแยกออกจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้าธุรกิจและกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจทานสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจทานสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี
- กำหนด "**นโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ**" เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ครอบคลุมทั้งการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย ธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีการสื่อสารหรือเผยแพร่นโยบายดังกล่าวแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรักษามาตรฐานการพิจารณาและบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้วย รวมทั้งเน้นย้ำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตระหนักถึงความเสี่ยงด้าน ESG ทั้งนี้ ธนาคารจะทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการของธนาคารด้านการพิจารณาสินเชื่อให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ

- กำหนด **"นโยบายเพื่อการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน"** เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้สินเชื่อโดยให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk) และมุ่งหวังเสริมสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม นอกจากนี้ ยังกำหนดให้พนักงานทุกฝ่ายงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติและพิจารณาความเสี่ยงด้าน ESG ประกอบการพิจารณาสินเชื่อด้วยความระมัดระวัง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวมีการ**กำหนดลักษณะและประเภทของธุรกรรมในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อ** ดังนี้

1. **ธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา** (Prohibited Transaction): ธนาคารไม่มีนโยบายสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีนัยสำคัญ

ลักษณะของธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา

ธุรกรรมที่ผิดกฎหมายหรือมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการที่ผิดกฎหมาย	ธุรกรรมที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม
ธุรกรรมที่ขัดต่อวัฒนธรรมหรือศีลธรรมอันดีของสังคม	ธุรกรรมที่เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ แต่อาจขัดต่อศีลธรรมอันดีหรือมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งนำมาซึ่งความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและการผิดนัดชำระหนี้
ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งกำหนดอยู่ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์	พื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งกำหนดอยู่ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์ โดยรวมถึงพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งมีความสำคัญในระดับนานาชาติที่บริหารจัดการโดยแรมซาร์
ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ซึ่งยูเนสโกได้กำหนดให้เป็นมรดกโลก (UNESCO World Heritage Site)	พื้นที่มรดกโลกตามที่ได้รับการแต่งตั้งโดยยูเนสโก และบริหารจัดการโดย The World Heritage Convention ทั้งมรดกโลกในเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ โดยพิจารณาจากความสำคัญโดยรวมต่อมนุษยชาติ
ธุรกรรมที่ละเมิดอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ หรือเรียกโดยย่อว่า "ไซเตส" (CITES)	The Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (The Washington Convention or CITES) เป็นข้อตกลงสากลซึ่งจัดตั้งในเดือนมีนาคม 2516 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองพืชและสัตว์ที่อาจเป็นอันตราย ทั้งนี้การประชุมดังกล่าวได้กำหนดหลักการสากลในการค้าพืชและสัตว์ (รวมถึงผลิตภัณฑ์จากพืชและสัตว์ดังกล่าว)
ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานผิดกฎหมาย	• แรงงานผิดกฎหมาย (Forced Labor) หมายถึง การทำงานหรือให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ถูกบีบบังคับ หรือภายใต้บทลงโทษ • แรงงานเด็ก (Harmful Child Labor) หมายถึง การจ้างแรงงานเด็กเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือมีแนวโน้มทำให้เกิดอันตราย หรือรบกวนการศึกษาของเด็ก หรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจ ความเชื่อ มาตรฐานจริยธรรม และพัฒนาการทางสังคมของเด็ก • การค้ามนุษย์ หมายถึง การจัดหา การขนส่ง การส่งต่อ การจัดให้อยู่อาศัยหรือการรับบุคคลโดยการข่มขู่ การใช้กำลัง หรือการบังคับรูปแบบอื่น การลักพาตัว การฉ้อฉล การหลอกลวง การใช้อำนาจในทางที่ผิด หรือตำแหน่งที่มีความเปราะบาง หรือการให้หรือรับการชำระเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้ได้รับความยินยอมจากบุคคลที่มีอำนาจควบคุมบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหาผลประโยชน์จากการจัดหา การเดินทาง การเคลื่อนย้าย การกักขังหน่วงเหนี่ยว โดยการบังคับขืนใจ ลักพาตัว หลอกลวง

ประเภทของธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา

- ผลิตหรือจำหน่ายสารกัมมันตรังสี อาวุธ หรือยุทโธปกรณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตมนุษย์และสัตว์
- โรงไฟฟ้าถ่านหินที่ไม่ลดการผลิตก๊าซคาร์บอน (Unabated Coal-Fired Power Generation)
- อุตสาหกรรมด้านการป่าไม้โดยครอบคลุมการเพาะปลูกและล่าสัตว์ในพื้นที่สงวน
- กิจการที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน อาทิ เหมืองแร่ถ่านหิน การขนส่งถ่านหิน หรือกิจกรรมพื้นฐานที่จัดตั้งเพื่อสนับสนุนกิจการที่เกี่ยวกับถ่านหินเป็นการเฉพาะ

2. **ธุรกรรมพึงระมัดระวัง** (High Caution Transaction): การให้สินเชื่อแก่ธุรกรรมซึ่งมีความเสี่ยง ESG อย่างมีนัยสำคัญ เป็นธุรกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง และควรพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่มีมาตรการด้าน ESG ที่เหมาะสม หน่วยงานด่านหน้า (เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า) ควรจัดทำ Due Diligence หรือจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการจัดทำ Due Diligence Report ตามความเหมาะสม หากพิจารณาแล้วว่าแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ของลูกค้ายังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบ ควรหลีกเลี่ยงการอนุมัติสินเชื่อ

ลักษณะของธุรกรรมพึงระมัดระวัง

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่หรือการดำเนินชีวิตภายในชุมชน หรือสังคมที่มีอยู่ดั้งเดิม อาทิ การสร้างเขื่อน	ชนพื้นเมือง หมายถึงกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งดำรงอยู่เพื่อรักษาขนบธรรมเนียมดั้งเดิม ทั้งในเรื่องของพื้นที่ อาณาเขต และทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งนี้ ชนพื้นเมืองอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ อาทิ Aboriginals, Scheduled Tribes หรือ First Nations
การสำรวจหรือปรับพื้นดินอันเป็นเหตุให้เกิดมลพิษ หรือเป็นเหตุให้ชุมชนต้องย้ายถิ่นฐานอย่างไม่เต็มใจ	โครงการขนาดใหญ่ที่ต้องมีการเวนคืนพื้นที่ส่งผลให้เกิดการโยกย้ายถิ่นฐาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อบุคคลหรือชุมชนซึ่งไม่มีสิทธิในการปฏิเสธการยึดครองที่ดินดังกล่าว โดยอาจแบ่งการโยกย้ายถิ่นฐานได้เป็น 1. การโยกย้ายถิ่นที่อยู่อาศัย หมายถึง การย้ายบ้าน หรือสูญเสียที่อยู่อาศัย 2. การโยกย้ายในเชิงเศรษฐกิจ หมายถึง การไม่สามารถเข้าถึงแหล่งงาน หรือแหล่งรายได้หรือช่องทางหารายได้
ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ซึ่งมีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ (High Conservation Values)	พื้นที่ซึ่งมีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ ซึ่งโดยหลักแล้วกล่าวถึงอุทยานแห่งชาติ ซึ่งประกาศภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ธุรกรรมที่มีส่วนสนับสนุนหรือเชื่อมโยงโดยตรงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในพื้นที่ที่มีความขัดแย้ง	พื้นที่ความขัดแย้ง หมายถึงพื้นที่ที่เป็นที่ทราบกันว่ามีการต่อสู้โดยใช้อาวุธ มีความรุนแรงอย่างกว้างขวาง หรือการมีความเสี่ยงอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้คน การต่อสู้ด้วยอาวุธอาจมีรูปแบบต่างๆ อาทิ การต่อสู้ด้วยอาวุธเกี่ยวข้องกับสองประเทศขึ้นไป ในขณะที่อาจเกิดจากสงครามปลดปล่อย การก่อความไม่สงบ หรือความขัดแย้งทางแพ่ง โดยให้รวมถึงความขัดแย้งระหว่างประเทศ และความขัดแย้งที่ไม่ใช่ระหว่างประเทศ

ประเภทของธุรกรรมพึงระมัดระวัง

- โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ
- อุตสาหกรรมเหมือง (เจ้าของเหมือง ผู้รับสัมปทานเหมือง และผู้รับเหมาก่อสร้างเหมือง)
- อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน (เกษตรกรผู้ปลูกปาล์ม และผู้ผลิตปาล์มน้ำมัน)
- อุตสาหกรรมพลังงานด้านก๊าซและน้ำมัน
- อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้าชีวมวล

3. **ธุรกรรมที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด** (Closely Monitored Transaction): อุตสาหกรรมบางประเภทอาจถูกพิจารณาว่ามีความเสี่ยง ESG อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากมีแนวปฏิบัติด้าน ESG ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วความเสี่ยง ESG จะปรับลดลงอย่างมีนัยสำคัญหากมีการบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ กลุ่มงานอนุมัติสินเชื่อ และอื่นๆ ควรระมัดระวังในการพิจารณาการดำเนินธุรกิจของลูกค้าโดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้าน ESG ในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ นอกจากนี้ ควรเฝ้าติดตามลูกหนี้ในอุตสาหกรรมกลุ่มนี้เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของลูกค้ามีการจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างเหมาะสม

ตัวอย่างของอุตสาหกรรมที่ถูกระบุว่าเป็นธุรกรรมที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

- อุตสาหกรรมการเกษตร (การเพาะปลูก การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และปศุสัตว์)
- อุตสาหกรรมการผลิตสารเคมี
- อุตสาหกรรมการขนส่งและจัดเก็บสารเคมี
- อุตสาหกรรมการให้บริการขนส่งทางท่อ
- อุตสาหกรรมการกำจัดของเสียหรือน้ำเสีย

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีอิสระในการกำหนดอุตสาหกรรมอื่นเพิ่มเติม รวมถึงลูกหนี้หรือธุรกรรมใดธุรกรรมหนึ่งตามสมควร

4. **ธุรกรรมการเงินเพื่อความยั่งยืน** (Sustainable Finance): หมายถึง การส่งเสริมโครงการเพื่อสนับสนุนสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งรวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ และการให้สินเชื่อภายใต้กรอบมาตรฐานสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับ หรือการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจหรือประเภทอุตสาหกรรมที่คณะกรรมการธนาคารพิจารณาเห็นว่าเป็นธุรกรรมเพื่อความยั่งยืน โดยมีกรอบพิจารณาดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม

- ธุรกิจที่เสริมสร้างการปรับตัวหรือปรับลดอุณหภูมิ รวมถึง Climate Transition Financing

ด้านสังคม

- ธุรกิจที่เสริมสร้างการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Startups) การสร้างงานและลดภาวะความยากจน
- ธุรกิจที่เสริมสร้างการพัฒนาและฟื้นฟูชุมชนและภูมิภาค
- บริการพื้นฐานด้านธุรกิจรวมถึงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและบริการพื้นฐานต่างๆ เช่น โรงพยาบาล และโรงเรียน

ประเภทของธุรกรรมการเงินเพื่อความยั่งยืน

- อุตสาหกรรมพลังงานทางเลือก (ยกเว้น โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ)
- การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาภูมิภาค
- โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบน้ำ ไฟฟ้า หรือบริการที่สำคัญ อาทิ โรงพยาบาล โรงเรียน มหาวิทยาลัย รวมทั้งภาคการขนส่ง (ไม่รวมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์สันดาป)
- เงินกู้ยืมที่ออกเพื่อสนับสนุนโครงการด้านสังคม สิ่งแวดล้อม หรือโครงการเพื่อความยั่งยืน ภายใต้หลักการที่กำหนดโดย ICMA (International Capital Market Association) หรือ LMA (Loan Market Association) ประกอบด้วย
  - การพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้วงเงิน (Use of Proceeds) ได้แก่ ธุรกรรมที่เป็นไปตามหลักการสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) สินเชื่อเพื่อสังคม (Social Loan) ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) เงินให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรทางทะเล (Green/Blue Project) หรือโครงการส่งเสริมด้านสังคม (Social Project) และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond)
  - สินเชื่อเพื่อกิจการ (General Corporate Purpose) ซึ่งเป็นไปตามหลักการสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan: SLL) โดยมีการกำหนดเป้าหมายเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Performance Target: SPT) ตามกลยุทธ์ด้าน ESG ของกิจการและเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ อาทิ การปรับอัตราดอกเบี้ยตามความสำเร็จของ SPT ที่กำหนดไว้ หรืออาจกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อที่เข้มขึ้นหากไม่สามารถปฏิบัติตาม SPT ได้
- Product Program การให้สินเชื่อที่สนับสนุนสิ่งแวดล้อมของธนาคาร อาทิ สัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงทางการเงินที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ESG-Linked Interest Rate Swap: IRS) สินเชื่อโซลาร์รูฟท็อป (Solar Rooftop Program) สินเชื่อสีเขียวของ International Finance Corporation (IFC Green Loan) และอื่นๆ
- การให้สินเชื่อแก่โครงการหรือกิจกรรมที่เข้าข่ายกลุ่มกิจกรรมสีเขียวตามหลักเกณฑ์ของ Thailand Taxonomy

- จัดตั้งหน่วยงาน “ESG Center of Excellence” ภายใต้การดำเนินงานของกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ โดยมีหน้าที่ดูแลความต้องการของลูกค้าธุรกิจในด้าน ESG Finance ซึ่งมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานคือ
  - ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญและเครือข่ายของ MUFG เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และนำเสนอความเชี่ยวชาญด้าน ESG ซึ่งเป็นความโดดเด่นของกรุงศรีและ MUFG
  - ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเงินในมิติที่เกี่ยวข้องกับ ESG และช่วยให้ลูกค้าสามารถริเริ่มและเปลี่ยนผ่านสู่การเงินเพื่อความยั่งยืนได้
  - สื่อสารข้อดีของการเข้าถึงเงินทุน ESG เมื่อเทียบกับการจัดหาเงินทุนแบบอื่นๆ โดยเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเงินเพื่อความยั่งยืน
  - ตอกย้ำจุดยืนของกรุงศรีในการนำเสนอ Total Financing & Hedging Solutions ด้วยองค์ประกอบที่ครอบคลุมมิติ ESG แบบรอบด้าน ทั้งสินเชื่อ พันธบัตร และหุ้นกู้ ESG รวมถึงกลยุทธ์การป้องกันความเสี่ยงที่สอดคล้องกัน



สรุปผลการดำเนินงาน

การสนับสนุนตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond) สู่ตลาดทุนไทยถือเป็นการส่งเสริมและพัฒนาตราสารหนี้ให้เป็นสินทรัพย์ชั้นนำในประเทศไทย ขณะเดียวกันการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan) และสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) ยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามพันธกิจด้าน ESG ในการสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ประกอบด้วย เป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation, and Infrastructure) เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action) และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals)

โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนของกรุงศรี

เป้าหมาย:
ปรับเพิ่มเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนจากเดิม 100,000 ล้านบาท เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564) ทั้งนี้ ในต้นปี 2569 กรุงศรีได้ปรับเพิ่มเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเป็น 350,000 ล้านบาท ภายในปี 2573

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นปี 2568 กรุงศรีได้ให้เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน เพิ่มขึ้นจากปี 2564 (ปีฐาน) จำนวน 255,606 ล้านบาท

ประเภท		จำนวนเงิน (หน่วย: ล้านบาท)				
		2565	2566	2567	2568	รวม
สิ่งแวดล้อม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	6,595	5,847	1,500	1,520	15,462
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม(Self-Issuance)	0	14,236	0	0	14,236
	สินเชื่อสีเขียว	3,000	3,500	16,400	7,000	29,900
	สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน	3,549	6,129	2,560	2,249	14,487
	สินเชื่ออื่นๆ	4	297	173	0	474
	รวม สิ่งแวดล้อม	**13,148**	**30,009**	**20,633**	**10,769**	**74,559**
สังคม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม	0	0	500	0	500
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (Self-Issuance)	0	0	0	0	0
	สินเชื่อจากพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี	4,035	5,264	3,824	3,069	16,192
	สินเชื่อเพื่อสังคม	12,360	5,732	5,729	3,912	27,733
	สินเชื่อเพื่อการพัฒนาภูมิภาค	7,752	5,916	3,488	5,975	23,131
	รวม สังคม	**24,147**	**16,912**	**13,541**	**12,956**	**67,556**
ความยั่งยืน	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน	23,861	3,232	9,372	1,500	37,965
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน	0	0	7,938	12,705	20,642
	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน	3,000	0	4,500	5,000	12,500
	สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	0	2,290	16,850	16,120	35,260
	การลงทุน	2,315	1,175	1,705	1,930	7,125
	รวม ความยั่งยืน	**29,176**	**6,697**	**40,364**	**37,255**	**113,492**
	รวม	**66,471**	**53,618**	**74,538**	**60,979**	**255,606**

หมายเหตุ:

1. คำจำกัดความ: การสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน หมายถึง การจัดหาเงินทุนสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ประกอบด้วย การให้สินเชื่อ การจัดจำหน่ายพันธบัตร การลงทุน โดยอ้างอิงตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องได้แก่ หลักการการปล่อยสินเชื่อสีเขียว หลักการพันธบัตรสีเขียวและพันธบัตรเพื่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการประกาศความเป็นกลางทางคาร์บอนของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG)
2. จำนวนเงิน หมายถึง วงเงินสินเชื่อใหม่ (รวมทั้งวงเงินที่เบิกใช้แล้วและยังไม่ได้เบิกใช้) และจำนวนการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์และการลงทุนใหม่
3. สินเชื่อธุรกิจเท่านั้น

โดยมีการแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนด้านการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการสนับสนุนด้านพลังงานหมุนเวียน การปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน และการพัฒนาอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงการพลังงานหมุนเวียนและสินเชื่ออื่นๆ (อาทิ สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์ การจัดจำหน่ายพันธบัตรสีเขียว)

ด้านสังคม

- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ โรงพยาบาล การประปา และโรงเรียน (อาทิ การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงสร้างพื้นฐาน การจัดจำหน่ายพันธบัตรเพื่อสังคม)
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการพัฒนาของธุรกิจสตาร์ทอัพ การสร้างงานและการบรรเทาความยากจน (ได้แก่ พันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี)
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการส่งเสริมชุมชนและการฟื้นฟูระดับภูมิภาค (ได้แก่ การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (The Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งครอบคลุม 3 จังหวัดภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา)

ด้านความยั่งยืน

- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและโครงการเพื่อสังคมตามวัตถุประสงค์และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของลูกค้า (ได้แก่ สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืน การจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนและตราสารหนี้ที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานความยั่งยืน)
- การลงทุนในตราสารหนี้ ESG

พันธบัตร ตราสารหนี้ และหุ้นกู้

1. **พันธบัตรส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond: SLB) โดยกระทรวงการคลัง** เสนอขายในเดือนกุมภาพันธ์ 2568 มูลค่ารวม 29,000 ล้านบาท โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Joint Sustainability Structuring Advisor, Joint Lead Manager และ Joint Bookrunner โดยมีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (Key Performance Indicator: KPI) และเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance Target: SPT) ดังนี้
   - KPI 1: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ไม่รวมการใช้ประโยชน์จากที่ดินและป่าไม้) (วัดค่าเป็นกิโลตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($ktCO_2e$))
   - SPT 1: ไม่เกิน 388,500 $ktCO_2e$ ภายในปี 2573 (คิดเป็นปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 30 จากการดำเนินงานปกติ
   - KPI 2: ปริมาณการจดทะเบียนใหม่ของรถที่ปล่อยมลพิษเป็นศูนย์ (Zero Emission Vehicle: ZEV) ประเภทรถยนต์นั่งและรถกระบะ (Passenger Car and Pick-Up Truck)
   - SPT 2: ไม่ต่ำกว่า 440,000 คัน ในปี 2573
2. **พันธบัตรส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond: SLB) โดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)** ซึ่งเป็น SLB แรกที่ออกโดยรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มูลค่ารวม 2,000 ล้านบาท เสนอขายในเดือนกันยายน 2568 โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Sole Bookrunner, Arranger และ Sustainability Structuring Advisor การพัฒนาและการออก SLB ของกฟผ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และช่วยเสริมความสอดประสานของนโยบายด้านพลังงาน ภายใต้กรอบการระดมทุนส่งเสริมความยั่งยืนของกฟผ. ซึ่งจัดทำร่วมกับธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) ในฐานะที่ปรึกษาด้านเทคนิค ทั้งยังสอดคล้องกับเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกฟผ. กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน นโยบายของกระทรวงพลังงาน และเป้าหมายระดับประเทศด้านความเป็นกลางทางคาร์บอนและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตามการมีส่วนร่วมที่ประเทศกำหนด (NDC 2.0) โดยมีตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านความยั่งยืน ดังนี้
   - KPI 1: อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขต (Scope) ที่ 1 และ 2 ของผู้ออกพันธบัตร ต่อปริมาณไฟฟ้าที่ผู้ออกพันธบัตรผลิต (วัดค่าเป็นตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเมกะวัตต์ชั่วโมง (tCO_2e/MWh))
   - SPT 1: การลดอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขต (Scope) ที่ 1 และที่ 2 ต่อปริมาณไฟฟ้าที่ผู้ออกพันธบัตรผลิต ในอัตราขั้นต่ำร้อยละ 30 ภายในปี 2573 หรือเทียบเท่ากับระดับการปล่อยที่ 0.3877 tCO_2e/MWh (ปี 2564 เป็นปีฐาน ซึ่งมีระดับการปล่อยที่ 0.5538 tCO_2e/MWh)
3. **หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond: SLB) โดยบริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) (MINT)** เสนอขายในเดือนพฤษภาคม 2568 ประกอบด้วย SLB มูลค่า 5,000 ล้านบาท และหุ้นกู้ทั่วไป มูลค่า 3,000 ล้านบาท รวมถึง SLB มูลค่า 8,000 ล้านบาท ในเดือนธันวาคม 2568 โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Joint Sustainability Structuring Advisor, Joint Bookrunner และ Joint Lead Manager ทั้งนี้ การออก SLB ดังกล่าวออกภายหลังจากที่บริษัทได้รับการรับรองเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะสั้นและระยะยาวจาก Science Based Targets initiative (SBTi) ว่าสอดคล้องกับเป้าหมายการจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกไม่เกิน 1.5°C ซึ่งถือเป็นหมุดหมายสำคัญด้าน ESG ของบริษัท เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นดังกล่าว MINT จึงได้ปรับปรุงกรอบการระดมทุนส่งเสริมความยั่งยืนของบริษัทให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้รับการรับรองจาก SBTi เพื่อเสริมความน่าเชื่อถือและความแข็งแกร่งของกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัท นอกจากนี้ การออก SLB ในเดือนธันวาคม 2568 นับเป็นครั้งแรกที่มีการออกตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืนแบบไม่มีดอกเบี้ย (Zero-Coupon SLB) ภายหลังจากการปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านกฎระเบียบล่าสุดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2568 ซึ่ง ก.ล.ต. ได้ปรับปรุงแนวทางการออก SLB เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นด้านโครงสร้างตราสาร โดยอนุญาตให้สามารถออกตราสารหนี้แบบ Zero-Coupon SLB ได้อย่างชัดเจน โดยมีตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านความยั่งยืน ดังนี้
   - KPI 1: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2 ของธุรกิจทั้งหมดของบริษัท (วัดค่าเป็นตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e))
   - SPT 1: การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงประเภทที่ 1 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมประเภทที่ 2 ลงร้อยละ 42 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566
4. **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ทรัพยากรทางทะเล) (Blue Bond) และหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond: SLB) โดย บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (Thai Union)** เสนอขายครั้งแรกในเดือนกันยายน 2568 มูลค่า 9,000 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นตราสารผสม Blue Bond และ SLB แรกของประเทศไทย โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Joint Sustainability Structuring Advisor, Joint Bookrunner และ Joint Lead Arranger โดยบริษัทจะนำเงินที่ได้จากการออก Blue Bond ไปใช้จัดซื้อปลาทูน่าที่ได้รับรองมาตรฐาน Marine Stewardship Council (MSC) หรือ Fishery Improvement Project (FIP) สอดคล้องกับ Blue and Green Finance Framework และ Thailand Taxonomy –

Agriculture Sector ในขณะที่ SLB สะท้อนถึงความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนของ Thai Union ภายใต้กลยุทธ์ SeaChange® ซึ่งตัวชี้วัดของ SLB มุ่งเน้นการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการจัดหากุ้งอย่างรับผิดชอบ โดยมีตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านความยั่งยืน ดังนี้

- KPI 2: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตที่ 1 และ 2 รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัท (วัดค่าเป็นตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e))
- SPT 2: การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตที่ 1 และ 2 รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัท ให้ลดลงร้อยละ 42 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2564
- KPI 4: สัดส่วนปริมาณกุ้ง (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์) ที่กลุ่มบริษัทจัดซื้อมาจากแหล่งที่ผ่านกระบวนการรับรองซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน Global Sustainable Seafood Initiative (GSSI) และได้รับการยอมรับโดย Global Sustainable Seafood Initiative (GSSI) หรือมาจากแหล่งที่อยู่ภายใต้โครงการพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำใดๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ (A Credible Aquaculture Improvement Project: AIP) (ร้อยละ)
- SPT 4: การเพิ่มสัดส่วนปริมาณกุ้ง (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ตามน้ำหนักกิโลกรัม) ที่กลุ่มบริษัทจัดซื้อมาจากแหล่งที่ผ่านกระบวนการรับรองซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน GSSI และได้รับการยอมรับโดย GSSI หรือมาจากแหล่งที่อยู่ภายใต้โครงการ AIP เป็นร้อยละ 100 ภายในปี 2573



5. **พันธบัตรเพื่อความยั่งยืน**(Sustainability Bond) **ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย** (EXIM) โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Joint Bookrunner และ Joint Lead Arranger การออกพันธบัตรมูลค่า 6,000 ล้านบาท ในเดือนมิถุนายน 2568 ประกอบด้วยพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนมูลค่า 3,000 ล้านบาท และพันธบัตรทั่วไปมูลค่า 3,000 ล้านบาท การออกพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนครั้งนี้ถือเป็นก้าวสำคัญของตลาดการเงินด้านความยั่งยืน เนื่องจากเป็นครั้งแรกที่ EXIM ออกตราสารประเภทดังกล่าวภายใต้ EXIM Sustainable Finance Framework ซึ่ง EXIM ได้ใช้ในการออก Green Bond และ Blue Bond มาแล้วก่อนหน้า โดยเงินระดมทุนสุทธิจากการออกพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนครั้งนี้จะถูกนำไปรีไฟแนนซ์สินเชื่อในพอร์ตที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ESG และลูกค้า SME ที่ผ่านเกณฑ์

6. **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม** (Green Bond) **ของบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)** (CRC) เป็นครั้งแรกของธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งไทย โดยเสนอขายมูลค่ารวม 7,500 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจำนวน 1,000 ล้านบาท และหุ้นกู้ทั่วไป 6,500 ล้านบาท ในเดือนตุลาคม 2568 โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Sole Sustainability Structuring Advisor และ Joint Bookrunner และ Joint Lead Arranger โดย CRC จะนำเงินที่ได้จากการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปลงทุนในโครงการพลังงานหมุนเวียน อาทิ โครงการติดตั้งโซลาร์รูฟท็อปในร้านค้าต่าง ๆ ภายใต้แบรนด์ CRC ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ท็อปส์ ไทวัสดุ และศูนย์การค้าโรบินสันไลฟ์สไตล์ เพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาด

สินเชื่อ

1. **สินเชื่อส่งเสริมความยั่งยืน** (Sustainability-Linked Loan: SLL) **บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)** (ThaiBev) มูลค่า 5,000 ล้านบาท ในเดือนเมษายน 2568 กรุงศรีทำหน้าที่เป็น Sole Lender และ Joint Sustainability Structuring Advisor ร่วมกับ MUFG โดย KPI สอดคล้องกับเป้าหมายด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ได้รับการรับรองโดย SBTi ที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 42 ภายในปี 2573 และการเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียนเป็นร้อยละ 50 ภายในปี 2573 สะท้อนให้เห็นถึงแนวทางแบบบูรณาการของบริษัทในการผสานแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับทั้งการดำเนินงานและการจัดหาเงินทุน สอดคล้องกับกลยุทธ์ “Enabling Sustainable Growth” และแสดงให้เห็นว่าตราสารทางการเงินสามารถมีบทบาทในการขับเคลื่อนผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านความยั่งยืน ดังนี้

- KPI 1: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขต (Scope) ที่ 1 และ 2 (วัดค่าเป็นตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e))
- SPT 1: ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขต (Scope) ที่ 1 และ 2 ลงอย่างน้อยร้อยละ 42 ภายในปี 2573 (ตามเป้าหมายระยะสั้นของ SBTi) เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566
- KPI 2: การใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน (ร้อยละ)
- SPT 2: การเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนให้ได้ร้อยละ 50 ภายในปี 2573

2. **สินเชื่อส่งเสริมความยั่งยืน** (Sustainability-Linked Loan: SLL) **บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)** (Thai Union) มูลค่า 10,000 ล้านบาท ในเดือนกันยายน 2568 โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Mandated Lead Arranger Bookrunner และ Sustainability Coordinator ธุรกรรมนี้ตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทในการขับเคลื่อน Blue Finance ตลอดจนการส่งเสริมการจัดหาวัตถุดิบทางทะเลอย่างรับผิดชอบและการอนุรักษ์ระบบนิเวศทางทะเล โดยการออก SLL นี้ช่วยให้ Thai Union บรรลุสัดส่วนสินเชื่อและตราสารทางการเงินด้านความยั่งยืนที่ร้อยละ 80 ของเงินกู้ระยะยาวของบริษัท สูงกว่าเป้าหมายเดิมที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 75 ในปี 2568 ทั้งนี้ KPI ของ SLL นี้สอดคล้องกับกรอบการระดมทุนส่งเสริมความยั่งยืนของ Thai Union ที่จัดทำขึ้นในเดือนพฤศจิกายน 2566 โดยมีตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านความยั่งยืนดังนี้

   - KPI 1: ดัชนี Dow Jones Sustainability Indices (DJSI): Industry Index Family – Food Products
   - SPT 1: การคงอยู่ในอันดับ Top 5% ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารตาม S&P Yearbook
   - KPI 2: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตที่ 1 และ 2 รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัท (วัดค่าเป็นตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e))
   - SPT 2: การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตที่ 1 และ 2 รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัทให้ลดลงร้อยละ 42 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตที่ 1 และ 2 รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัทในปีฐาน 2564
   - KPI 4: สัดส่วนปริมาณกุ้ง (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์) ที่กลุ่มบริษัทจัดซื้อมาจากแหล่งที่ผ่านกระบวนการรับรองซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน Global Sustainable Seafood Initiative (GSSI) และได้รับการยอมรับโดย GSSI หรือมาจากแหล่งที่อยู่ภายใต้โครงการพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำใดๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ (a credible aquaculture improvement project) (ร้อยละ)
   - SPT 4: การเพิ่มสัดส่วนปริมาณกุ้ง (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ตามน้ำหนักกิโลกรัม) ที่กลุ่มบริษัทจัดซื้อมาจากแหล่งที่ผ่านกระบวนการรับรองซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน GSSI และได้รับการยอมรับโดย GSSI (GSSI Recognized) หรือมาจากแหล่งที่อยู่ภายใต้โครงการ AIP เป็นร้อยละ 83 ภายในปี 2571 และร้อยละ 100 ภายในปี 2573



3. **สินเชื่อส่งเสริมความยั่งยืน** (Sustainability-Linked Loan: SLL) **บริษัท เบย์วอเตอร์ จำกัด** (BWT) ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) (Central Pattana) และบริษัท แกรนด์ คาแนล แลนด์ จำกัด (มหาชน) (GLAND) ซึ่งกรุงศรีทำหน้าที่ Sole Lender ในวงเงินรวม 6,500 ล้านบาท ภายใต้สินเชื่อระยะยาวแบบ Sustainability-Linked Loan เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ BWT โดยโครงการ “The Central” ดำเนินงานตามกรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของเซ็นทรัลพัฒนา โดยมีตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตที่ 1 และ 2 นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน และการพัฒนาอาคารสีเขียวภายในโครงการดังกล่าว ซึ่งเป็นอีกหนึ่งหมุดหมายสำคัญของการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เชิงผสมผสานที่ยั่งยืนของเซ็นทรัลพัฒนา

   - KPI: การลดความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 และ 2
   - SPT: การลดความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 และ 2 ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาสินเชื่อ



4. **สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน** (Sustainability Loan) **บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)** (BEM) มูลค่า 1,500 ล้านบาท ในเดือนสิงหาคม 2568 โดยกรุงศรีทำหน้าที่ Sole Lender และ Sustainability Structuring Advisor เงินกู้ดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ในการจัดซื้อขบวนรถไฟฟ้าใหม่สำหรับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สายสีน้ำเงิน ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการ ยกระดับคุณภาพการเดินรถ และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของระบบขนส่งมวลชนทางราง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหมวดโครงการ Clean Transportation และ Affordable Basic Infrastructure ภายใต้กรอบการระดมทุนเพื่อความยั่งยืนของบริษัท

5. **สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน** (Sustainability Loan) **บริษัท อาร์เอสยู ฮอสปิทอล จำกัด** (RH) ในเดือนพฤศจิกายน 2568 ซึ่งนับเป็นสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคสาธารณสุขของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Sole Lender และ Sole Sustainability Structuring Advisor สินเชื่อนี้สนับสนุนการพัฒนาโรงพยาบาลตามมาตรฐาน LEED Gold พร้อมทั้งยกระดับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ ผ่านการจัดตั้งศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง อาทิ ศูนย์เวชศาสตร์ผู้สูงอายุ ศูนย์ผู้ป่วยวิกฤต (ICU) ศูนย์ดูแลแบบประคับประคอง (Palliative Care) ศูนย์ออร์โธปิดิกส์ และบริการเฉพาะทางอื่นๆ รวมถึงการติดตั้ง Smart Hospital Solutions ที่ออกแบบเพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะ นอกจากนี้ โครงการยังช่วยเสริมสร้างระบบนิเวศการฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์รุ่นใหม่ ส่งเสริมบทบาทของ RH ในฐานะโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง (Quaternary) ที่ล้ำสมัยที่สุด และเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกของไทยที่เชื่อมโยงกับโรงเรียนแพทย์



6. **สินเชื่อเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและเพื่อความยั่งยืน** (Green and Sustainability Loan) **บริษัท ราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)** (RATCH) โดยกรุงศรีทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการจัดโครงสร้างสินเชื่อเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและเพื่อความยั่งยืน ในวงเงิน 5,000 ล้านบาท ในเดือนสิงหาคม 2568 การจัดหาเงินทุนครั้งนี้สนับสนุนกลยุทธ์ของ RATCH ในการขยายการลงทุนด้านพลังงานหมุนเวียนและโครงการที่ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ความสำเร็จครั้งนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องของ RATCH ในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593 ของบริษัท รวมถึงเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกในระดับประเทศของประเทศไทย



7. **สินเชื่อเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม** (Green Loan) **บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)** (CRC) โดยกรุงศรีทำหน้าที่เป็น Sole Lender และ Sole Sustainability Structuring Advisor สำหรับสินเชื่อเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มูลค่า 2,000 ล้านบาท ในเดือนธันวาคม 2568 การจัดหาเงินกู้นี้สนับสนุนโครงการที่มุ่งเน้นด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการพลังงานหมุนเวียน การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และระบบขนส่งสะอาด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเสริมความแข็งแกร่งให้กับความมุ่งมั่นของ CRC ในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ใน Scope 1 และ 2 ภายในปี 2593

กลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ SME เพื่อความยั่งยืน

ความยั่งยืนเป็นโจทย์ใหญ่สำหรับทุกกลุ่มประเภทธุรกิจ รวมทั้งผู้ประกอบการ SME กรุงศรี ในฐานะสถาบันการเงินที่มีความรับผิดชอบ เราตระหนักถึงบทบาทในการเป็นหนึ่งกลไกที่ช่วยสนับสนุนและผลักดันให้ธุรกิจปรับตัวและเปลี่ยนแปลงสู่เส้นทางของความยั่งยืนได้อย่างราบรื่น

กรุงศรีได้ออกแบบกลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ SME เพื่อความยั่งยืน ตอบโจทย์ความต้องการด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมของภาคธุรกิจอย่างครบถ้วนและครอบคลุม ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจในการรับมือกับปัญหาภาวะโลกร้อน พร้อมทั้งเสริมศักยภาพให้ธุรกิจเดินหน้าสู่ความยั่งยืนได้อย่างแข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยประกอบด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน 4 ประเภท ดังนี้

1. **สินเชื่อโซลาร์รูฟท็อปเพื่อธุรกิจ** สำหรับการลงทุนติดตั้งโซลาร์รูฟท็อปในธุรกิจ เพื่อสนับสนุนธุรกิจใช้พลังงานทางเลือก เหมาะสำหรับผู้มองหาสินเชื่อ Solar Rooftop เพื่อธุรกิจรักษ์โลก และสินเชื่อ SME เพื่อธุรกิจรักษ์โลก ช่วยประหยัดพลังงานจากการใช้พลังงานสะอาด และลดต้นทุนในระยะยาว
2. **สินเชื่อธุรกิจเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน** สินเชื่อ SME เพื่อสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจสีเขียว เหมาะสำหรับธุรกิจทั่วไปที่ต้องการลงทุนเพื่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ การลงทุนระบบบำบัดน้ำเสีย การสร้างหรือปรับปรุงอาคาร/โรงงานเพื่อประหยัดพลังงาน การลงทุนโครงการอสังหาฯ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การลงทุนด้านพลังงานทดแทน เป็นต้น
3. **สินเชื่อธุรกิจเพื่อสนับสนุนความยั่งยืน** (Krungsri SME Sustainability Businesses สินเชื่อ ESG สำหรับธุรกิจรักษ์โลกและธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ติดตั้ง ผู้ค้าผลิตภัณฑ์ หรือผู้ให้บริการ Solution เพื่อสร้างความยั่งยืน อาทิ ธุรกิจผลิตมอเตอร์ไฟฟ้า ธุรกิจติดตั้งฉนวนกันความร้อน ธุรกิจติดตั้ง Solar Cell ธุรกิจติดตั้ง EV Charger ธุรกิจพลังงานสะอาด ธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า ธุรกิจรีไซเคิล เพื่อใช้สินเชื่อ ESG สำหรับธุรกิจ SME นี้เป็นเงินทุนเพิ่มเติมเพื่อรองรับการขยายกิจการหรือต่อยอดธุรกิจที่ทำอยู่
4. **สินเชื่อเพื่อธุรกิจ PPA** (Power Purchase Agreement) อีกหนึ่งสินเชื่อธุรกิจ SME เพื่อสิ่งแวดล้อม สำหรับธุรกิจที่ทำการลงทุนผลิตและขายไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในรูปแบบโซลาร์เซลล์ โดยมีสัญญาซื้อขายไฟให้แก่ผู้ใช้งานซึ่งเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ อาทิ รัฐวิสาหกิจ และโรงพยาบาล สินเชื่อ SME เพื่อธุรกิจ ESG นี้เป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาที่เป็นต้นแบบเพื่อความยั่งยืน



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อาทิ การฝึกอบรม การพัฒนาทักษะ หรือการส่งเสริมการศึกษา อาจก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงสำหรับองค์กรโดยเฉพาะในช่วงที่องค์กรมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ อีกทั้งพนักงานที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพอาจถูกดึงดูดโดยองค์กรอื่นที่เสนอค่าตอบแทนหรือโอกาสที่ดีกว่า ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถได้รับประโยชน์จากการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการเติบโตขององค์กรในระยะยาวได้อย่างเต็มที่
- กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องใช้ระยะเวลาในการเห็นผลลัพธ์หรือศักยภาพของพนักงาน และอาจมีความแตกต่างด้านระดับความพร้อมในการเรียนรู้ ทัศนคติ และศักยภาพของพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จของแผนการพัฒนา
- หากการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายองค์กร หรือขาดการพัฒนาทักษะที่จำเป็นจริงๆ ต่อการเติบโตขององค์กร อาจส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและได้ผลลัพธ์ที่ไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและด้านอื่นๆ
- การขาดระบบการติดตาม ประเมินผล และวัดประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม อาจทำให้องค์กรไม่สามารถประเมินความคุ้มค่าและผลลัพธ์จากการลงทุนด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลากร

โอกาส

- การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการให้ความสำคัญกับ “พนักงาน” ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การบรรลุเป้าหมาย ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า รวมทั้งช่วยเสริมสร้างความผูกพัน ความภักดีต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน และสนับสนุนการรักษาบุคลากรในระยะยาว
- การพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะที่จำเป็นต่ออนาคต (Future Skills) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเสริมความพร้อมขององค์กรในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการเงิน เทคโนโลยีดิจิทัล และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- การยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็น ช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน สนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจและส่งเสริมความยั่งยืนของกรุงศรีได้
- การพัฒนาความเป็นเลิศด้านบุคลากร (People Excellence) อย่างต่อเนื่อง ช่วยเพิ่มโอกาสการเติบโต เพิ่มประสิทธิภาพ และส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และรูปแบบการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม
- การมีระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจนและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ช่วยสนับสนุนการวางแผนกำลังคนและการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยส่งเสริมความต่อเนื่องทางธุรกิจ

แนวทางการบริหารจัดการ

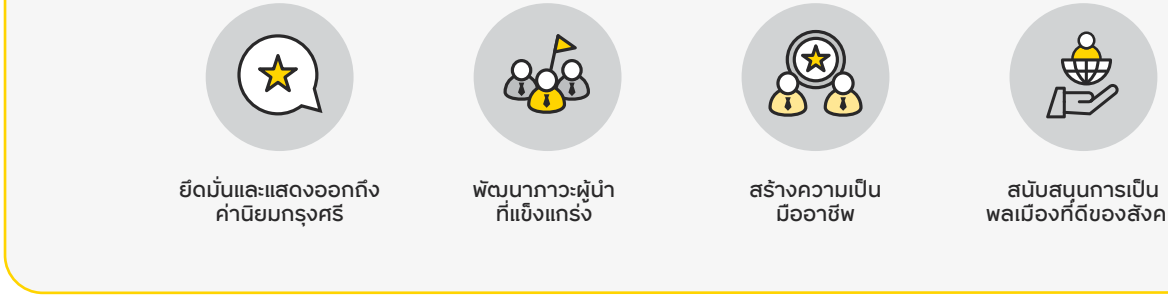
- กำหนด “**ค่านิยมกรุงศรี**” (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพและเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม โดยพนักงานจะต้องยึดมั่นและแสดงพฤติกรรมตามค่านิยมที่กำหนด ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยค่านิยมกรุงศรีประกอบด้วย

ค่านิยมกรุงศรี

- **ลูกค้าคือคนสำคัญ** (Customer Centricity)
- **ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง** (Integrity)
- **ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ** (Team Spirit)
- **มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ** (Passion for Excellence)
- **เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์** (Making Innovative Changes)
- **ก้าวสู่เวทีระดับโลก** (Global Awareness)

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมทั้งจูงใจและรักษาพนักงานไว้ได้ ตลอดจนมีการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดและทบทวน “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” (Policy for Human Resource) เพื่อเป็นกรอบการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 โดยจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการพัฒนาบุคลากร**” (Procedure for Human Resources Learning and Development) เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงนโยบายเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล และใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์และนโยบายที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนา “**4 หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร**” (People Excellence) และ “**6 กลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ**” เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายกำหนด และเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจในอนาคตและการก้าวสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

4 หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร



6 กลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ



- พัฒนาต่อยอด “**ศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี**” (Krungsri Learning Center สู่การเป็น “ศูนย์การเรียนรู้สีเขียว (Green Learning Space)” โดยมุ่งส่งเสริมศักยภาพพนักงานให้พร้อมรับความท้าทายทางธุรกิจ ควบคู่กับการบริหารจัดการพื้นที่การเรียนรู้ภายใต้แนวคิด Sustainability อย่างเป็นระบบ ศูนย์การเรียนรู้สีเขียวเป็นพื้นที่เรียนรู้ด้าน ESG ผ่านหลักสูตรต่างๆ พร้อมทั้งส่งเสริมระบบนิเวศและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักความยั่งยืน ผ่านกิจกรรมและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ การคัดแยกขยะ การส่งเสริมการใช้แก้วน้ำหรือขวดน้ำส่วนตัวภายใต้โครงการ “พกแก้วคู่ใจไปอบรมด้วยกัน” (Bring Your Own Cup: BYOC) เพื่อลดการใช้วัสดุแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง การลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองในการฝึกอบรม และการประหยัดพลังงาน โดยกำหนดให้ปิดไฟในห้องอบรมช่วงเวลาพักกลางวัน



- ออกแบบและพัฒนา “**หลักสูตรการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง**” (Learner Centric) โดยออกแบบหลักสูตรจากความต้องการขององค์กร ทีมงาน และรายบุคคลอย่างรอบด้าน ผ่านการบูรณาการข้อมูลจากหลายแหล่ง (Multiple Sources) อาทิ ผลการประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis) ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation) ความคาดหวังและเป้าหมายความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Aspiration) รวมถึงแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรมีความครอบคลุม ตรงจุด และสร้างผลกระทบเชิงบวก (Impact) ต่อทั้งพนักงานและองค์กรอย่างยั่งยืนโดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. **ออกแบบการเรียนรู้** Upskill/Reskill เพื่อพัฒนาทักษะใหม่หรือยกระดับทักษะเดิมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยยึดผลการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาจากระดับองค์กร ทีมงาน และรายบุคคลเป็นหลัก และคำนึงถึงความต้องการในการพัฒนาและประโยชน์สูงสุดของพนักงานเป็นหลัก รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะต่างๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจและเป้าหมายการเติบโตของตนเอง และมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ดีที่สุดสำหรับพนักงานในการบริหารจัดการความท้าทายในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของพนักงานและองค์กรในการเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานและความท้าทายของธุรกิจในอนาคต ประกอบด้วย 6 โปรแกรมการเรียนรู้ ดังนี้
   - โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน
   - โปรแกรม Striving Beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า
   - โปรแกรม Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต
   - โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ
   - โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
   - โปรแกรม Leading to the NEXT level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป
2. **ส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย** โดยออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ให้ตอบโจทย์ความต้องการและความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละบุคคล (Personalized Learning) อาทิ การเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล หนังสือออนไลน์ การเรียนรู้ในรูปแบบ Micro Learning เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความต้องการ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงส่งมอบองค์ความรู้ที่ครอบคลุม

ทุกมิติของชีวิตที่ครอบคลุมรอบด้าน (Wholeness of Being) ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณ โดยมุ่งสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างการมีชีวิตการทำงานที่ยืนยาวอย่างมีคุณภาพ (Work Longevity) เพื่อให้พนักงานสามารถเติบโตและทำงานได้อย่างมีคุณภาพในระยะยาว พร้อมทั้งเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านแนวคิด “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุน และเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้สูงสุด ประกอบด้วย การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Action Learning) ร้อยละ 70 การเรียนรู้จากผู้อื่น (Exposure with others) ร้อยละ 20 และการเรียนรู้แบบทางการ (Formal Education) ร้อยละ 10

3. **ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพสูงสุด** โดยเชื่อมโยงกระบวนการพัฒนาบุคลากรเข้ากับระบบบริหารสมรรถนะและการพัฒนารายบุคคลอย่างเป็นระบบ สำหรับการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง ธนาคารได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้มีการจัดทำ “แผนการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคล” (Individual Development Plan) ให้กับผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ทุกคนผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ซึ่งช่วยให้สามารถ วางแผนพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะ (Competency Based Management) ได้อย่างเป็นระบบ และติดตามความคืบหน้าแบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ได้จัดให้มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ ผ่านการส่งเสริมให้มีการนัดหมายพูดคุย Career Conversation เพื่อทบทวนเป้าหมายการเติบโตของพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์สำคัญ (Critical Experiences) อาทิ การหมุนเวียนงาน การปฏิบัติงานจริง (Action Learning) และการเรียนรู้งานแบบสังเกตการณ์ (Job Shadowing) เพื่อเสริมทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการเติบโตสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กร

   การนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการบุคลากรในลักษณะดังกล่าว ช่วยเพิ่มความโปร่งใส ความยืดหยุ่น และความสามารถในการตรวจสอบ ตลอดจนเสริมสร้างความพร้อมด้านผู้นำในอนาคตของกรุงศรี กรุ๊ป ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และยั่งยืน

- **ทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร** ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของธนาคาร โดยแบ่งหลักสูตรเป็น 3 หมวดความรู้ ซึ่งพนักงานทุกระดับจะต้องเข้ารับการอบรมและสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดในแต่ละหลักสูตร

หลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร

1. **ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรและบุคลากร** ประกอบด้วย
   - หลักสูตร Krungsri e-Orientation
   - หลักสูตร ค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)

2. **การกำกับดูแลและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม** ประกอบด้วย
   - การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)
   - ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)
   - การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption: ABC)
   - การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) สำหรับผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT) for Executives)
   - การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) สำหรับพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตร AML มาแล้ว (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)
   - การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง สำหรับพนักงานใหม่ (Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism and Proliferation of Weapons of Mass Destruction for new hire employees)
   - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) (Personal Data Protection (Personal Data Protection Act: PDPA)
   - กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)
   - การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)
   - นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security)
   - ความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness)

3. **การพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร** ประกอบด้วย
   - 3Cs เพื่อสร้างวัฒนธรรมกรุงศรีของทุกคน (3Cs: Krungsri Cultural Pillars: Building desired culture for everyone)
   - การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับการเงินเพื่อความยั่งยืนสำหรับนักการธนาคาร (Climate Foundation and Sustainable Finance: Essentials for Banking Professionals)

   ซึ่งพนักงานสาขาธนาคาร จะต้องเลือกเรียนเพิ่มเติมอีกจำนวน 1 หลักสูตร ตามตำแหน่งงาน

- พัฒนาและดำเนิน**โครงการพิเศษ/หลักสูตรการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการยกระดับทักษะ** (Upskill) **และพัฒนาทักษะใหม่** (Reskill) **ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง** ที่ออกแบบให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจและความต้องการของตลาดในอนาคต ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของบุคลากร และยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม เพื่อสร้างคุณค่าสูงสุดให้กับองค์กร ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยมีรายละเอียดโครงการ/หลักสูตร ดังนี้

1. **โครงการเพื่อพัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นไปถึงระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง** อาทิ

   - **โปรแกรมการพัฒนาผู้นำ** (Leadership Development Program) ประกอบด้วยโปรแกรม TRANSPIRE ซึ่งเชิญวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขามาถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงลึกและมุมมองระดับผู้เชี่ยวชาญ โปรแกรม TRANSCEND ซึ่งเป็นความร่วมมือกับ Harvard Business Publishing และโปรแกรม TRANSITION ซึ่งเป็นความร่วมมือกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถของผู้บริหารกรุงศรี กรุ๊ป เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นทั้งในปัจจุบันและอนาคตให้สอดรับกับกลยุทธ์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลาง (Medium-Term Business Plan: MTBP) พร้อมยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของธนาคารให้มีความมั่นคงและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน
   - **โปรแกรม** Executive Development Program เป็นโปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้นของกลุ่ม MUFG ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ได้พัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับค่านิยม “ก้าวสู่เวทีระดับโลก” และเตรียมความพร้อมสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ อาทิ หลักสูตร Global Leaders Forum (GLF) และหลักสูตร Global LEAD ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้นำและพัฒนาศักยภาพในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต
   - ***การวางแผนพัฒนารายบุคคล*** (Individual Development Plan: IDP) เพื่อวางแผนพัฒนาผู้บริหารภายในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง นอกจากนี้ ยังมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและบรรยายให้ความรู้แก่ผู้บริหาร อาทิ หลักสูตรการบริหารจัดการคนเก่งและการวางแผนผู้สืบทอด หลักสูตรการบริหารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย หลักสูตรรับมืออนาคตบนความไม่แน่นอนด้วย Strategic Innovation เป็นต้น

2. **โครงการ** Coaching for Xponential Organization (CXO) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป สู่การเป็นโค้ช หรือ Positive Influencer ที่สามารถปลดล็อคศักยภาพของทีมงาน สร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ สามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผย สร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของแต่ละหน่วยงานและบริษัทในเครือ โดยขับเคลื่อนผ่านการสร้างวัฒนธรรมการโค้ช เพื่อผลักดันให้กรุงศรี กรุ๊ป เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ

3. **โครงการ** Krungsri School of Data/AI นำแนวคิดการออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ร่วมกับสถาบันอบรมชั้นนำ เพื่อยกระดับความสามารถด้านข้อมูลของพนักงานในทุกสายงาน โดยบูรณาการการประยุกต์ใช้ Artificial Intelligence (AI) และ Machine Learning (ML) เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร เพื่อให้พนักงานสามารถเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นข้อมูลเชิงลึก ที่สร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Impact) ทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การยกระดับคุณภาพการตัดสินใจ และการค้นหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ โครงการดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการเสริมศักยภาพของหน่วยงานต่างๆ ในการใช้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูล การตัดสินใจบนฐานข้อมูล (Data-Driven Decision Making) ไปจนถึงการระบุและบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักสูตรสำคัญ อาทิ Data Analytics Bootcamp ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและสามารถนำไปใช้ได้จริงในงานประจำวัน นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนา AI Capability Development Framework & Program เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านปัญญาประดิษฐ์ให้พนักงานทุกระดับพร้อมทั้งเร่งการนำ Generative AI มาใช้อย่างมีธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพการทำงาน อันจะนำไปสู่การสร้างบุคลากรที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (Future-Ready Workforce)

4. **โครงการ** Krungsri School of Digital & Tech มุ่งยกระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของพนักงานผ่านหลักสูตรออนไลน์จากสถาบันชั้นนำระดับโลก โดยใช้แนวทางการพัฒนาแบบอ้างอิงบทบาทหน้าที่ (Role-Based Competency Development) เพื่อพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับบทบาทงานจริง โดยเฉพาะด้านการบริหาร โครงการดังกล่าวช่วยให้พนักงานสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Impact) ได้อย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่การยกระดับความเร็วและคุณภาพของการส่งมอบงาน (Project Management & Delivery Excellence) การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยดิจิทัลโซลูชัน ไปจนถึงการขับเคลื่อนนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้า ส่งผลให้กรุงศรีมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

(Future-Ready Workforce) เพิ่มความคล่องตัวในการปรับตัวและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5. **โครงการ** Krungsri School of Innovation ร่วมกับสถาบันฝึกอบรมชั้นนำ เพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและปลูกฝังวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovation Culture) ภายในองค์กร อันเป็นรากฐานสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร ในปีนี้ โครงการมุ่งเน้นกิจกรรม Innovation Bootcamp ซึ่งออกแบบให้ผู้เข้าร่วมได้พัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมผ่านการแก้ไขปัญหาจริงของหน่วยงาน โดยประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ผู้เข้าร่วมได้ฝึกคิดเชิงระบบ สร้างสรรค์แนวทางใหม่ แลกเปลี่ยนมุมมองกับผู้บริหาร และทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนา Innovative Solutions ที่สามารถนำไปต่อยอดใช้ได้จริงในองค์กร ผลลัพธ์จากโครงการช่วยให้เกิด Innovative Solutions ที่สามารถนำไปต่อยอดและประยุกต์ใช้ได้จริงในองค์กร พร้อมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมที่แข็งแกร่ง ส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์เชิงกลยุทธ์ และมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อรองรับการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน

6. **โครงการ** Productivity Improvement Series มุ่งยกระดับผลิตภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity & Efficiency) ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ทีมงาน ไปจนถึงระดับองค์กร เพื่อขับเคลื่อนการทำงานสู่ความเป็นเลิศ พร้อมสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โครงการครอบคลุมกิจกรรมและหลักสูตรที่หลากหลาย อาทิ โปรแกรม Productivity & Efficiency Improvement Hackathon หลักสูตรการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง: แนวคิดและการนำไปใช้ หลักสูตร Agile for Productivity & Efficiency: ทำงานเร็วขึ้น ฉลาดขึ้น ด้วย Agile หลักสูตร Productivity Improvement Pathway ซึ่งออกแบบให้พนักงานสามารถนำแนวคิด เครื่องมือ และวิธีการไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความสูญเปล่า และยกระดับคุณภาพของผลลัพธ์การทำงานอย่างยั่งยืน

7. **โครงการ** Upskill/Reskill เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความจำเป็นทางธุรกิจและยกระดับความสามารถในการทำงานและการแข่งขันภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงินไทย อาทิ

   - หลักสูตรภายใต้โครงการ Krungsri Upskill/Reskill สำหรับพนักงานสาขา เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและสร้างความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนาทักษะสำคัญสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ อาทิ หลักสูตร Building Sales Mindset for Non-Sales สำหรับพนักงานสาขาสายงานบริการที่จะเปลี่ยนตำแหน่งเป็นพนักงานขาย หลักสูตร Investment Champion สำหรับผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่ธนบดีธนกิจ หลักสูตร Leader as Coach สำหรับผู้บริหารสาขา เป็นต้น
   - หลักสูตรการพัฒนาผู้นำเฉพาะกลุ่มงาน อาทิ หลักสูตร Unleash RM Pathway สำหรับกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวานิชธนกิจ หลักสูตร SME Superhero Pathway สำหรับกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME หลักสูตร CUW Leadership Pathway สำหรับพนักงานกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เป็นต้น

8. **โครงการฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานจริงระยะสั้นในต่างประเทศ ที่พัฒนาโดยความร่วมมือระหว่างกรุงศรี กรุ๊ป กลุ่ม** MUFG, MUFG Partner Banks **และ/หรือ** ASEAN Entities (Global and Regional Development Programs) เป็นโปรแกรมที่เปิดให้โอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานในระดับสากลผ่านประสบการณ์จริงในต่างประเทศ รวมถึงเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมผ่านการเรียนรู้จากผู้เข้าร่วมโครงการจากหลากหลายประเทศ และสนับสนุนเป้าหมายการขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค

9. **โครงการด้าน** ESG & Sustainability Development เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจแห่งความยั่งยืน สำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ อาทิ หลักสูตร Climate Foundation and Sustainable Finance: Essential for Banking Professionals หลักสูตร Thailand's Climate Change Act หลักสูตร Environment and Climate Risk Management – Level 1 Introduction หลักสูตร Climate Reporting Requirements เป็นต้น โดยหลักสูตรได้รับการพัฒนาและถ่ายทอดโดยวิทยากรภายนอกผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ควบคู่กับวิทยากรภายในที่ร่วมแบ่งปันประสบการณ์จริง (Success Cases และ Learning Points) เพื่อเสริมการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ โดยในปีนี้ ธนาคารได้ยกระดับการเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศอย่างเข้มข้น โดยเพิ่มเติมเนื้อหาพื้นฐานสำหรับพนักงานทุกคน และหลักสูตรเฉพาะทางสำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Specialist)

- **พัฒนาและเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล** มุ่งยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม และเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลากร โดยเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้อย่างรวดเร็ว (Learning Agility) และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย รองรับกับสไตล์การเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงาน และเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัดผ่านการอบรมรูปแบบ Webinar และ Virtual Training การอบรมรูปแบบผสมผสาน

การเรียนรู้ (Blended Learning) การพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ (Krungsri Digital Learning) ตามรายละเอียดดังนี้

- **ระบบ Krungsri Learning Companion (KLC)** แพลตฟอร์มการเรียนรู้ภายในของกรุงศรี กรุ๊ป ที่ออกแบบมาเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนหลักสูตร e-learning ซึ่งพัฒนาโดยสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ
- **แพลตฟอร์มการเรียนรู้ของสถาบันภายนอก (External Learning Platform)** ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่
  - แพลตฟอร์มภายนอกสำหรับพนักงานกรุงศรี ซึ่งเป็นเสมือนสังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่ธนาคารได้ร่วมมือกับสถาบันภายนอกในการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันเหล่านั้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถและความรู้เฉพาะทางให้กับพนักงาน อาทิ แพลตฟอร์ม SuperSkills by KS แพลตฟอร์ม Growing Expertise by TBAC-KS แพลตฟอร์ม MUFG Global e-Learning x Intuition เป็นต้น พร้อมกันนี้ยังได้มีการเผยแพร่ VDO Webinar บทวิเคราะห์และข้อมูล Business Trend ต่างๆ จากทาง MUFG ผ่านแพลตฟอร์มภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้และข้อมูลที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
  - แพลตฟอร์มภายนอกสำหรับบุคคลทั่วไป (Public Learning Platform) ซึ่งเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่เปิดให้บริการโดยสถาบันการศึกษา องค์กร หรือสถาบันภายนอก โดยพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป สามารถเข้าถึงและเรียนคอร์สออนไลน์ฟรีได้ด้วยตนเอง อาทิ SET e-Learning และ DBD e-Learning เป็นต้น
  - **หนังสือออนไลน์** เป็นช่องทางการเรียนรู้ที่คัดสรรหนังสือหลากหลายประเภท เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน 2 แพลตฟอร์ม ได้แก่ e-Library by KS x Bookdose และ Gale e-Library ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มพนักงานที่รักการอ่านโดยเฉพาะ

- **การส่งเสริมสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงาน** กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน โดยเชื่อว่าพนักงานที่มีสุขภาพกายและใจที่ดีจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างความสุขและความยั่งยืนในทุกมิติของชีวิต ทั้งนี้ การพัฒนาสุขภาวะพนักงานจึงนับเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับศักยภาพบุคลากรและเสริมความแข็งแกร่งให้กับองค์กร โดยธนาคารได้ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านหลักสูตรหลากหลายหัวข้อครอบคลุมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเชิงบวกและการดูแลสุขภาวะทางใจ อาทิ หลักสูตร Good Vibe: Attracting Positive Energy to Empower Wellness เพื่อส่งเสริมพลังบวกในที่ทำงาน และหลักสูตร Mindfulness at Work เพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างมีสติและสมดุล นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตร 3Cs - Care -Work hard แต่ต้อง Care harder! ทำงานให้สุด... แต่ต้องไม่ลืมดูแลใจ หลักสูตร Work Longevity อยู่ในงานอย่างมีสุข ใช้ชีวิตอย่างมีพลัง เป็นต้น รวมถึงหลักสูตรที่สนับสนุนความเท่าเทียมในองค์กร อาทิ The Power of Diversity, Equity and Inclusion ในปีนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานและการเติบโตในสายอาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานในการเผชิญความท้าทายทั้งในงานและโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาทิ หลักสูตร Inspiration Leadership: Direction, Alignment, Commitment หลักสูตร The Key to Career Growth: Aspiration, และหลักสูตร Creating Meaningful Career Discussion ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาตนเองได้อย่างชัดเจน

สรุปผลการดำเนินงาน



รางวัล HR Excellence Awards ปี 2025
จาก Human Resources Online ใน 2 สาขาได้แก่

- Employer Branding (Gold Award)
- Excellence in Workplace Culture (Silver Award)



รางวัล Best Company ใน 4 หมวด

จาก HR Asia ได้แก่

- Best Company to Work for in Asia
- Most Caring Company
- Sustainable Workplace
- Tech Empowerment Awards

รางวัล The Sauciest Workplace & Culture Excellence จากงาน Techsauce Awards 2025

โดย Techsauce





รางวัล Top 50 Companies in Thailand 2025

จาก Work Venture โดยติดอันดับต่อเนื่องเป็นปีที่ 6



รางวัล Global Best Employer Brand ในสาขา Excellence in Training and Development 2025

จาก World HRD Congress

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี ไม่น้อยกว่า

48 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ผลการดำเนินงาน

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน เฉลี่ย

48.31 ชั่วโมงต่อคน

ค่าใช้จ่ายในการอบรมต่อคนต่อปี

4,485.42 บาท

การอบรมหลักสูตรภาคบังคับ ประจำปี 2568

เป้าหมาย:

พนักงานผ่านการอบรม/ทบทวนหลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:

พนักงานธนาคารผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี[1/] ร้อยละ 99.97 (ร้อยละ 99.99 หากรวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข[2/])

หมายเหตุ:

[1/] หลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี คือ หลักสูตรอบรมเพื่อสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ซึ่งรวมถึงการสร้างความยั่งยืนทางธุรกิจโดยกำหนดให้เป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน

[2/] พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุของการไม่เข้าอบรมหลักสูตรบังคับ อาทิ พนักงานมีอาการป่วยหนัก เป็นต้น

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร[1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2568
หลักสูตร Krungsri e-Orientation	เพื่อให้พนักงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมาขององค์กร พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงาน รวมทั้งนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานในด้านต่างๆ	2	1,088
หลักสูตรค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบและเรียนรู้เกี่ยวกับค่านิยมทั้ง 6 ประการ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นหนึ่งเดียวกันและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของกรุงศรี	2	2,878
ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานกรุงศรี ซึ่งเปรียบเสมือนจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	2	6,900
การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร และยึดถือเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด อันจะเป็นการส่งเสริมให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน	2	8,000
การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/ Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) [2/]	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร	4	16,776

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร[1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2568
การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption: ABC)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง ตลอดจนยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด และไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชัน	2	8,870
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด	2	19,884
กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจหลักการควบคุมภายในที่ดีโดยยึดตามกรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO	4	17,737
การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทราบถึงหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT) บุคคลที่เกี่ยวโยงกัน กระบวนการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน ระบบงานและบทบาทหน้าที่ของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	2	9,784
นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทราบและเข้าใจนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคารและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ PCI Security Standards	4	27,945
ความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจในหลักการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าของความเสี่ยง ข้อกำหนดในการรายงานความเสี่ยง อีกทั้งสร้างความตระหนักและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	2	4,084
3Cs เพื่อสร้างวัฒนธรรมกรุงศรีของทุกคน (3Cs: Krungsri Cultural Pillars: Building desired culture for everyone)	เสริมความเข้าใจเกี่ยวกับเสาหลักวัฒนธรรมของกรุงศรีจากผลสำรวจ VOK และกิจกรรม Culture Analysis เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมและพฤติกรรมที่คาดหวัง โดยเน้นบทบาทของ 3Cs (Care, Communicate, Coach) ในการเสริมภาวะผู้นำและวัฒนธรรมที่ต้องการ พร้อมยึด Compliance และ Consistency เป็นฐาน และผลักดันให้พนักงานทุกระดับนำ 3Cs ไปใช้จริงในงานประจำวัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน	1	27,168

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร[1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2568
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับการเงินเพื่อความยั่งยืนสำหรับนักการธนาคาร (Climate Foundation and Sustainable Finance: Essentials for Banking Professionals)	เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทของภาคการเงินในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงกฎระเบียบและกรอบการทำงานระดับสากลที่เกี่ยวข้อง ผู้เรียนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศและประเด็นสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในกระบวนการธนาคารและการตัดสินใจทางการเงิน ตลอดจนสำรวจแนวโน้มและโอกาสใหม่ๆ ในการเงินที่ยั่งยืน	1	25,408
หลักสูตรบังคับเลือกของพนักงานสาขา สำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร [3/]	เพื่อให้พนักงานสาขาธนาคารเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดทักษะสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจและการเพิ่ม Productivity ขององค์กรโดยภาพรวม	5	6,897.70

หมายเหตุ:

[1/] หลักสูตรอบรมมีทั้งหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

[2/] หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) ประกอบด้วย (1) หลักสูตร 6 ชั่วโมง สำหรับพนักงานใหม่ (2) หลักสูตร 3 ชั่วโมง สำหรับพนักงานที่เคยอบรมหลักสูตร 6 ชั่วโมงมาแล้ว และ (3) หลักสูตร 0.5 ชั่วโมง สำหรับผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป

[3/] หลักสูตรบังคับเลือกของพนักงานสาขา สำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร โดยแยกตามตำแหน่งงาน และ/หรือระดับของพนักงาน มีทั้งหมด 5 หลักสูตร และพนักงานสามารถเลือกเรียนได้ 1 หลักสูตรตามตำแหน่งงาน

โครงการแผนสืบทอดตำแหน่งงาน

เป้าหมาย:

ทบทวนและจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งที่มีความสำคัญของกรุงศรี กรุ๊ป โดยผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมหาผู้สืบทอดหากตำแหน่งงานดังกล่าวว่างลง ซึ่งผู้สืบทอดตำแหน่งจะสามารถเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้ดำเนินการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งที่มีความสำคัญ ครบถ้วนตามเป้าหมายร้อยละ 100 และสามารถนำแผนมาลงมือปฏิบัติได้จริงและเหมาะสม

การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

เป้าหมาย:

เพื่อทบทวน ออกแบบ และสื่อสารกระบวนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ให้มีความชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น โดยกำหนดช่วงเวลา ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้พนักงานและหัวหน้างานมีการนัดหมายพูดคุย Career Conversation ทั้งในมิติเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และเอื้อต่อการติดตามผลการเรียนรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลอย่างครบถ้วน โดยมีการทบทวนและกำหนดช่วงเวลาอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี สื่อสารขั้นตอนแก่พนักงานและหัวหน้างานอย่างทั่วถึง ส่งเสริมการนัดหมายพูดคุย Career Conversation ผ่านการจัดฝึกอบรมทั้งต้นปีและปลายปี เพื่อทบทวนเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนติดตามความคืบหน้าการบันทึกและอัปเดตการพัฒนาในระบบ IDP ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด

การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง

เป้าหมาย:

ดำเนินการวางแผนพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่ง เพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้ดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการต่อเนื่องและต่อยอดโครงการ Krungsri Talent Management System เพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่ง ครอบคลุม 2 โมดูล ประกอบด้วย

   - **การบริหารผลการปฏิบัติงาน** (Performance and Goal Module) ซึ่งครอบคลุมการบริหารผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (Competency Assessment) โดยได้ดำเนินการประเมินจุดแข็งของผู้บริหารระดับสูง เพื่อเข้าใจในศักยภาพและพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะ (Competency Based Management) โดยมีรอบการประเมินทุก 2 ปี รวมจำนวนผู้บริหารที่ได้รับการประเมินทั้งสิ้น 971 คน

   - **การวางแผนพัฒนารายบุคคล การวางแผนเติบโตสายอาชีพและการประเมินความพร้อมสำหรับการโอนย้ายหรือเติบโตในตำแหน่งงานถัดไป** (Individual Development Plan) โดยมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลแก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งผ่านระบบของกรุงศรี จำนวน 764 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสามารถติดตามการพัฒนาบุคลากรได้แบบ Real-Time รวมทั้งดำเนินการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารมีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ที่สำคัญ (Critical Experiences) ต่อการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรอีกด้วย อาทิ การหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Job Rotation) การเรียนรู้งานผ่านการสังเกตการณ์ (Job Shadowing) และการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (Action Learning) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้มีการปรับปรุงระบบให้ก้าวทันต่อความต้องการของธุรกิจอยู่เสมอ อาทิ Mobility Status เพื่อประเมินความพร้อมของพนักงานในการโอนย้ายภายในไปยังธุรกิจต่างๆ ในกรุงศรี กรุ๊ป

2. จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ (Leadership Development Program) และ หลักสูตรสำหรับพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง (Talent Management & Succession Planning) รวมจำนวน 293 หลักสูตร มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 9,478 ราย นอกจากนี้ธนาคารได้จัดโปรแกรม Krungsri Executive Networking จำนวน 2 ครั้ง มีผู้เข้าร่วม 168 ราย และโครงการ Coaching for Xponential Organization จำนวน 30 ราย รวมถึงการจัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในกลุ่ม MUFG และผู้บริหารระดับสูงจากภายนอก มีผู้เข้าร่วมจำนวน 15 ราย นอกจากนี้ธนาคารยังมีการริเริ่มโครงการต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอดประสบการณ์และพัฒนาผู้นำกรุงศรี อาทิ The Inspirer และ PerspEXecutive

หลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคาร

เป้าหมาย:

มุ่งเน้นการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอตลอดจนเสริมสร้างองค์ความรู้ในด้านต่างๆ อาทิ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เทคโนโลยีดิจิทัล AI และนวัตกรรมทางการเงิน หลักเกณฑ์และกรอบการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน เป็นต้น ผ่านการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการธนาคาร เพื่อสร้างความพร้อมในการเป็นผู้นำองค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ และความรับผิดชอบ

ผลการดำเนินงาน:

ธนาคารได้มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคารในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยปี 2568 คณะกรรมการธนาคารได้เข้าร่วมอบรมเฉลี่ย 12.74 ชั่วโมงต่อคน ซึ่งรายละเอียดหลักสูตรมีดังนี้

1. หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ได้แก่ หลักสูตร IECC Aspects into Financial Institution Business (Environmental and Climate Risk Governance), หลักสูตรมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Risks), หลักสูตร IECC Aspects into Financial Institution Business (Sectorial Decarbonization)
2. หลักสูตรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ หลักสูตร Board Nomination and Compensation Program (BNCP 24/2025)
3. หลักสูตร เจาะลึกความคาดหวังต่อบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมของคณะกรรมการตรวจสอบ (AC) และหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน (CAE)
4. หลักสูตร Subsidiary Governance Program (SGP)
5. หลักสูตรด้าน Generative AI ได้แก่ หลักสูตร Expanding AI Adoption by Creating Trust: Effective AI Governance

การจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตามกฎหมายกำหนด

เป้าหมาย:

พัฒนาและจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตาม “ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563” ของสำนักงาน ปปง. โดยถือเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน ครอบคลุมตั้งแต่พนักงานบรรจุใหม่จนถึงผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการโอนย้ายหน่วยงานภายในและเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงาน การทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

ผลการดำเนินงาน:

ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตามกฎหมายกำหนดผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) โดยปี 2568 มีผู้บริหารและพนักงานผ่านการอบรมตามเกณฑ์ ร้อยละ 100 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข[1/]) คิดเป็นชั่วโมงอบรมเฉลี่ย 16,776 ชั่วโมงการอบรม

หมายเหตุ:

[1/] พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุของการไม่เข้าอบรมหลักสูตรบังคับ อาทิ พนักงานมีอาการป่วยหนัก เป็นต้น

การจัดอบรมหลักสูตรหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

เป้าหมาย:

พัฒนาหลักสูตรและทบทวนเนื้อหาหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อส่งเสริมความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานสาขาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม และสอดคล้องกับกฎระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้มีการจัดหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ Market Conduct รวมทั้งสิ้น 62 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร Market Conduct for BM หลักสูตร Market Conduct for Non-Sales หลักสูตร Market Conduct for Sellers หลักสูตร Role Play การขายตามหลัก Market Conduct ผลิตภัณฑ์ธนาคาร รวมทั้งความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร อาทิ ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากและกองทุน ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ด้านการประกัน เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 13,049 คน หรือคิดเป็นจำนวน 37,268 ชั่วโมงการอบรม

การจัดอบรมหลักสูตรที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมาย:

สนับสนุนการเรียนรู้และการบรรยายพิเศษจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ซึ่งครอบคลุมใน 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ESG & Sustainability Development รวมทั้งบทบาทในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและมุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ด้าน ESG & Sustainability Development เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจแห่งความยั่งยืน และกำหนดหลักสูตรอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน จำนวน 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร Climate Foundation and Sustainable Finance: Essential for Banking Professionals รวมทั้งมีหลักสูตรต่างๆ สำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ อาทิ หลักสูตร Thailand’s Climate Change Act หลักสูตร International Sustainability Standards Board หลักสูตร Environment and Climate - Risks & Opportunities หลักสูตร E&C Risk Management – Level 1 Introduction หลักสูตร Climate Intermediate หลักสูตร Climate Reporting Requirements หลักสูตร Exploring Sustainability and ESG: What’s New and Next? หลักสูตร The Power of Diversity, Equity and Inclusion เป็นต้น ซึ่งหลักสูตรต่างๆ จะพัฒนาและสอนโดยวิทยากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงวิทยากรภายในที่มีประสบการณ์ดำเนินงานด้านความยั่งยืนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 16,368 คน หรือคิดเป็น 32,917 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เป้าหมาย:

พัฒนาหลักสูตรและจัดอบรมแก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ธนาคารได้จัดหลักสูตรอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และการบรรยายพิเศษ จำนวน 22 หลักสูตร โดยแบ่งเป็นหลักสูตรบังคับ จำนวน 2 หลักสูตร และหลักสูตรทั่วไป จำนวน 20 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) หลักสูตร PDPA Personal Data Protection เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 9,784 คน หรือคิดเป็นจำนวน 20,366.70 ชั่วโมงการอบรม



หลักสูตรการส่งเสริมสุขภาวะความปลอดภัยในที่ทำงาน





เป้าหมาย:

มุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงาน และการยศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนและดูแลพนักงานให้มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 กรุงศรีมุ่งมั่นส่งเสริมสุขภาวะและความปลอดภัยของพนักงานในทุกมิติอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยได้จัดการอบรมและการบรรยายพิเศษรวม 14 หลักสูตร โดยมีจำนวนที่นั่งอบรมรวมทั้งสิ้น 1,835 ที่นั่ง คิดเป็น 5,749.50 ชั่วโมง ซึ่งพนักงานสามารถเลือกเข้ารับการอบรมได้ตามความสนใจและเพื่อตอบโจทย์ปัญหาของแต่ละคน โดยเนื้อหาอบรมครอบคลุมทุกมิติการพัฒนาสุขภาพองค์รวม (Wholeness of Being: Health & Fitness, Mental & Emotional, Wealthy, Work Environment, Purpose & Spiritual) ซึ่งรวมถึงการส่งเสริมความรู้ด้านการยศาสตร์ (Ergonomics) และการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพในระยะยาว

จากสถานการณ์แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นในปี 2568 กรุงศรีได้ตระหนักถึงผลกระทบด้านความปลอดภัยและสุขภาพจิตของพนักงาน จึงได้จัดหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความเข้าใจในการรับมือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน อาทิ หลักสูตร พร้อมรับมือกับเหตุแผ่นดินไหว ปลอดภัยทุกสถานการณ์ และหลักสูตร เมื่อพื้นดินไม่นิ่ง: แนวทางจัดการอาการเมาแผ่นดินและฟื้นฟูใจหลังภัยพิบัติ เพื่อสร้างความมั่นใจและความพร้อมในการดูแลตนเองของพนักงานในทุกสถานการณ์ โดยมีจำนวนที่นั่งอบรมรวมทั้งสิ้น 1,091 ที่นั่ง คิดเป็น 1,695.80 ชั่วโมง

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานหรือมาตรฐานสิทธิมนุษยชน อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านปฏิบัติการ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ตลอดจนอาจนำไปสู่การถูกฟ้องร้อง หรือถูกลงโทษหรือถูกปรับ ตามกฎหมายได้
- องค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน อาจสูญเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้าและคู่ค้า และอาจถูกปฏิเสธจากนักลงทุนและพันธมิตรทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- หากพนักงานไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม อาจทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และอาจทำให้พนักงานที่มีความสามารถลาออกจากองค์กร

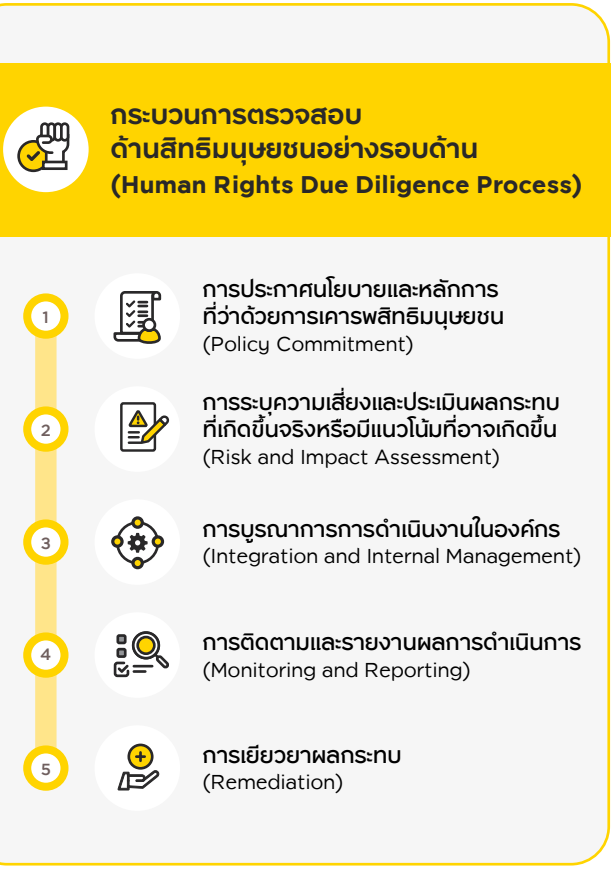
โอกาส

- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน อาทิ การจ้างงานและจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม การจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม การเคารพความหลากหลายทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความพิการ การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นต้น จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งมีความผูกพันต่อองค์กร ลดอัตราการลาออก ขณะเดียวกันยังช่วยดึงดูดบุคลากรภายนอกมาร่วมงานกับกรุงศรี มากยิ่งขึ้น
- การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้กรุงศรีมีโอกาสเข้าถึงตลาดโลกและพันธมิตรทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่มีจริยธรรม รวมทั้งยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ อาทิ การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (SDG 8) และการลดความเหลื่อมล้ำ (SDG 10)
- การปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชน ช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องและบทลงโทษทางกฎหมายอีกด้วย

การเคารพสิทธิมนุษยชน

แนวทางการบริหารจัดการ

- ประกาศ **“ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน”** ความว่า “กรุงศรีตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่ธนาคารยึดมั่น เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร” ถ้อยแถลงนี้สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ตอบสนองต่อประเด็นและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับสากล
- กำหนด **“นโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน”** เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการเคารพสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี กรุ๊ป โดยมีแนวปฏิบัติหลักดังนี้
  - ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น ตามหลักสิทธิมนุษยชนในระดับประเทศและสากลอย่างเสมอภาคและปราศจากการเลือกปฏิบัติ
  - หลีกเลี่ยงการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การกำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) รวมถึงกำหนดกระบวนการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน
  - สนับสนุนและส่งเสริมการคุ้มครองและเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการสื่อสารและเผยแพร่ให้ความรู้ความเข้าใจ รวมถึงการกำหนดแนวทางการติดตามตรวจสอบและให้การสนับสนุนแก่ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ
- กำหนด**กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน** (Human Rights Due Diligence: HRDD) ตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) เพื่อเป็นแนวทางบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ ผ่านการผนวกเรื่องสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้งหลีกเลี่ยงการมีส่วนทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า ตลอดจนกำหนดให้มีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) อย่างเป็นระบบเป็นประจำทุกๆ 2 ปี เพื่อระบุ ประเมิน ป้องกัน และลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



หมายเหตุ: สามารถติดตามรายงานการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Report) ได้ในเว็บไซต์ krungsri.com

การจ้างงานและความหลากหลายของพนักงาน

แนวทางการบริหารจัดการ

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” (HR Committee) เพื่อให้คำชี้แนะเกี่ยวกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ นโยบาย โครงการ แผนงาน แผนผลประโยชน์พนักงาน เป็นต้น รวมทั้งทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมถึงเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานและใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและกระบวนการในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ดังนี้

1. **ด้านการสรรหาว่าจ้าง** ซึ่งครอบคลุมในเรื่องการพิจารณาสรรหาว่าจ้าง การคัดเลือกบุคคลภายนอก การโอนย้ายภายใน โดยตั้งอยู่บนแนวทางพื้นฐานหลักคือ การว่าจ้างอย่างเป็นธรรม การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเคารพต่อความแตกต่างและความหลากหลาย และการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
2. **ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน** ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนความหลากหลายในสถานที่ทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน ปราศจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน ปราศจากการเลือกปฏิบัติและการแบ่งแยก ปราศจากความขัดแย้งในผลประโยชน์ ปราศจากการล่วงละเมิดใดๆ อันจะเป็นการไม่เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
3. **ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน** โดยมุ่งเน้นความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปราศจากความขัดแย้งในผลประโยชน์ มีการกำหนดแนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างมีความชัดเจนเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
4. **ด้านการพัฒนาพนักงานและการบริหารสายอาชีพ** ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นเลิศของพนักงาน ยกระดับผลการดำเนินงานของพนักงานและธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานการสรรหาและการจ้างงาน**” เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสรรหาและการจ้างงานของธนาคารให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และนโยบายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงเรื่อง การสรรหาและการจ้างงานบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ (Permanent Employee) พนักงานสัญญาจ้าง (Short-Term Employee) ที่ปรึกษา (Advisor) พนักงานจ้างเหมาแรงงาน (Outsourced Staff) และนักศึกษาฝึกงาน (Interns) โดยคำนึงถึงการสรรหาและจ้างงานที่เป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความแตกต่างและความหลากหลาย อาทิ เชื้อชาติ เพศ อายุ ความเชื่อทางศาสนาหรือลัทธิความเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัคร

- มุ่งเน้น**การปฏิบัติต่อแรงงานตามกฎหมายและแนวคิดสากลของประเทศที่ธนาคารเข้าไปดำเนินธุรกิจ** อาทิ สปป.ลาว กัมพูชา เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เป็นต้น
- กำหนด “**แนวปฏิบัติเรื่องการเลิกจ้าง**” ที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ในกรณีที่เป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ “ให้ออก” กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่ถูกเลิกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจ้างงานของธนาคาร

การจ่ายค่าตอบแทนและจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม

แนวทางการบริหารจัดการ

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน**” (**คณะกรรมการสรรหาฯ**) โดยคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วย กรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่สะท้อนวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่มีต่อธนาคารและ/หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม คณะกรรมการสรรหาฯ มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามกำหนดเวลาที่เห็นสมควรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีหน้าที่รายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร
- แต่งตั้ง “**คณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ**” โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล เพื่อทบทวน กำกับ และอนุมัติหลักการ แนวทาง แผนงาน และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษ รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งเป็นไปตามกฎระเบียบทางการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง
- ดำเนินการ**สำรวจและทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์/โครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบันและเพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับที่เทียบเคียงและสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างและความหลากหลายของพนักงาน อาทิ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นต้น ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน
- จัดให้มี “**คณะกรรมการสวัสดิการ**” ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 1 คณะ และอาคารกรุงศรี สำนักเพลินจิต จำนวน 1 คณะ โดยมีการเลือกตั้งผู้แทนของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) เป็นกรรมการเพื่อร่วมปรึกษาหารือและเสนอความเห็นในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
- จัดให้มี**สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม** เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน และ/หรือช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน และลดความกังวลของพนักงานอันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่พนักงาน โดยจำแนกเป็น 7 หมวดหลัก ดังนี้

1. **สวัสดิการการดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับพนักงาน** ประกอบด้วย
   - การประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และประกันอุบัติเหตุ
   - การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน อาทิ พนักงานสังกัดฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน และฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศ
   - การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ประจำปีในราคาพิเศษสำหรับพนักงานและครอบครัวของพนักงาน
   - การจัดตั้งห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำอาคารสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) พร้อมให้การดูแลสุขภาพการรักษาเบื้องต้นและให้คำแนะนำพนักงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งยังช่วยลดภาระการเดินทางไปสถานพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบายให้พนักงานมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
   - การจัดตั้งศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจ (Happy Heart Center) ที่อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานได้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว อาทิ ปัญหาครอบครัว การดำรงชีวิต การทำงาน เป็นต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคอยให้คำแนะนำเป็นประจำสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการรายงานถึงฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ พนักงานสามารถใช้บริการ

ของศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน (Hotline Service) หรือใช้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคล (Individual counseling) ผ่านระบบวีดีโอคอล (MS Teams หรือ Zoom) โดยพนักงานสามารถทำการนัดหมายทางโทรศัพท์ได้ด้วยตนเอง หรือนัดหมายผ่านช่องทาง Line Official Account โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 10.00-17.00 น.

- จัดสวัสดิการให้แก่พนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยปรับปรุงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยสอดคล้องตามกฎหมายทั้งในระดับประเทศและระดับสากล อาทิ
  - ปรับปรุงนโยบายเรื่องสวัสดิการและสิทธิแก่คู่สมรสของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ+) สอดคล้องตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2567 (พ.ร.บ.สมรสเท่าเทียม)
  - ปรับปรุงระเบียบการลาคลอดบุตรและเพิ่มสิทธิการลาต่อเนื่องเพื่อเลี้ยงดูบุตรในกรณีที่บุตรมีภาวะเจ็บป่วยที่เสี่ยงต่อการเกิดโรคแทรกซ้อน มีความผิดปกติ หรือมีภาวะความพิการ และการลาเพื่อช่วยเหลือคู่สมรสซึ่งคลอดบุตร ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัวโดยสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 9) พ.ศ.2568

2. **สวัสดิการเงินช่วยเหลือ** อาทิ เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับสาขาธนาคารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีค่าครองชีพสูง เงินช่วยเหลือพนักงานสำหรับสาขาธนาคารที่เปิดทำการ 6 หรือ 7 วัน เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร สวัสดิการเงินขวัญถุง เงินช่วยเหลือการโอนย้ายพื้นที่การปฏิบัติงาน เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือกรณีคู่สมรส บิดา-มารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

3. **สวัสดิการเงินกู้** อาทิ เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เงินกู้เพื่อช่วยเหลือพนักงานประสบภัยธรรมชาติหรืออุบัติภัย

4. **กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ** เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานและเป็นหลักประกันเมื่อยามเกษียณอายุหรือออกจากงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงานกับพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการออมระยะยาวให้พนักงานสามารถมีชีวิตหลังเกษียณอายุอย่างมีความสุข

5. **สวัสดิการด้านกองทุนประกันสังคม** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน โดยให้การคุ้มครองในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน โดยพนักงานจะได้รับประโยชน์ทดแทนตามระยะเวลาการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม

6. **สวัสดิการด้านกองทุนเงินทดแทน** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน ในกรณีพนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย สูญหาย หรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงานให้กับธนาคาร โดยพนักงานจะได้รับค่ารักษาพยาบาล เงินทดแทนที่จ่ายจากกองทุนเงินทดแทน

7. **สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)** จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก โดยสมาชิกในที่นี้ครอบคลุมถึงสมาชิกที่เคยเป็นพนักงานกรุงศรีด้วย

- ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิของตนเอง ผ่านคู่มือพนักงาน และช่องทางออนไลน์ อาทิ อีเมล “Around HR” อินทราเน็ต “Krungsri Portal SharePoint” แอปพลิเคชัน “KarE”

- จัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) รายบุคคล โดยเป็นการตกลงปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ลักษณะความจำเป็นแห่งงานที่ต้องปฏิบัติ ความจำเป็นของพนักงาน และไม่มีผลกระทบต่อการบริการลูกค้าหรือระบบการทำงานของธนาคาร โดยมีช่วงเวลาทำงาน (รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง) ให้พนักงานที่มีความจำเป็นเลือกดังนี้ เวลา 7.30-16.30 น. / เวลา 8.00–17.00 น. / เวลา 9.00-18.00 น. / เวลา 9.30-18.30 น.

- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ดียิ่งขึ้น ได้แก่
  - สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา อาทิ ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด
  - สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย อาทิ
    - ศูนย์อาหารกรุงศรี (Krungsri Canteen) บริเวณชั้น 8 และชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ และชั้น 12 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
    - ศูนย์ออกกำลังกายกรุงศรี (Krungsri Fitness Center) บริเวณชั้น 10 อาคารสำนักงานใหญ่ พร้อมด้วยบริการเทรนเนอร์เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้เครื่องออกกำลังกายอย่างปลอดภัยและดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด และมีเครื่องเล่นที่หลากหลาย ครบครัน ตอบโจทย์พนักงานที่รักสุขภาพทุกระดับ โดยเปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 6.30-20.00 น.
    - มุมพักผ่อน (Oasis) บริเวณชั้น 8 อาคารสำนักงานใหญ่

- พื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน (Krungsri D-Space) บริเวณชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่
- ห้องปั๊มนมบุตร เพื่อให้พนักงานหลังคลอดบุตรมีพื้นที่ส่วนตัวในการปั๊มน้ำนมสำหรับบุตร
- สวนหย่อม และทางเดิน/ลู่วิ่งรอบอาคารริมน้ำ อาคารสำนักงานใหญ่ เป็นต้น

• กำหนด**ระบบบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และจัดทำคู่มือการวางแผนการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี** รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานรับทราบ โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

◦ **ผลงานตามเป้าหมายการปฏิบัติงาน** (Key Performance Indicators: KPIs) ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดทั้งในมิติด้านการเงินและมิติที่ไม่ใช่ด้านการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผนวกการดำเนินงานด้าน ESG เข้าเป็นส่วนหนึ่งของ KPIs ของผู้บริหารและพนักงาน

◦ **พฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร** (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ ประกอบด้วย ลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer Centricity) ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง (Integrity) ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ (Team Spirit) มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Passion for Excellence) เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making Innovative Changes) และก้าวสู่เวทีระดับโลก (Global Awareness)

◦ **การประเมินด้านพฤติกรรมพนักงานอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ** ครอบคลุมการตรวจสอบการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการดำเนินการทางวินัย รวมถึงกรณีการให้หรือรับสินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Audit, Compliance and Disciplinary Issues)

จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจะนำมาพิจารณาในการจ่ายเงินโบนัส การปรับอัตราเงินเดือนประจำปี และการเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารผลการดำเนินงานและพัฒนาศักยภาพพนักงาน ทั้งนี้ กระบวนการและหลักการข้างต้นเป็นไปเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (High Performance Organization) และรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร

ร้อยละ	โครงสร้างการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน	
	ตัวชี้วัด	**นิยามของตัวชี้วัด**
100	**เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติด้านการเงิน (Financial KPIs)**	
	ด้านการเงิน (Financial KPIs)	มุมมองด้านการเงิน ประกอบด้วย ผลจากการบริหารงานภายในหน่วยงาน หรือตามบทบาทหน้าที่/ตำแหน่งงาน โดยสะท้อนในเรื่องงบกำไรขาดทุน (Profit and Loss) งบดุล (Balance Sheet) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) เป็นต้น
	เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติที่ไม่ใช่ด้านการเงิน (Non-Financial KPIs)	
	ด้านการให้บริการลูกค้าและการตอบแทนสังคม (Customer & Society KPIs)	มุมมองด้านการให้บริการลูกค้าที่มุ่งเน้นทั้งลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร อาทิ กระบวนการทางการตลาดและการขยายฐานลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG การมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาและทำประโยชน์ตอบแทนให้กับสังคมโดยรวม (กิจกรรม CSR) เป็นต้น
	ด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process KPIs)	มุมมองด้านกระบวนการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างกลยุทธ์และความเป็นเลิศในการดำเนินงาน และผนวกมิติด้าน ESG ในกระบวนการทำงานของทุกฝ่ายงาน อาทิ กลยุทธ์ด้าน ESG การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงด้าน ESG การพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เชื่อมโยงกับมิติด้าน ESG เป็นต้น
	ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กร (Human Capital KPIs)	มุมมองด้านทรัพยากรบุคคลที่แสดงถึงกลยุทธ์ในการบริหาร พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลขององค์กร อาทิ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาความรู้พนักงาน แผนพัฒนารายบุคคล การดูแลรักษาบุคลากร ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เป็นต้น

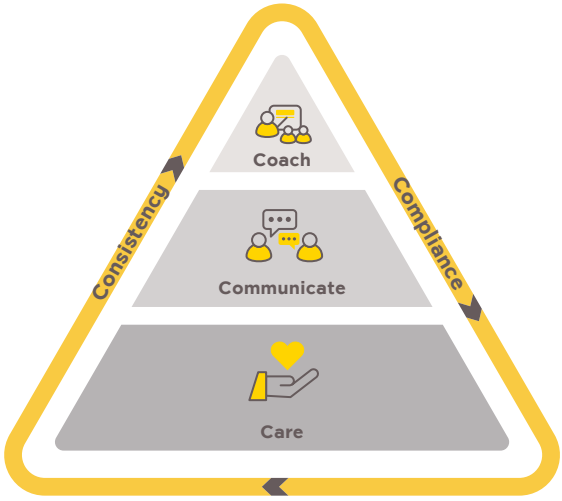
การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในองค์กร

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน ในฐานะรากฐานสำคัญของการเป็น Sustainable Workplace ที่เอื้อต่อการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว ผ่านการออกแบบและดำเนินการโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่ตอบโจทย์ในทุกมิติครอบคลุมทั้งมิติด้านบุคลากร องค์กร และสังคมอย่างสมดุล

- **การสร้างความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยการแต่งตั้ง "คณะทำงาน** VOK Champion" ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากแต่ละกลุ่มงาน ทำหน้าที่เป็นผู้นำด้านความผูกพันของพนักงานในระดับกลุ่มงาน โดยมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและขับเคลื่อนกิจกรรมที่ช่วยสร้างความผูกพันให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละกลุ่มงาน และรายงานผลการดำเนินกิจกรรมตามแผนการปรับปรุงความผูกพันของแต่ละกลุ่มงานต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ กรุงศรีได้พัฒนาและยกระดับทักษะของ VOK Champion เพื่อเสริมศักยภาพในการทำหน้าที่ดังกล่าว ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย อาทิ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Action Learning) การฝึกอบรมเชิงลึก การศึกษาดูงาน และการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศจากองค์กรชั้นนำ (Best Practices) เพื่อให้ VOK Champion สามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มงาน โดยเปิดโอกาสให้ VOK Champion ได้เรียนรู้กิจกรรมด้านความผูกพัน (Engagement Activities) ของกลุ่มงานอื่น และนำแนวคิดไปต่อยอดในการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเอง เพื่อขยายผลแนวปฏิบัติที่ดีในระดับองค์กร
- **พัฒนาและนำแบบสำรวจ** Pulse Survey **มาใช้เป็นกลไกในการติดตามระดับความผูกพันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ**โดยใช้ชุดคำถามที่พัฒนาขึ้นในปี 2567 โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานสามารถเลือกใช้คำถามให้สอดคล้องกับบริบทของพนักงาน และนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานสำหรับการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานในปี 2568
- **พัฒนาและยกระดับกลไกการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผ่านเครื่องมือ** "Krungsri Pulse" โดยดำเนินการสร้างเครื่องมือและพัฒนาฟีเจอร์ใหม่บนแอปพลิเคชัน KarE เพื่อใช้เป็นช่องทางการสำรวจความผูกพัน ความคิดเห็น ประสบการณ์การทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถสะท้อนความคิดเห็นได้อย่างสะดวก สม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และยั่งยืน อันจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กรในระยะยาว โดยมีเป้าหมายที่จะทำแบบสำรวจอย่างเป็นทางการในปี 2569 ภายใต้ธีม "บอกเราหน่อย เพราะเราแคร์" หรือ "Your Share is Our Care"
- **การดำเนินงานสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรต่อเนื่องผ่านกลไก "คณะทำงาน** Culture Troop" ซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกกลุ่มงาน เพื่อขับเคลื่อนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการสร้างความผูกพันของพนักงานในภาพรวมขององค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยใช้แนวทาง Co-Creation เพื่อให้ทุกกลุ่มงานและตัวแทนพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องการ ซึ่งจากมุมมองของพนักงานทุกระดับ ทำให้ได้ผลลัพธ์เป็น "เสาหลักทางวัฒนธรรมของกรุงศรี หรือ "3Cs" อันประกอบด้วย

1. การใส่ใจ (Care): ความเข้าใจ ห่วงใย และให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงาน
2. การสื่อสาร (Communicate): การสื่อสารเพื่อความร่วมมือและบรรลุเป้าหมาย
3. การโค้ช (Coach): การเป็นโค้ชที่ดีให้แก่กันในองค์กร



เสาหลักเหล่านี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติที่ถูกต้อง โปร่งใส (Compliance) และมีความสม่ำเสมอ (Consistency) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ในทุกวัน ผ่านการคิด การพูด และการปฏิบัติต่อกัน การนำหลักวัฒนธรรม 3Cs มาใช้จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่สร้างความรู้สึกปลอดภัยในการสื่อสาร (Safe to Speak) และสร้างความผูกพันของพนักงานให้เกิดขึ้นในระดับองค์กร และกรุงศรีได้กำหนดบทบาทให้ Culture Troop ทำงานใกล้ชิดกับสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและปรับปรุงความผูกพันของพนักงานในระดับองค์กร โดยรับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าและรายงานผลการดำเนินงาน

ของแผนการปรับปรุงความผูกพันของพนักงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคลเป็นรายไตรมาส เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง



- **ออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำและหัวหน้างาน** อาทิ โปรแกรม CXO (Coaching for Xponential Organization) เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการโค้ช หลักสูตรที่สนับสนุนวัฒนธรรม 3Cs ควบคู่กับการพัฒนา Micro Learning และพอดแคสต์ต่างๆ ที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจ เสริมพลังบวก และความผูกพันให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง และการจัดตั้ง Krungsri Coaching Club ซึ่งเป็นชมรมสำหรับหัวหน้างานและพนักงานในพัฒนาทักษะและวัฒนธรรมการโค้ชเพื่อขับเคลื่อนให้กรุงศรีสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการเติบโตอย่างยั่งยืน
- จัดให้มี**กิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรทั้งในระดับทีมงานและภาพรวมขององค์กร** เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ ความสุข และความสะดวกในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศแบบองค์รวมและสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคง ปลอดภัย และภาคภูมิใจ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยสร้างความผูกพันในองค์กรและสนับสนุนให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน อาทิ
  - การประกาศเกียรติคุณพนักงานเกษียณอายุและพนักงานที่ทำงานครบอายุงาน และกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ อาทิ งานทำบุญครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร เป็นต้น
  - กิจกรรมอื่นๆ อาทิ กิจกรรม Engagement ของแต่ละฝ่ายงาน กิจกรรม “Pay Day, Play Day” เพื่อส่งเสริมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร กิจกรรมพี่เลี้ยงพนักงานใหม่ (Mentor) เป็นต้น
  - กิจกรรม D Market ตลาดนัดสินค้าดี ราคาประหยัด จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ณ ห้องอเนกประสงค์ชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ โดยร้านค้าที่มาออกบูธจะเป็นร้านค้าที่มาจากคู่ค้าของธนาคาร ร้านค้าวิสาหกิจชุมชน หรือผู้ประกอบการรายย่อย นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้มูลนิธิต่างๆ ได้มีโอกาสขายผลิตภัณฑ์หรือรับบริจาคด้วย อาทิ มูลนิธิสร้างรอยยิ้ม มูลนิธิ ซี.ซี.เอฟ เพื่อเด็กและเยาวชน มูลนิธิช่วยคนปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์ สมาคมพัฒนาชีวิต เพื่อคนพิการ และมูลนิธินิมิตใหม่เพื่อชีวิต เป็นต้น

- พัฒนาช่องทางการสื่อสารแอปพลิเคชัน “KarE” โดยได้สร้างสรรค์และพัฒนาฟีเจอร์ “KarE Channel” เพื่อนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ในรูปแบบวีดิโอผ่าน 4 รายการคือ “Insight Krungsri” รายการที่มุ่งเน้นการสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร และรายการ “Hello Yellow” รายการรูปแบบวาไรตี้เพื่อเสริมสร้างความผูกพันกับพนักงาน รายการ “The Inspirer” รายการที่ถ่ายทอดแนวคิดและแรงบันดาลใจจากผู้บริหารและแขกรับเชิญที่มีชื่อเสียง และ “KarE For You Podcast” คอนเทนต์เสียงที่จะมอบสาระความรู้และสร้างแรงบันดาลใจดีๆ ให้แก่พนักงานกรุงศรี โดยในปี 2568 ได้มุ่งเน้นไปที่เรื่องราวของพนักงานกรุงศรีที่จะมาแบ่งปันแนวคิด วิสัยทัศน์ การสานต่อนโยบาย Shaping Krungsri Future Together และการนำเอาความรักษ์ มาเป็นพลังสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนกรุงศรีให้เป็นองค์กรที่ยั่งยืนด้วยแนวคิด Net Zero Organization





- จัดตั้ง**สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา** (Krungsri Club) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน/สายงาน ให้ได้ทำความรู้จักกัน ทำกิจกรรม และ/หรืองานอดิเรกที่สนใจร่วมกันก่อให้เกิดความรักและสามัคคีในองค์กร รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง โดยมีชมรมต่างๆ ให้พนักงานได้เลือกสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจมากมาย อาทิ ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมถ่ายภาพ ชมรมอาสาด้วยสองมือชมรมปิงปอง ชมรมแบดมินตัน ชมรม Coaching และชมรมเพื่อนสัตว์เลี้ยง เป็นต้น

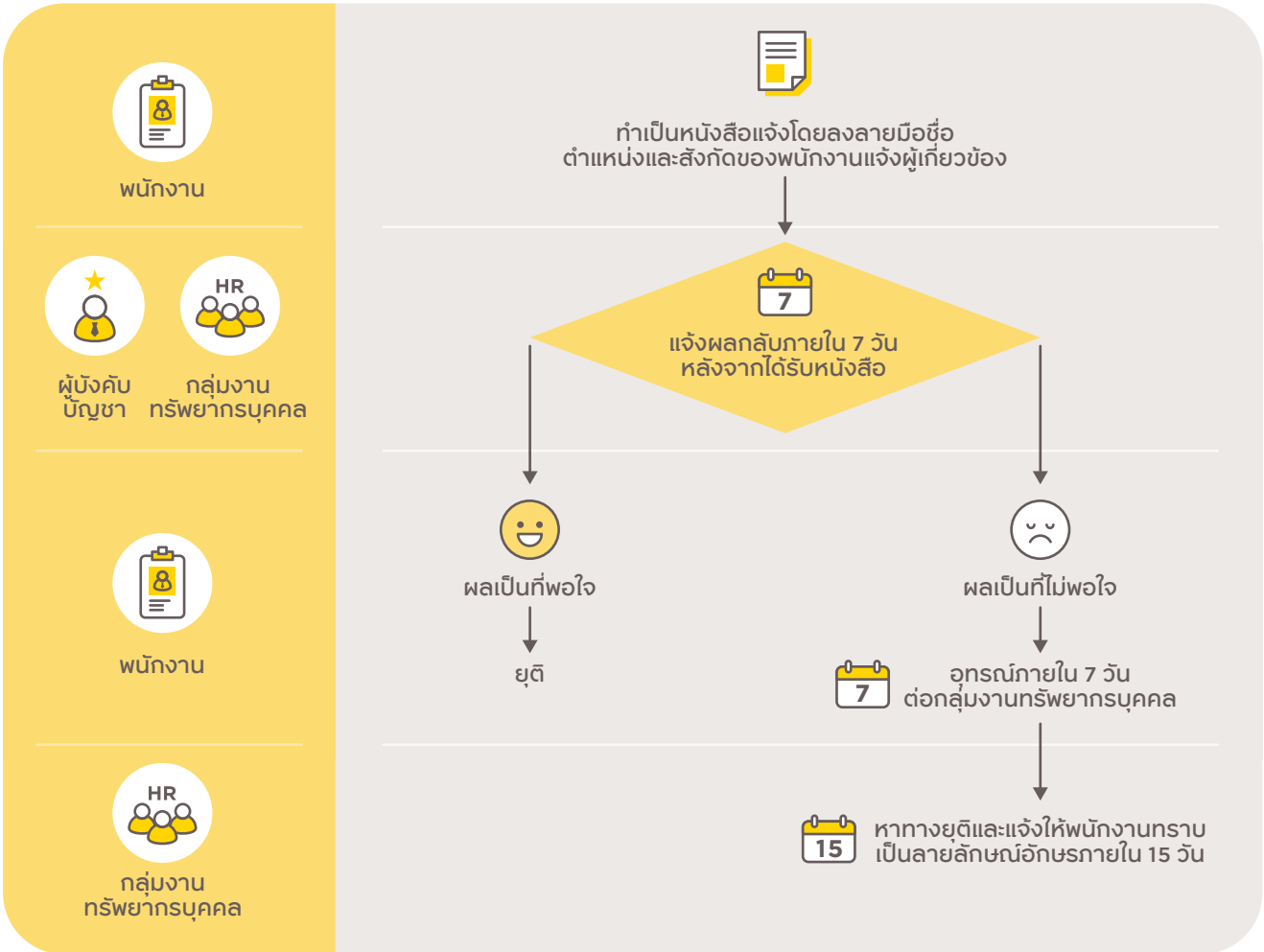
การรับฟังเสียงจากพนักงาน

กรุงศรีจัดให้มีช่องทางสำหรับรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของพนักงาน โดยพนักงานสามารถติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อปรึกษาหารือ หรือทางแนวทางแก้ไขและเยียวยาตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ดังนี้

ประเด็น	ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การละเมิดสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ พฤติกรรมพนักงานด้านจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์สุจริต
ช่องทาง	**HR Service** ชั้น 12 อาคารสำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577

ประเด็น	การให้คำปรึกษาด้านบุคลากร สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน
ช่องทาง	**ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และสื่อสารทรัพยากรบุคคล** ชั้น 12 อาคารสำนักงานใหญ่ โทร. 02-296-2000 ต่อ 85712

ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน

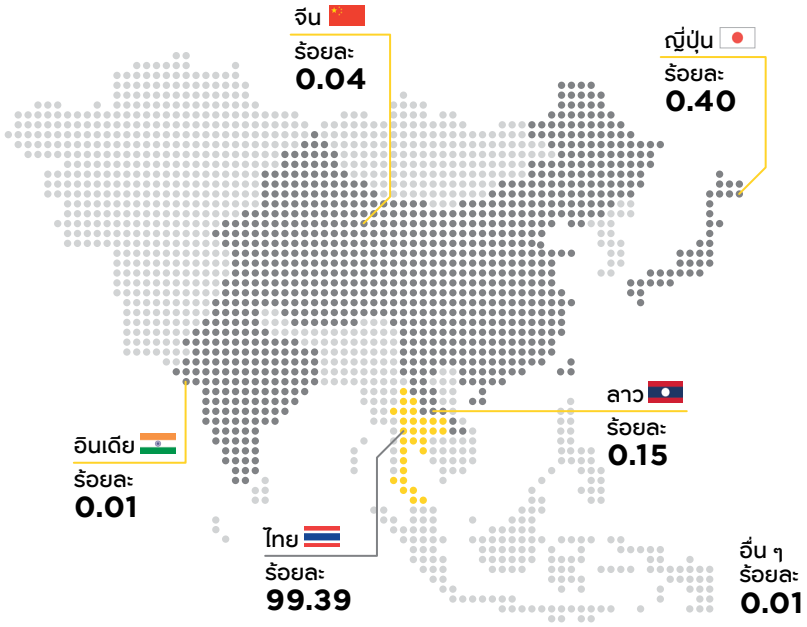


สรุปผลการดำเนินงาน

ความหลากหลายของพนักงานกรุงศรี

พนักงานประจำของกรุงศรี

13,398 คน



ช่วงอายุ	จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ		จำนวนพนักงานระดับบริหาร		จำนวนผู้บริหารระดับสูง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
น้อยกว่า 30 ปี	235	459	1	-	-	-
30-50 ปี	1,805	5,555	717	974	245	298
มากกว่า 50 ปี	559	987	378	606	267	311
รวม	2,599	7,001	1,096	1,580	512	609

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน*

39,204

ล้านบาท*

หมายเหตุ:

* ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสมทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่าย ให้เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน อาทิ การประกันสุขภาพ และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

การประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

เป้าหมาย:

ดำเนินการประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยประชุมทั้งสิ้น 14 ครั้ง

การประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย:

ดำเนินการประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยประชุมทั้งสิ้น 15 ครั้ง

การประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ

เป้าหมาย:
ดำเนินการประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการประชุมทั้งสิ้น 5 ครั้ง

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจา

เป้าหมาย:
ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรวมกลุ่มหรือเจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน ด้วยการให้สิทธิ์พนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 ซึ่งช่วยทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้แทนของธนาคาร และเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและหารือเกี่ยวกับปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานธนาคาร โดยมีการจัดประชุมสหภาพแรงงานจำนวน 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ดำเนินการประชุมสหภาพแรงงาน จำนวน 2 ครั้ง และมีจำนวนสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาคิดเป็นร้อยละ 15 ของพนักงานทั้งหมด*

หมายเหตุ:
*เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารเท่านั้น



กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้สมาชิกรับทราบอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางอีเมล “Around HR” อาทิ การแจ้งเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Provident Fund การเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฝ่ายลูกจ้าง สรุปภาวะตลาดและมุมมองการลงทุนประจำเดือน เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพประจำปีให้สมาชิกรับทราบ ทั้งนี้ ปี 2568 มีจำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ คิดเป็นร้อยละ 95 ของพนักงานทั้งหมด

การจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม โดยมีเป้าหมายการดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 ได้ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ครบถ้วนบรรลุตามเป้าหมายร้อยละ 100 นอกจากนี้ธนาคารจัดให้มี “โครงการแผนประกันสุขภาพกลุ่มแบบยืดหยุ่น” เพื่อให้พนักงานได้เลือกแผนประกันที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด ประกอบด้วย

- แผนประกัน 1 (สำหรับพนักงานระดับ 1 - ระดับ 6) จำนวน 7 แผน
- แผนประกัน 2 (สำหรับพนักงานระดับ 7 - ระดับ 8) จำนวน 7 แผน

การบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

เป้าหมาย:
ดำเนินการสำรวจความต้องการของพนักงานโดยครอบคลุมพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต อาคารบางนาทาวเวอร์ และอาคารกรุงเทพประกันภัย และพนักงานสาขาธนาคาร เพื่อจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงาน และ/หรือครอบครัวพนักงานที่แจ้งความประสงค์

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 จัดหาวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ ตามประกาศของ WHO และดำเนินการบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงานและครอบครัวของพนักงาน ในช่วงระหว่างวันที่ 8 พฤษภาคม 2568 จนถึง 30 มิถุนายน 2568

การตรวจสุขภาพประจำปี

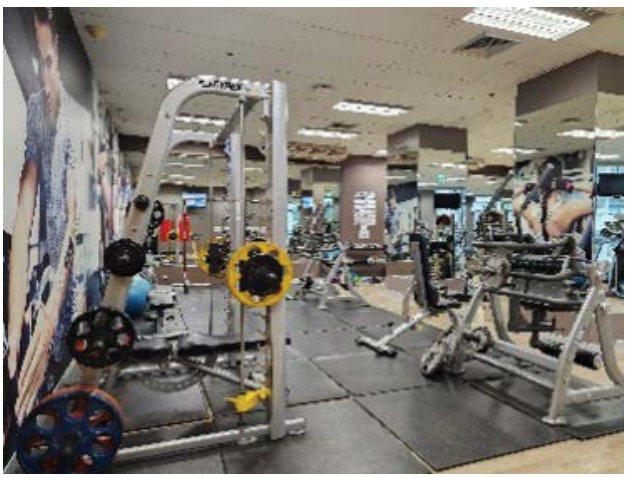
เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงาน และพนักงานกลุ่มเสี่ยง อย่างน้อยปีละครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 มีการสื่อสารแผนการตรวจสุขภาพประจำปีผ่านช่องทางอีเมล “Around HR” และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2568 – 31 ธันวาคม 2568 โดยมีการจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่เหมาะสมตามเกณฑ์อายุของพนักงานและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เพื่อเป็นการป้องกันและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรง ซึ่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงผ่านการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 100 โดยไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center)

เป้าหมาย:
เปิดให้บริการศูนย์ออกกำลังกายในวันทำการ ช่วงเวลา 6.30 - 20.00 น. และตั้งเป้ามีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายจำนวน 8,000 ครั้งต่อปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 มีผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 1,864 คน และคิดเป็นจำนวนครั้งที่ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย 8,446 ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้



สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club)

เป้าหมาย:
เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานผ่านการจัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา การจัดตั้งชมรมและจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 มีการจัดตั้งชมรมรวมทั้งสิ้น 11 ชมรม อาทิ ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมวิ่งกรุงศรี ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมอาสาด้วยสองมือ ชมรมยิงปืน และชมรมปิงปอง โดยในปี 2568 ได้มีการจัดตั้งชมรมใหม่เพิ่มเติมจำนวน 2 ชมรม คือ ชมรม Coaching Club และชมรมเพื่อนสัตว์เลี้ยง ซึ่งมีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ รวมทั้งสิ้น 1,147 คน

โครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานและกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน

เป้าหมาย:
กรุงศรีมุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลจากการสำรวจความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Survey) ครั้งล่าสุดปี 2566 และผลการติดตามโดย VOK Champion โดยเฉพาะในปี 2568 มาใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการพัฒนาและปรับปรุงแผนงานด้านการสร้างความผูกพันสำหรับพนักงานในระดับกลุ่มงาน ควบคู่กับการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นระยะสั้นภายในกลุ่มงาน (Pulse Survey) และการประชุมรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและพนักงาน (Skip Level Meeting) รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ ที่กลุ่มงานได้สร้างสรรค์ขึ้น พร้อมกำหนดให้มีการรายงานผลและติดตามความคืบหน้าต่อกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลปีละ 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 คณะทำงาน VOK Champion และกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังคงขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการดำเนินงานดังนี้

- รายงานความคืบหน้าของแผนงานเสริมสร้างความผูกพันของแต่ละกลุ่มงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ โดย VOK Champion ได้ระบุประเด็นปัญหาด้านความผูกพันที่ท้าทายในแต่ละกลุ่มงาน แผนการปรับปรุงความผูกพันที่ดำเนินการไปแล้ว ผลลัพธ์ด้านความผูกพันธ์หลังจากดำเนินการ และแนวทางการดำเนินการในปีถัดไป เพื่อความต่อเนื่องในการสร้างความผูกพันของพนักงาน
- ปี 2568 ทุกกลุ่มงานดำเนินการรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันของพนักงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเสริมสร้างความยั่งยืนด้านความผูกพันของพนักงานในระยะยาว ต่อกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลครบถ้วนจำนวน 2 ครั้ง ในเดือนกรกฎาคมและเดือนธันวาคม และจัดทำรายงานสรุปภาพรวมการดำเนินงานด้านความผูกพันของพนักงาน
- การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน ดำเนินการโดยคณะทำงาน Culture Troop และสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผ่านการวางแผนและดำเนินการกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานในภาพรวมองค์กร พร้อมทั้งติดตามและรายงานความคืบหน้าแผนการปรับปรุงความผูกพันของพนักงานและการสร้างวัฒนธรรม 3Cs (Care, Communicate, Coach) ในระดับองค์กรเป็นรายไตรมาส รวมถึงรายงานแผนการปรับปรุงความผูกพันของพนักงานในระดับองค์กรต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้ประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในระดับองค์กร ประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่

  1. คุณภาพหัวหน้างาน (Leadership Effectiveness)
  2. การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน (Internal Process Improvement)
  3. สมดุลงานและชีวิต (Workload and Work-life Balance)

นอกจากนี้ในปี 2568 สายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้รายงานความคืบหน้าของแผนการดำเนินงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรภายใต้กรอบแนวคิด 3Cs ต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยมีแผนงานรวม 11 แผน ซึ่งดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วนร้อยละ 100 สะท้อนถึงประสิทธิผลของกลไกการบริหารจัดการและความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ทั้งนี้ การดำเนินงานครอบคลุมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านกิจกรรมประกวดแต่งเพลงโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ควบคู่กับกิจกรรมสร้างสรรค์ Music Video เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการร่วมสร้าง (Co-creation) วัฒนธรรมองค์กร โดยมีผลงานส่งเข้าประกวดแต่งเพลงจำนวน 54 เพลง และผลงาน Music Video จำนวน 4 ผลงาน การติดตามระดับความผูกพันของพนักงานและการสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยกำหนดแผนการสำรวจความผูกพันของพนักงานในไตรมาสที่ 2 ปี 2569 (Krungsri Pulse) พร้อมเป้าหมายอัตราการตอบแบบสำรวจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 และมีแผนการสื่อสารผลการดำเนินงานทั้งในด้านอัตราการเข้าร่วมและผลคะแนนความผูกพันของพนักงานให้พนักงานทั้งองค์กรได้รับทราบภายในไตรมาสที่ 3 ปี 2569 เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเข้าใจร่วมกันในระดับองค์กร และการพัฒนาระบบติดตามแผนปรับปรุงความผูกพันผ่านเครื่องมือ Few Simple Things บนระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) เพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ประเมินผลลัพธ์ และสนับสนุนการดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยกำหนดให้ผู้บริหารระดับกลุ่มงานและระดับสายงานต้องจัดทำปฏิบัติและบันทึกแผนการปรับปรุงความผูกพันของพนักงานในระบบอย่างน้อยสายงานละ 1 แผน



- จัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันทั้งในระดับทีมงานและองค์กรโดยรวม อาทิ
  - การจัดกิจกรรมพิเศษ Fin Fun Fair 2568 ซึ่งเป็นการจัดกิจกรรมเสนอสินค้าราคาพิเศษที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน มุ่งเน้นการสร้างสมดุลชีวิตกับการทำงาน (Work Life Balance) การสร้างความผูกพันต่อองค์กร และวัฒนธรรมการทำงานที่ดี โดยมีคู่ค้าเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวจำนวนมากกว่า 20 ราย
  - การจัดกิจกรรม Where Your Voices Matter เพื่อตอกย้ำความสำคัญของการสร้าง “พื้นที่ปลอดภัย” สำหรับพนักงานในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันของพนักงาน พร้อมส่งเสริมการเป็นองค์กรที่น่าอยู่

- การจัดทำคู่มือ Simplify Mindset for Process Improvement ในรูปแบบ eBook เพื่อถ่ายทอดแนวคิดและเครื่องมือพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ช่วยลดความซับซ้อนของงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงาน
- การจัดกิจกรรม Mini Heart Project for Recognition เพื่อส่งเสริมความผูกพันของพนักงานและวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก เปิดโอกาสให้พนักงานส่งข้อความให้กำลังใจและแสดงความขอบคุณระหว่างกันผ่านฟีเจอร์ Mini Heart บนแอป KarE โดยมีข้อความแลกเปลี่ยนรวมทั้งสิ้น 14,240 ข้อความ สะท้อนการมีส่วนร่วมของพนักงานและบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง
- กิจกรรมเสื้อเก่าเราขอ (Krungsri Shirt for the Earth) กิจกรรมขอรับบริจาคเสื้อโปโลพนักงานรุ่นเก่า เพื่อนพนักงานกรุงศรีและกลุ่มบริษัทในเครือที่มีเสื้อโปโลพนักงานรุ่นเก่า (ที่มีโลโก้สัญลักษณ์กรุงศรี) ที่ไม่ได้ใช้งานแล้วนำมาหย่อนกล่องรับบริจาค เพื่อรวบรวมส่งมอบให้ธนาคารนำไปเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเป็นวัตถุดิบสำหรับผลิตเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในอนาคตต่อไป ทั้งนี้ จำนวนเสื้อโปโลที่ได้รับการบริจาคในปี 2568 จากพนักงานกรุงศรีและบริษัทในเครือมีจำนวนทั้งสิ้น 2,425 ตัว



- กิจกรรมฉลองครบรอบ 80 ปี ร่วมทำบุญกับมูลนิธิกรุงศรี 80 บาท กิจกรรมพิเศษที่เชิญพนักงานกรุงศรีร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการเฉลิมฉลองในวาระครบ 80 ปี ธนาคารกรุงศรี โดยทุกคำสั่งซื้อเสื้อโปโลพนักงานสีขาว (ทั้งแบบผู้ชายและแบบผู้หญิง ราคา 280 บาทต่อตัว) จำนวน 800 ตัว ที่สั่งซื้อตั้งแต่วันที่ 8 สิงหาคม 2568 เป็นต้นไป สมาคมสโมสรกรุงศรีจะนำรายได้จากการจัดจำหน่ายจำนวน 80 บาทต่อตัว มอบให้กับมูลนิธิกรุงศรี โดยโครงการดังกล่าวได้จำหน่ายครบจำนวน 800 ตัว ในวันที่ 31 ตุลาคม 2568 คิดเป็นจำนวนเงินที่มอบให้กับมูลนิธิกรุงศรี 64,000 บาท



การรับฟังเสียงจากพนักงาน

เป้าหมาย:

ไม่พบการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ไม่พบข้อร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ และไม่มีกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมและสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียนซึ่งพนักงานสามารถร้องเรียนได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาหากไม่ได้รับความเป็นธรรม อาทิ HR Service (โทร 0-2296-2000 ต่อ 85577) และผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson) ซึ่งทางธนาคารได้ประกาศให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- ปัจจุบันแม้ว่าเทคโนโลยีทางการเงินจะมีการพัฒนาและก้าวหน้าไปมากและเอื้ออำนวยให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวกขึ้น แต่ยังมีประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือประชาชนที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ยังไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือใช้บริการทางการเงินได้อย่างเต็มที่
- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยไม่คำนึงถึงสภาพคล่อง ภาระหนี้ และความสามารถในการชำระคืน อาจทำให้เกิดปัญหาภาระหนี้สินเกินตัว และส่งผลกระทบต่อภาระหนี้ครัวเรือนในประเทศ
- การเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ อาจเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล การถูกหลอกลวงหรือฉ้อโกงทางการเงิน นอกจากนี้ บริการทางการเงินที่พึ่งพิงระบบออนไลน์อาจเสี่ยงต่อการประสบปัญหาระบบธนาคารดิจิทัลหรือโมบายแบงก์กิ้งล่ม หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์ หรือเกิดช่องโหว่ด้านความปลอดภัย

โอกาส

- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเปราะบาง หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างทางเศรษฐกิจ
- การส่งเสริมเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเภทบัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝาก และเครื่องมือการลงทุน เช่น กองทุนรวม ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปสามารถบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลได้ดีขึ้น
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าและประชาชนแต่ละกลุ่ม จะก่อให้เกิดประโยชน์และโอกาสที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม อาทิ การส่งเสริมการจ้างงาน การพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี การเพิ่มโอกาสในการลงทุนและขยายธุรกิจของภาคธุรกิจและกิจการ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การปรับเปลี่ยนธุรกิจให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น
- การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เช่น ระบบชำระเงินดิจิทัล การให้สินเชื่อแบบดิจิทัล และบริการทางการเงินอัจฉริยะ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของภาคการเงิน ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง
- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมจะช่วยลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบอันเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาหนี้ครัวเรือนและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารควบคู่ไปการส่งเสริมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาคอาเซียนให้เติบโตอย่างยั่งยืน อันสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 1: การขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 10: การลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- **พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม** โดยยึดมั่นค่านิยมกรุงศรี “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” เป็นแนวปฏิบัติ
- **ส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินควบคู่ไปกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ** โดยคำนึงถึงการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างเข้มงวด การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และการใช้เทคโนโลยีทางการเงินอย่างระมัดระวัง จะช่วยลดความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร รวมทั้งเพิ่มโอกาสและประโยชน์จากการเข้าถึงบริการทางการเงิน อาทิ การขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ การส่งเสริมการบริโภค การลงทุน และกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวม
- **บริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างรอบคอบและสมดุล** โดยยึดหลักการ “**การธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**”
- **ผสานความร่วมมือกับ MUFG กลุ่มสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายระดับโลก** เพื่อตอบสนองการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและทรัพยากรทางเศรษฐกิจของธุรกิจทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน อาทิ กลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น พร้อมทั้งเสริมศักยภาพธุรกิจของกรุงศรีและลูกค้าให้ก้าวสู่ระดับโลก
- **พัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมทั่วถึง และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม** โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงการบริการทางการเงินในทุกที่ ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ

สรุปผลการดำเนินงาน

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

เป้าหมาย:

มีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล โดยมุ่งเน้นการกระจายเงินทุนสนับสนุนไปยังลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย

ผลการดำเนินงาน:

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568 ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่ 1,928,648 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 32,779 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.7 เมื่อเทียบกับสิ้นเดือนธันวาคม 2567 โดยมีปัจจัยหลักมาจากสินเชื่อเพื่อรายย่อยจากการรวมงบการเงินของบริษัท ติดล้อ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งการขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สุทธิบางส่วนด้วยการลดลงของสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำหรับรายละเอียดสินเชื่อ มีดังนี้

- **สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 676,041 ล้านบาท (ร้อยละ 35)** แบ่งเป็น
  - สินเชื่อบรรษัทไทยและบรรษัทข้ามชาติ จำนวน 480,171 ล้านบาท
  - สินเชื่อบรรษัทญี่ปุ่น (JPC) จำนวน 195,870 ล้านบาท
- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 302,034 ล้านบาท (ร้อยละ 16)**
- **สินเชื่อเพื่อรายย่อย มูลค่า 950,573 ล้านบาท (ร้อยละ 49)** แบ่งเป็น
  - สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 380,127 ล้านบาท
  - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 222,768 ล้านบาท
  - สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ จำนวน 250,650 ล้านบาท
  - อาเซียน* จำนวน 97,028 ล้านบาท

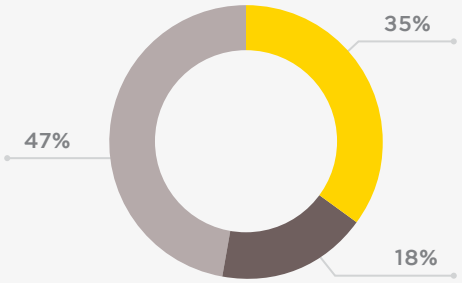
หมายเหตุ:

* อาเซียน รวมถึง Hattha Bank Plc. (ประเทศกัมพูชา), Hattha Services Company Limited (ประเทศกัมพูชา), บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด (สปป.ลาว), สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด (สปป. ลาว), SHBank Finance Company Limited (ประเทศเวียดนาม), Home Credit ในประเทศฟิลิปปินส์, SB Finance, Inc. ในประเทศฟิลิปปินส์ และ Home Credit ในประเทศอินโดนีเซีย

โครงสร้างพอร์ตเงินให้สินเชื่อ

ปี 2567

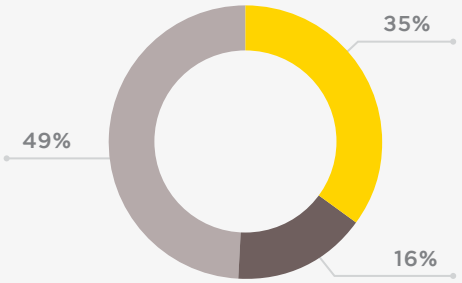
- สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
- สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- สินเชื่อเพื่อรายย่อย



สินเชื่อเพื่อรายย่อย	47%
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	20%
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	13%
สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคลและอื่นๆ	9%
อาเซียน	5%

ปี 2568

- สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
- สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- สินเชื่อเพื่อรายย่อย



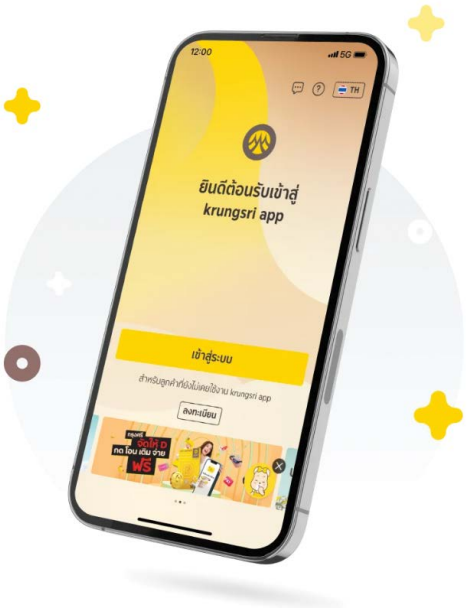
สินเชื่อเพื่อรายย่อย	49%
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	20%
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	11%
สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคลและอื่นๆ	13%
อาเซียน	5%

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป

1 krungsri app

เป้าหมาย:
มุ่งส่งเสริมการเข้าถึงบริการผ่าน krungsri app อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการในยุคดิจิทัล

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นปี 2568 krungsri app มีอัตราการเข้าถึงบริการดิจิทัลกว่าร้อยละ 80



ปี 2568 ได้มีการเปิดตัว krungsri app เวอร์ชันใหม่ เพื่อยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ควบคู่กับการเสริมความแข็งแกร่งด้านเสถียรภาพของระบบโดยรวม ให้พร้อมรองรับทุกการใช้งานได้อย่างเต็มศักยภาพ พร้อมกันนี้ยังได้ขยายช่องทางการให้บริการสู่แพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคย เพื่อเพิ่มโอกาสในการดูแลลูกค้าได้อย่างไร้รอยต่อ ภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยีระบบโครงสร้างพื้นฐาน และมาตรการด้านความปลอดภัยที่ได้รับการพัฒนาให้ทำงานประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนความมุ่งมั่นของธนาคารในการผลักดันช่องทางดิจิทัลให้เป็นศูนย์กลางการจัดการด้านการเงินที่ทันสมัย เชื่อถือได้ และวางรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการต่อยอดนวัตกรรมดิจิทัลในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เพิ่มช่องทางสำหรับสอบถามบริการและรับความช่วยเหลือผ่านแชทใน krungsri app เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถข้อมูลผลิตภัณฑ์และรับการช่วยเหลือได้สะดวกรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง และหากต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมสามารถเชื่อมต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง เพื่อให้มั่นใจว่าทุกข้อสงสัยจะได้รับการดูแลอย่างครบถ้วน และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพิ่มประสิทธิภาพการสแกนคิวอาร์โค้ดที่มีความแม่นยำและตอบสนองได้อย่างรวดเร็วพร้อมทั้งพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเพื่อช่วยป้องกันการทำรายการซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดในการทำธุรกรรม พร้อมอำนวยความสะดวกในการใช้งานด้วยฟังก์ชันที่ให้ผู้ใช้งานสามารถขอสลิปการทำรายการย้อนหลังได้ด้วยตนเอง ผ่านเมนู ‘ประวัติการทำรายการ’ ช่วยให้การตรวจสอบและยืนยันธุรกรรมทำได้สะดวกมากขึ้น
- ขยายบริการชำระเงินข้ามพรมแดนผ่านระบบ Cross-border QR Payment โดยได้มีการขยายขอบเขตการรองรับบริการสแกนชำระเงินระหว่างประเทศเพิ่มเติมในประเทศจีนและเกาหลีใต้ จากเดิมรองรับบริการดังกล่าวจำนวน 6 ประเทศ ได้แก่ ฮ่องกง ญี่ปุ่น อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ และเวียดนาม เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจ สามารถชำระเงินได้แบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชั่วโมง สะดวก ปลอดภัย โดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสดจำนวนมากและสามารถตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนได้ทันที
- เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีบัญชีสินเชื่อกับธนาคารด้วยสินเชื่อ SME Flexi Loan ผ่าน krungsri app โดยสามารถยื่นขอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติมจากหลักประกันเดิมได้ทันทีผ่านแอปพลิเคชัน ช่วยลดความยุ่งยากในการเตรียมเอกสารหรือประเมินหลักทรัพย์ใหม่ อนุมัติไวเพื่อให้เจ้าของธุรกิจบริหารจัดการเงินทุนหมุนเวียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์
- เพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้งานเข้าถึงการลงทุน โดยสามารถขอเปิดบัญชีหลักทรัพย์กับบริษัทหลักทรัพย์กรุงศรี ผ่าน krungsri app ได้โดยตรง เพื่อรองรับการลงทุนทั้งในหลักทรัพย์และอนุพันธ์รองรับการโอนเงินสกุลเงินต่างประเทศผ่านบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (FCD) ช่วยให้ลูกค้าที่มีธุรกิจหรือภาระค่าใช้จ่ายในต่างประเทศสามารถบริหารจัดการเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยผ่านเทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้าที่มีความแม่นยำโดยใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้าระดับสากล เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการตรวจจับใบหน้าและป้องกันการปลอมแปลง ช่วยลดความเสี่ยงจากการเข้าถึงข้อมูลบัญชีโดยไม่ได้รับอนุญาต สร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรม

- เสริมเกราะป้องกันภัยทางการเงิน ผ่านมาตรการกำหนดวงเงินที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานให้ปลอดภัยมากขึ้นด้วยการกำหนดวงเงินสำหรับธุรกรรมโอนเงิน จ่ายบิล และเติมเงิน ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพื่อจำกัดความเสียหายและสกัดกั้นภัยคุกคามออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ
- เปิดตัวบริการแจ้งเตือนเงินเข้า-ออกบัญชี ผ่านแอพปลิเคชันไลน์ Krungsri Simple เพื่อแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวทางการเงินทันทีที่มีเงินเข้า-ออกบัญชี ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบัญชี ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ พร้อมทั้งการขอรายการเดินบัญชี (Statement) ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โดยไม่มีค่าธรรมเนียม อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านแพลตฟอร์มที่คุ้นเคย



ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นพัฒนาช่องทางบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย โดยมุ่งมั่นส่งมอบประสบการณ์แบบไร้รอยต่อในทุกช่องทาง ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยที่แข็งแกร่งและเท่าทันความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ควบคู่ไปกับการยกระดับความสามารถในการเชื่อมต่อและใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายในองค์กรอย่างรอบด้าน โดยการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการออกแบบประสบการณ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพื่อผลักดันให้แพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารเติบโตได้ในระยะยาว และสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

2 บัญชีเงินฝากดิจิทัล "Kept by krungsri"

Kept by krungsri ให้บริการบัญชีเงินฝากดิจิทัลโดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง อาทิ การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับ-โอน-ชำระเงินออนไลน์ การชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด การแจ้งเตือนและสรุปรายการเคลื่อนไหว เป็นต้น โดยบริการบัญชีเงินฝาก Kept by krungsri ไม่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม หรือค่ารักษาบัญชีสำหรับบัญชีไม่มีรายการเคลื่อนไหว และยังมีฟีเจอร์บริการลงทุนผ่าน "Kept Invest" บัญชีกองทุนรวมที่รวบรวมแผนลงทุนที่คัดสรรโดย บริษัท ฟินโนมีนา จำกัด ซึ่งเปิดโอกาสในการลงทุนและออมเงินให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น

เป้าหมาย:

เพื่อส่งเสริมการออมเงินและการลงทุนอย่างเป็นระบบผ่านแอปพลิเคชันบริหารเงิน "Kept by Krungsri" ด้วยแนวคิดที่ให้ลูกค้าสามารถออมเงินและลงทุนได้ง่ายในแอปเดียว

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 Kept by krungsri ได้พัฒนาฟีเจอร์ใหม่ Chat Bot เพื่อยกระดับการให้บริการ และรวมถึงการเพิ่มมาตรการป้องกันภัยทุจริตและอาชญากรรมทางการเงิน ผ่านการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2568 มีผู้ใช้งาน Kept by krungsri จำนวนกว่า 720,000 ราย



3 โก บาย กรุงศรี ออโต้ แอปพลิเคชัน (GO by Krungsri Auto Application)

แอปพลิเคชันศูนย์รวมไลฟ์สไตล์ด้านยานยนต์สำหรับลูกค้ากรุงศรี ออโต้ และผู้ใช้รถทุกคน โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีตลอดเส้นทางสำหรับผู้ใช้รถ ตั้งแต่การให้บริการด้านสินเชื่อรถ บริการด้านประกันภัยที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล พร้อมทั้งบริการที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ในทุกช่วงของการใช้รถ อาทิ "GO Auto Station ตลาดรถมือสอง" ที่มีรถหมุนเวียนในระบบมากที่สุดกว่า 200,000 คัน "GO Travel ทริปเที่ยวไทย" บริการค้นหาสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้ากว่า 2,500 แห่งจากพันธมิตรทั้ง 5 ราย รวมถึง "Auto Club" คอนเทนต์รวมเรื่องรถสุดเอ็กซ์คลูซีฟ และสิทธิพิเศษอื่นๆ อีกมากมายครบในแอปเดียว สำหรับลูกค้ากรุงศรี ออโต้ สามารถใช้บริการฟีเจอร์ออนไลน์ครบครันทั้ง การสมัครสินเชื่อผ่านนวัตกรรมกรุงศรี ออโต้ พร้อม สตาร์ท วงเงินสินเชื่อดิจิทัล พร้อมรับวงเงินอนุมัติภายใน 30 นาที ตรวจสอบสถานะการสมัครสินเชื่อ จ่ายค่างวดรถ แนะนำประกันภัยยานยนต์ครบวงจร ต่อประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ. รถยนต์) โอนกรรมสิทธิ์รถด้วยตัวเอง ดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ อาทิ สำเนาเล่มทะเบียนรถ (Blue Book)

ผลการดำเนินงาน:

ณ สิ้นปี 2568 มียอดผู้ใช้งานและดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน GO by Krungsri Auto มากกว่า 5.9 ล้านราย

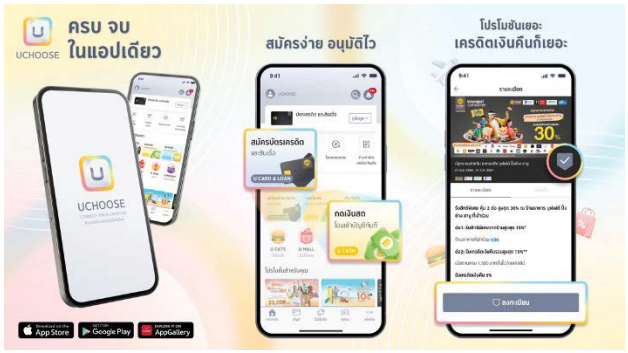


4 "ยูชูส" (UCHOOSE) โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

UCHOOSE แอปพลิเคชันที่ใช้ในการบริหารบัญชีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เพื่อช่วยให้ลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ด้วยตนเองได้อย่างง่ายดายและสะดวกมากยิ่งขึ้น อาทิ การตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ เช่น วงเงินคงเหลือล่าสุด ยอดชำระล่าสุด ยอดชำระขั้นต่ำ ยอดใช้จ่ายสะสมของโปรโมชันต่างๆ ที่ลูกค้าได้ลงทะเบียนรับสิทธิ์ไว้ เป็นต้น รวมถึงการทำธุรกรรมต่างๆ ได้แก่ ชำระค่าบัตร โอนสินเชื่อเงินสดเข้าบัญชีธนาคาร แบ่งผ่อนชำระรายเดือน บริการสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อ เพิ่มวงเงินชั่วคราว ระงับบัตรชั่วคราว สมัครรับใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Billing) ลงทะเบียนรับสิทธิ์โปรโมชันต่างๆ แลกคะแนนสะสม ชำระเงินผ่านระบบ QR Payment เป็นต้น นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน UCHOOSE อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าสูงสุด

ผลการดำเนินงาน:

ณ สิ้นปี 2568 มียอดผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน UCHOOSE จำนวน 8.6 ล้านบัญชี



5 บัญชีเงินฝากพื้นฐาน

เป้าหมาย:

ส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยทั่วไปอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป หรือกลุ่มผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เปิดบัญชีเงินฝากขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้รับเงินสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินต่างๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน อาทิ 1) ฟรีค่าแรกเข้าและค่ารายปีบัตรเดบิต 2) ฟรีค่ารักษาบัญชี 3) ไม่กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:

ปัจจุบันมีการเปิดบัญชีทั้งหมดจำนวน 871 บัญชี ประกอบด้วย บัญชีผู้มีรายได้น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 396 บัญชี และบัญชีผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไปจำนวน 475 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568)

6 บัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ

เป้าหมาย:

ธนาคารมุ่งสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม โดยให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 ธนาคารยังคงดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามแนวทางที่กำหนด โดยบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพครอบคลุมถึง

1. ผู้พิการทางสายตา หมายถึง ผู้ที่มีความบกพร่องทางสายตาและการมองเห็น
2. ผู้ที่มีความบกพร่องทางสุขภาพหรือร่างกาย หมายถึง บุคคลที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ สตรีมีครรภ์ ที่มีข้อจำกัดไม่สามารถเข้าไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารได้ อาทิ สาขาธนาคาร (Stand-alone branches) ที่มีพื้นที่ให้บริการอยู่ชั้น 2 หรือมีบันไดสูง หรือไม่มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ เป็นต้น

7 บัญชีเงินฝากเพื่อความยั่งยืน

กรุงศรีได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อความยั่งยืน บัญชีเงินฝากประจำสำหรับลูกค้าธุรกิจเพื่อใช้สนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน โดยกรุงศรีถือเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ริเริ่มและนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวออกสู่ตลาดการเงินในประเทศไทย สะท้อนปณิธานการเป็นธนาคารพาณิชย์เพื่อความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการสนับสนุนกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มีความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนโครงการด้านความยั่งยืนในประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อความยั่งยืน เป็นบัญชีเงินฝากประจำสกุลเงินไทยบาท สำหรับลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่น และมีการระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสำหรับสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน อาทิ สินเชื่อเพื่อสังคม เพื่อใช้ในโครงการสนับสนุนการสร้างโรงเรียน โรงพยาบาล หรือสินเชื่อสีเขียวเพื่อใช้ในโครงการที่สนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรียังคงได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นระดับชั้นนำอย่างต่อเนื่อง

8 สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์และนาโนไฟแนนซ์

เป้าหมาย:

สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ รวมทั้งรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด และ/หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระเงินด้วยการให้บริการทางการเงินในระดับไมโครและนาโนไฟแนนซ์ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุนที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

Hattha Bank Plc. (ประเทศกัมพูชา)

บัญชีลูกค้าสินเชื่อ
93,384 บัญชี

ยอดสินเชื่อรวม
840 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

จำนวนสาขา
156 สาขา

บมจ. เงินติดล้อ

สร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินมากกว่า
1.2 ล้านราย

ยอดสินเชื่อรวม
109,585 ล้านบาท

จำนวนสาขา
1,873 สาขา

9 จุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents)

กรุงศรีได้ขยายช่องทางการให้บริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและครอบคลุมในทุกพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลจากสาขาของธนาคาร โดยมีจุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร อาทิ ไปรษณีย์ไทย ตู้บุญเติม เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น โลตัส สยามโกลบอลเฮ้าส์ CenPay ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บิ๊กซี ตู้เติมสบายพลัส เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:

ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2568 กรุงศรีมีจุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารทั้งสิ้น 157,374 แห่ง



10 ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็วในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ และครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และพื้นที่ต่างจังหวัด รวมทั้งสำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ กรุงศรีจึงได้ปรับกระบวนทัศน์การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางการให้บริการทางการเงินทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ตอกย้ำแนวคิด “ชีวิตง่าย ได้ทุกวัน” ของกรุงศรี เพื่อรองรับความต้องการและสอดรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการพึ่งพาและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ขณะเดียวกันกรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับ **“ช่องทางสาขาธนาคาร”** โดยมีการปรับรูปแบบสาขาธนาคารให้มีความทันสมัยและสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงานสาขาในบทบาทการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรอีกด้วย

รูปแบบสาขาของธนาคาร

1. **Smart Branch** สาขารูปแบบใหม่ที่เน้นความสำคัญของ Space Staff และ Speed และมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง อาทิ "3-in-1 Machines" เครื่องฝาก ถอน โอน จ่าย อัพเดทสมุดบัญชีเครื่องเดียวครบทุกธุรกรรม เครื่องอัตโนมัติสำหรับการชำระ บิลด้วยเงินสด (Cash Bill Payment Machine) และเครื่องเปิดบัญชีอัตโนมัติ (Smart Teller Machine) เป็นต้น โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร
2. **Smart Kiosk** สาขารูปแบบใหม่สำหรับให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ลูกค้ามีความสนใจใช้บริการ
3. **Partnership Branch** สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น อาทิ มหาวิทยาลัย เป็นต้น
4. **Typical Branch** สาขารูปแบบปกติ

หมายเหตุ:

สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน หน้า 219

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจนำมาซึ่งอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนการเกิดโรคหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน อาทิ การลื่นหรือหกล้ม ความเสี่ยงทางการยศาสตร์ (Ergonomic Hazards) ความเสี่ยงจากเชื้อโรคหรือจุลินทรีย์หรือสัตว์พาหะนำโรคและความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Hazards) อาทิ ระดับเสียงดังเกินมาตรฐาน อุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม แสงสว่างไม่เพียงพอหรือการระบายอากาศที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ตลอดจนก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม อาทิ ค่าซ่อมแซม ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยประกัน และค่าใช้จ่ายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ การขาดระบบบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เป็นระบบ อาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดบทลงโทษทางกฎหมาย การถูกสั่งปรับหรือสั่งหยุดดำเนินงาน รวมถึงกระทบต่อความเชื่อมั่นของพนักงาน นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในระยะยาว

โอกาส

- การบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย มีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ตลอดจนสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้อย่างยั่งยืน
- การมีมาตรการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม และสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง จะช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและลดความสูญเสียในที่ทำงานได้ ทั้งความสูญเสียทางตรงซึ่งเป็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ประสบอุบัติเหตุโดยตรง อาทิ ร่างกายได้รับบาดเจ็บ การสูญเสียอวัยวะ พิการ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น และความสูญเสียทางอ้อมที่เกี่ยวเนื่องจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น อาทิ การสูญเสียเวลา งาน โอกาสและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานลดลง ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ค่ารักษาพยาบาลและค่าเยียวยา ค่าปรับหรือบทลงโทษจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นต้น รวมทั้งลดผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัวของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- องค์กรที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงานจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันและภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกของพนักงาน ตลอดจนช่วยดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถมาร่วมงานกับองค์กร
- นอกจากนี้การยกระดับมาตรฐานด้านสุขภาวะ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ยังช่วยสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)**” ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง รวม 11 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีหน้าที่ในการพิจารณานโยบาย แผนงาน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ กฎกระทรวง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565

- แต่งตั้ง “**เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.)**” โดยมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ กฎกระทรวงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบไปด้วย

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร

ประจำอาคารสำนักงานใหญ่	ประจำอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
77 คน	41 คน

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน

ประจำอาคารสำนักงานใหญ่	ประจำอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
233 คน	130 คน

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร อาชีวอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป ที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ทั้งนี้ บริษัทดังกล่าวจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- ส่งเสริมสภาพการทำงานที่ปลอดภัยจากอุบัติการณ์ (Incident) ซึ่งในที่นี้รวมไปถึงอุบัติเหตุ (Accident) ที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงาน และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near Miss) รวมถึงการไม่เกิดโรคหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในที่นี้ไม่เพียงแต่ครอบคลุมทั้งผู้บริหารและพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ป ที่กำลังปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงศรี กรุ๊ป ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยของพนักงานสัญญาจ้าง คู่ค้า ผู้ว่าจ้างภายนอก ผู้จัดหาสินค้าและบริการ เป็นต้น
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมและสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ การจัดโครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/ AED Champion Project) การแจ้งเตือนให้พนักงานปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและถอดปลั๊กทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการใช้งานและในช่วงวันหยุดยาวผ่านช่องทางอีเมล กิจกรรม Earth Hour เชิญชวนพนักงานปิดไฟดวงที่ไม่จำเป็นเป็นเวลา 1 ชั่วโมง เป็นต้น
- กำหนดเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ โดยมีการประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรการและแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ รวมทั้งมีการควบคุมและประเมินความเสี่ยงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- ประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงอย่างสม่ำเสมอ อาทิ พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคาร เป็นต้น เพื่อหาแนวทางป้องกันและลดความเสี่ยงต่อสุขภาพของพนักงาน
- ควบคุมและเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านสุขภาพและการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและสิทธิมนุษยชน
- จัดให้มีห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแลสุขภาพและรักษาเบื้องต้น
- จัดให้มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดให้มีการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปี โดยให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- จัดให้มีแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงอุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น อาทิ ภัยพิบัติต่างๆ โรคอุบัติใหม่ เป็นต้น
- ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพอากาศภายในสำนักงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่ดำเนินกิจการ รวมทั้งประเมินแนวโน้มในคุณภาพอากาศในอนาคต โดยมีการแจ้งข่าวสารด้านคุณภาพอากาศให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ อาทิ แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฝุ่น PM2.5 หรือ การพ่นยากำจัดแมลงในอาคารสำนักงาน เป็นต้น
- ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
- กำหนดมาตรการควบคุมและจัดการมลพิษทางเสียงที่เกิดจากการก่อสร้างในพื้นที่ใกล้สำนักงาน หรือการปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคารสำนักงาน เพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากเสียงที่ดังเกินค่ามาตรฐานกำหนด อาทิ มีการสื่อสารให้พนักงาน

หรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ การติดป้ายแจ้งเตือน การจัดหาพื้นที่ทำงานชั่วคราวให้กับพนักงาน เป็นต้น

- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงานอย่างเหมาะสม อาทิ การจัดสวนหย่อมหรือการปลูกไม้ยืนต้นที่สามารถดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ รวมทั้งการจัดพื้นที่สีเขียว เพื่อใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน เป็นต้น

- จัดทำคู่มือและข้อบังคับว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานรวมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย โดยมีเนื้อหา ครอบคลุมถึงสิทธิหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัย การรายงานอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น รวมถึงแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ Krungsri Call Center 1572 เว็บไซต์ krungsri.com หรือสามารถแจ้งเรื่องโดยตรง ได้ที่ คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีเมล: committee.safety@krungsri.com หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ “Security Center BAY”

สรุปผลการดำเนินงาน

กรุงศรี กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และ/หรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ด้วยการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการส่งเสริมให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงศรี กรุ๊ป ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานตามที่กรุงศรี กรุ๊ปกำหนด ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงานได้

เป้าหมาย: จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานจนถึงขั้นหยุดงานเป็นศูนย์

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย [1/]	2565	2566	2567	2568
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR) [2/]	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) [3/]	0.02	0.01	0.01	0.00
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR) [4/]	0.08	0.47	0.14	0.00

หมายเหตุ:

[1/] ข้อมูลข้างต้นเฉพาะพนักงานประจำของธนาคารและบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป ที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 เท่านั้น ไม่รวมข้อมูลพนักงานสัญญาจ้าง ผู้รับเหมาภายนอก เนื่องจากอยู่ระหว่างการกำหนดมาตรฐานรายงานข้อมูล

[2/] อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR) = จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด

[3/] อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) = จำนวนคนที่ได้รับบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด

[4/] อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR) = จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด

การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป้าหมาย:
ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน:
ไม่พบการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีนัยสำคัญ

การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุในคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ตามกฎหมายกำหนด
- ประชุม คปอ. อาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 12 ครั้ง
- ประชุม คปอ. อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 12 ครั้ง

การประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูง

เป้าหมาย:
จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเรียกเก็บเช็คภายในประเทศ และฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งถือเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน อันเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา โดยผลจากการตรวจสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงพบว่า สุขภาพของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ปกติทุกคน

การตรวจประเมินคุณภาพอากาศ

เป้าหมาย:
- ตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงาน โดยค่าคาร์บอนไดออกไซด์ ในชั้นบรรยากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM* ตามประกาศกรมอนามัย เรื่องค่าเฝ้าระวังคุณภาพอากาศภายในอาคารสาธารณะ พ.ศ. 2565
- ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเป็นประจำทุก 3 เดือน

ผลการดำเนินงาน:
- ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงานแบบเรียลไทม์ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ด้วยอุปกรณ์ตรวจวัดคุณภาพอากาศตามชั้นต่างๆ โดยผ่านระบบควบคุมอัตโนมัติ (Building Automation System: BAS) ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยจากการตรวจสอบคุณภาพอากาศในอาคารสำนักงานดังกล่าวพบว่า คุณภาพอากาศในอาคารมีค่าคาร์บอนไดออกไซด์ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM*
- ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศทุก 3 เดือนตามแผนกำหนด และมีการควบคุมอุณหภูมิสำนักงานให้อยู่ระหว่าง 25-26 องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน

หมายเหตุ:
*PPM (Part Per Million) หมายถึง ส่วนของปริมาณก๊าซพิษในปริมาณของอากาศล้านส่วน





การตรวจประเมินคุณภาพเสียง

เป้าหมาย:

- กำหนดมาตรฐานระดับเสียงเฉลี่ยตลอดเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมง ไม่เกิน 85 เดซิเบลเอ ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานระดับเสียงที่ยอมให้ลูกจ้างได้รับเฉลี่ยตลอดระยะเวลาการทำงานในแต่ละวันและกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และการดำเนินการในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมใน การทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่างและเสียง พ.ศ. 2559
- ดำเนินการสุ่มตรวจระดับเสียงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:

สุ่มตรวจวัดระดับเสียงรบกวนในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ประจำปี 2568 พบว่า ระดับเสียงในทุกอาคารสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไม่เกิน 85 เดซิเบลเอ



การตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง

เป้าหมาย:

- กำหนดระดับความเข้มของแสงสว่างอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง พ.ศ. 2561 โดยมีค่าความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนดที่ 400-500 ลักซ์
- ดำเนินการสุ่มตรวจความเข้มของแสงสว่างอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:

สุ่มตรวจวัดความเข้มแสงสว่างภายในอาคารสำนักงานหลักประจำปี 2568 ดังนี้

- อาคารสำนักงานใหญ่ มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 300-500 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
- อาคารริมน้ำ มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 300-500 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
- อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 300-500 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

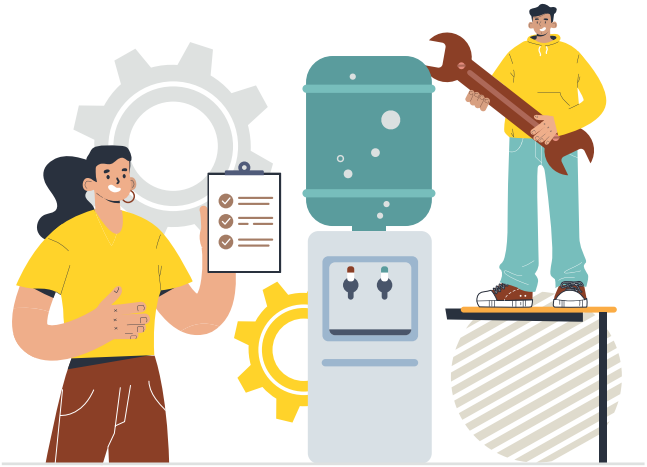
การตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่ม

เป้าหมาย:

- ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำเป็นประจำทุก 3 เดือน โดยคุณภาพน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมอนามัย เรื่องเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย พ.ศ. 2563
- ดำเนินการเปลี่ยนไส้กรองตามระยะเวลาที่กำหนด โดยขึ้นอยู่กับประเภทไส้กรอง
- ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฆ่าเชื้อโรคด้วยลำแสงอัลตราไวโอเลต (UV) เป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:

- ดำเนินการสุ่มตรวจคุณภาพน้ำดื่มจากตู้กดน้ำดื่มในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยพบว่าคุณภาพน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
- ดำเนินการเปลี่ยนไส้กรองทุกประเภทตามแผนกำหนด
- ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฆ่าเชื้อโรคด้วยลำแสง UV ตามแผนกำหนด



การตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง

เป้าหมาย:

- ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด พ.ศ. 2567
- จัดส่งรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือน

ผลการดำเนินงาน:

การตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต พบว่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด และมีการจัดส่งรายงานคุณภาพน้ำทิ้งต่อสำนักงานเขตยานนาวา และเขตปทุมวัน เป็นประจำทุกเดือน

การอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่ผู้รับจ้างภายนอก (Outsource)[1/]

เป้าหมาย:

จัดอบรมให้กับผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกทั้งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและที่เข้างานใหม่ครบถ้วน ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:

ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้กับผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกที่เข้างานใหม่ รวมทั้งมีการสื่อสารระเบียบการเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานแก่ผู้รับจ้างภายนอกอย่างครบถ้วนร้อยละ 100

หมายเหตุ:

[1/] ในปี 2568 ธนาคารและบริษัทในเครือ มีการว่าจ้างผู้รับจ้างภายนอกที่ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย การทำความสะอาดสถานที่ทำงาน การบริหารจัดการงานอาคาร งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1,225 คน

การฝึกซ้อมยิงปืน

เป้าหมาย:

จัดทำแผนการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคาร และดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน:

ดำเนินการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งปฏิบัติงานประจำสาขาธนาคารทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 416 คน ตามแผนที่กำหนด

การซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

เป้าหมาย:

- จัดทำแผนการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ
- ดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟในแต่ละอาคารสำนักงานหลัก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561

ผลการดำเนินงาน:

ดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ตามแผนการที่กำหนด ดังนี้

- อาคารกรุงศรี สำนักงานใหญ่ วันที่ 2 ธันวาคม 2568
- อาคารกรุงศรี สำนักงานริมน้ำ วันที่ 2 ธันวาคม 2568
- อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต วันที่ 1 ธันวาคม 2568
- อาคารต้นสนทาวเวอร์ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2568
- อาคารบางนาทาวเวอร์ วันที่ 14 พฤศจิกายน 2568



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอาจต้องลงทุนทรัพยากรหลายด้าน อาทิ บุคลากร ระยะเวลาดำเนินงาน และงบประมาณสำหรับการจัดประชุม การวิจัย หรือการดำเนินโครงการต่างๆ นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียตามความคาดหวังอาจจำเป็นต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม
- หากองค์กรละเลยต่อการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียไม่เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นขององค์กร นอกจากนี้ การละเลยต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียอาจนำไปสู่การสูญเสียความไว้วางใจ ถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องร้อง ตลอดจนข้อพิพาทหรือแรงต่อต้านจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- การกำหนดช่องทางการสื่อสารและแนวทางตอบสนองต่อความคาดหวังควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ หากมีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสียมากเกินไปอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการแข่งขัน หรือการสื่อสารที่ผิดพลาดอาจส่งผลต่อความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร

โอกาส

- การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ไม่เพียงสนับสนุนให้กรุงศรีสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเท่านั้น แต่ยังช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียอันจะนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- การกำหนดกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม ด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ สนใจ และคาดหวัง รวมถึงมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร และยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียช่วยให้องค์กรเห็นมุมมองที่หลากหลายและโอกาสในการพัฒนา นำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินให้ตอบโจทย์ตลาด รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่ดี ความเชื่อมั่น และความร่วมมือที่ยั่งยืนในระยะยาว
- การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียจะเปิดโอกาสในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ๆ และความร่วมมือที่เป็นประโยชน์ อาทิ การมีส่วนร่วมกับภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎระเบียบและมาตรฐานสากล อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและหลีกเลี่ยงบทลงโทษที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ การร่วมมือกับคู่ค้ายังช่วยลดต้นทุนในระยะยาว และเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน
- การบริหารจัดการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงช่วยส่งเสริมชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แต่ยังสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ตลอดจนดึงดูดนักลงทุนและลูกค้าในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ

- **กำหนดกระบวนการระบุ วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และจัดทำแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย** โดยกระบวนการดังกล่าวต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน อาทิ ความสัมพันธ์ ความคาดหวัง ความสนใจ และอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียในระดับที่แตกต่างกัน ความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารภายใต้มิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ตลอดจนภาวะการพึ่งพากันจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ทั้งนี้ปัจจัยดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดแนวทางและแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม
- **ดำเนินการรายงานผลการมีส่วนร่วมระหว่างกรุงศรีกับผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการธนาคาร หรือคณะกรรมการชุดย่อย อาทิ คณะกรรมการความยั่งยืน หรือผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม** อาทิ การจัดประชุมผู้ถือหุ้นของธนาคาร การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ และกิจกรรมการส่งเสริมลูกค้าธุรกิจด้าน ESG เป็นต้น

- **กำหนดให้ทุกหน่วยงานของกรุงศรีมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ** เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม รวมทั้งตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาความเหมาะสมตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ ด้วย อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

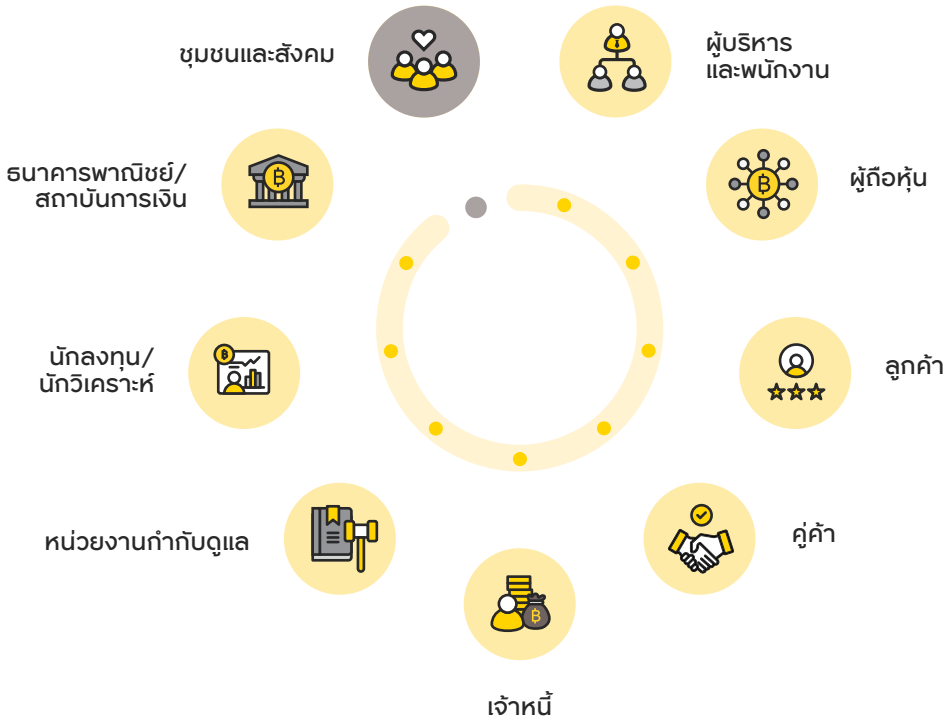
กรุงศรีกำหนดวิธีการระบุผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงลักษณะดังนี้

1
เป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อมจากการดำเนินกิจการของกรุงศรี

2
เป็นผู้ที่มี "ความสนใจ" และมี "ความคาดหวัง" ต่อการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของกรุงศรี ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

3
เป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินกิจการของกรุงศรี

จากการพิจารณาข้างต้น จึงสามารถแบ่งกลุ่มและจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้



- ผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง มีความสนใจและคาดหวังต่อองค์กรระดับสูง และมีอิทธิพลสูงต่อการดำเนินงานขององค์กร
- ผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม มีความสนใจและคาดหวังต่อองค์กรระดับปานกลาง

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย: ผู้บริหารและพนักงาน

ความสนใจและความคาดหวัง

- ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน รวมถึง การกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัด ภายใต้มิติด้าน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล
- จริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งงาน
- การส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร
- การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร ความเป็นหนึ่งเดียวกัน และความมีคุณค่าต่อองค์กร
- สมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต
- การรับฟังเสียงของพนักงาน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การจัดปฐมนิเทศแบบออนไลน์ (e-Orientation) สำหรับพนักงานใหม่
- การจัดประชุมใหญ่ของธนาคาร (Town Hall Meeting) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหาร (Krungsri Leadership Meeting) จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในสายงานเดียวกัน และต่างสายงานอย่างสม่ำเสมอ
- สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ อินทราเน็ต “Krungsri Portal Sharepoint”, e-News-letter: “Around Krungsri”, “Around Your MTBP”, “Around ASEAN”, อีเมล “ESG Simple to Share” หรือ “ESG Flash” หรือ “Corporate Affairs Roundup” และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น
- การสื่อสารระหว่างสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลกับผู้บริหารและพนักงาน ผ่านกิจกรรม และ/หรือช่องทางสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ อีเมล “HR Inspires”, “Around HR” แอปพลิเคชันไลน์ “Humans of Krungsri” แอปพลิเคชัน “KarE” เป็นต้น
- การจัดทำโครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (The Voice of Krungsri: VOK) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในมุมมองต่างๆ อย่างเป็นอิสระ
- กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กร รวมถึง กิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- กิจกรรมสนับสนุนการสร้างความผูกพันร่วมระหว่างธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในวาระโอกาสต่างๆ อาทิ งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเลี้ยงเกษียณอายุงาน กิจกรรม Team Building กิจกรรม Engagement การจัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club) เป็นต้น
- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาอย่างสม่ำเสมอ
- กิจกรรมการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การจัดฝึกอบรมพนักงานผ่านหลักสูตรประจำปี และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ
- การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) และโปรแกรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร
- การประเมินผลการดำเนินงาน ทั้งในด้านการเงินและด้านที่มิใช่การเงิน
- การดูแลด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ การจัดตั้งห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) การจัดตั้งศูนย์สุขภาวะทางจิต (Krungsri Happy Heart Center)
- การดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับผู้บริหารและพนักงานอย่างเหมาะสม
- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ผู้บริหารและพนักงาน (Engagement Activity)
- การจัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club)
- การจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- การรับฟังเสียงจากพนักงานผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร อาทิ HR Service และ Whistleblowing Channel เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้เสีย: ผู้ถือหุ้น

ความสนใจและความคาดหวัง

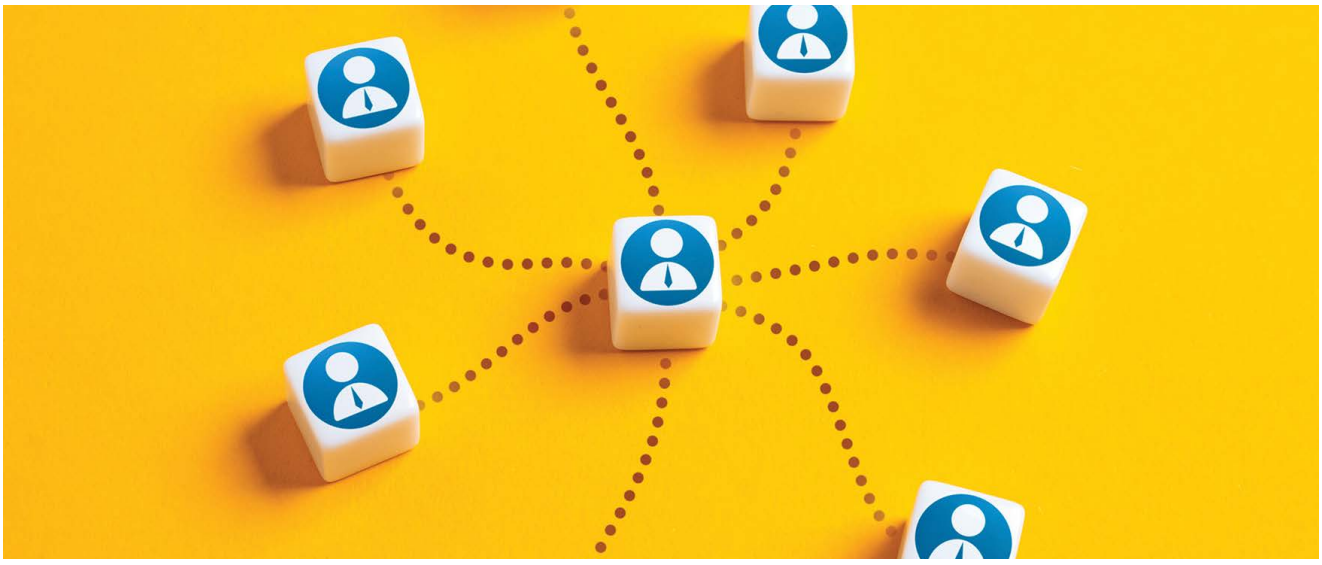
- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- ผลตอบแทนที่ดีและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น
- การคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และ/หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และรายงานความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้นบนเว็บไซต์ krungsri.com อาทิ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ข่าวประชาสัมพันธ์ผู้ถือหุ้น รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น
- การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นอย่างสูงสุด
- การจัดประชุมสามัญ และ/หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกปี
- การสื่อสารข้อมูลสำคัญต่อผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอบนเว็บไซต์ krungsri.com
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน (Social and Sustainable Finance) เพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน
- การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างทันกาล ครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างเหมาะสม
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)



ผู้มีส่วนได้เสีย: ลูกค้า (ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย)

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การให้บริการอย่างมืออาชีพและรวดเร็ว
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- การให้คำแนะนำและส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ Krungsri.com สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย Krungsri Simple แผ่นพับ โบรชัวร์ กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี อาทิ งานสัมมนาต่างๆ กิจกรรม Business Matching เป็นต้น
- กิจกรรมเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าคอยดูแลและประสานงานกับลูกค้าโดยตรง
- กิจกรรมสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมทั้งแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้าน ESG ที่สำคัญ อาทิ กิจกรรมแบ่งปันความรู้ด้าน ESG ให้กับลูกค้าธุรกิจ
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสาขาธนาคารและช่องทางต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารเรื่องมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ และ/หรือภัยพิบัติ และ/หรือโรคอุบัติใหม่ผ่านช่องทางสาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com และสื่อโซเชียลมีเดีย Krungsri Simple
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชย “Krungsri Call Center” โทร. 1572

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด
- การปกป้องดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน (Market Conduct)
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การส่งเสริมลูกค้าธุรกิจให้ตระหนักถึงการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อาทิ โครงการ Krungsri ESG Awards การจัดหลักสูตรอบรม Krungsri ESG Academy 2025 และการจัดประชุมสัมมนา Krungsri-MUFG Business Forum
- การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ อาทิ บริการ krungsri app แอปพลิเคชัน “Kept by Krungsri” บริการ “Krungsri Online” และ “Krungsri Biz Online” บริการรับชำระเงินผ่าน QR Code กับ “กรุงศรี มั่งมี ช้อป” เว็บไซต์ krungsri.com เป็นต้น
- การให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ และแนะแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ อาทิ มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติจากแผ่นดินไหวและอุทกภัย และ โครงการ “คุณสู้ เราช่วย”
- การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้า อาทิ บริการที่ปรึกษาด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ (Trade Advisory)
- การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent)
- การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ “Krungsri The COACH” โค้ชเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) และ “Krungsri Call Center” โทร. 1572



โครงการ Krungsri ESG Awards ริเริ่มขึ้นในปี 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกย่องและส่งเสริมผู้ประกอบการที่ตระหนักและดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งธนาคารได้สนับสนุนและมอบรางวัล "Krungsri ESG Awards" เพื่อเชิดชูเกียรติแก่องค์กรธุรกิจที่มีการผนวกมิติด้าน ESG เข้าในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) **Excellence** เป็นรางวัลที่มอบให้ธุรกิจที่มีความเป็นเลิศครอบคลุมทุกมิติ ESG และ 2) **Highly Commended** เพื่อเชิดชูกิจการที่ริเริ่มและดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดีด้าน ESG ซึ่งกรุงศรีได้รับเกียรติจากองค์กรพันธมิตรผู้ทรงคุณวุฒิและมีวิสัยทัศน์ด้าน ESG มาร่วมพิจารณาตัดสินรางวัลดังกล่าว ได้แก่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทยแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ต่อมาในปี 2567 กรุงศรีขยายบทบาทการส่งเสริมการดำเนินงานด้าน ESG อย่างเข้มข้นแก่ผู้ประกอบการผ่านการจัดอบรมหลักสูตรด้าน ESG ภายใต้ "Krungsri ESG Academy" เป็นปีแรก โดยได้รับความร่วมมือจากพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญด้าน ESG ในการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการให้สามารถลงมือพัฒนาแผนการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน (Transition Plan) พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่เข้าอบรมสามารถเข้าถึงเครือข่ายพันธมิตรด้าน ESG ของกรุงศรี เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

ในปี 2568 กรุงศรีได้จัดงาน "Krungsri ESG Awards : Minute of Changes" ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ควบคู่กับการประกาศเกียรติคุณแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ "Krungsri ESG Academy" โดยมีผู้ประกอบการจากหลากหลายธุรกิจเข้าร่วมอบรมในโครงการดังกล่าวจำนวน 70 บริษัท และมีบริษัทที่ได้รับรางวัล Krungsri ESG Awards จำนวน 24 บริษัท แบ่งออกเป็นรางวัล **Krungsri ESG Awards ประเภท** Excellence จำนวน 5 บริษัท และรางวัล **Krungsri ESG Awards ประเภท** Highly Commended จำนวน 19 บริษัท รวมถึงอีก 46 บริษัทที่ได้รับประกาศนียบัตรจากโครงการ Krungsri ESG Academy ทั้งนี้ คณะทำงานโครงการ Krungsri ESG Awards ได้รายงานความสำเร็จจากการดำเนินโครงการดังกล่าวให้คณะกรรมการและ/หรือผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องรับทราบ อาทิ คณะกรรมการความยั่งยืน



ผู้มีส่วนได้เสีย: คู่ค้า

ความสนใจและความคาดหวัง

- การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม
- การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและกำหนดระยะเวลาที่จะชำระเงินให้แก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและความลับของคู่ค้า
- การให้โอกาสดำเนินงานร่วมกับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในอนาคตอย่างเท่าเทียม
- การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การแจ้งข่าวสารรวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติที่สำคัญผ่านช่องทางอีเมลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ อาทิ หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายการงดรับของขวัญ เป็นต้น
- การประชุมระหว่างธนาคารและคู่ค้า
- การเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าของกรุงศรี ผ่านเว็บไซต์ krungsri.com
- การสื่อสารเรื่องแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยและรณรงค์ให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมดังกล่าว
- การเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การบริหารจัดการคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ค้าอย่างสูงสุด
- การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า
- การกำหนดหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) และสนับสนุนคู่ค้าที่มีการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนให้ใช้การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tool) เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา
- การชำระเงินแก่คู่ค้าตามระยะเวลาที่กำหนด
- การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน ESG และการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนแก่คู่ค้า
- การให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- การปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
- การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ค้าอย่างปลอดภัยและไม่เปิดเผยต่อคู่ค้ารายอื่น
- การสื่อสารนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายการงดรับของขวัญ (No Gift Policy) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณคู่ค้า การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว ประกาศคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนผ่านช่องทางอีเมลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ผู้มีส่วนได้เสีย: เจ้าหนี้



ความสนใจและความคาดหวัง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การชำระหนี้คืนอย่างตรงเวลา
- การบริหารจัดการสภาพคล่อง และการคาดการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การเยี่ยมชมกิจการ (Company Visit)
- การจัดประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลที่สำคัญและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้ บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม
- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา
- การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ผู้มีส่วนได้เสีย: หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

ความสนใจและความคาดหวัง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”
- การสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- จริยธรรมทางธุรกิจและการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบริษัทจดทะเบียน
- ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การร่วมประชุมหารือ ให้ความร่วมมือ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- การเข้าพบในโอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ
- การเปิดเผยผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสผ่านช่องทางของธนาคาร

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การกำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงมิติ ESG
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์
- การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการดำเนินงานตามแนวนโยบายการธนาคารอย่างยั่งยืน
- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

ผู้มีส่วนได้เสีย: นักลงทุนและนักวิเคราะห์

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุน
- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกับนักลงทุน และนักวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- การประชุมทางโทรศัพท์และประชุมออนไลน์
- การจัดประชุมและเข้าพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศตลอดทั้งปี
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ
- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ป
- การแถลงข่าวต่อนักลงทุน นักวิเคราะห์ และสื่อมวลชน ในประเด็นเกี่ยวกับผลประกอบการ การลงทุนซื้อธุรกิจ และพัฒนาการที่สำคัญ
- การรายงานผลการดำเนินงานทางธุรกิจและการเงินรายไตรมาสผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ krungsri.com
- การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางอีเมลตลอดทั้งปี

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- จัดตั้งส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อทำหน้าที่เปิดเผยข้อมูลและติดต่อประสานงานกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลของกรุงศรีทั้งด้านการเงินและข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่ำเสมอ และทันกาลผ่านช่องทางและสื่อต่างๆ
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ผู้มีส่วนได้เสีย: ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน



ความสนใจและความคาดหวัง

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม
- ความร่วมมือและการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือในการสนับสนุนประเทศในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศให้เหลือศูนย์ภายในปี 2608 (ค.ศ. 2065)

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย อย่างสม่ำเสมอ และไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง รวมทั้งการประชุมร่วมกับสำนักงานระบบการชำระเงิน (Payment System Office: PSO) ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) และ Thai Banking Academy (TBAC) ของสมาคมธนาคารไทย
- การสื่อสารและประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกภายใต้คณะทำงานย่อย และ/หรือชมรมต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทยตลอดทั้งปี
- การประชุมและสื่อสารร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารนานาชาติ (Association of International Banks: AIB) อย่างสม่ำเสมอ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์
- การแข่งขันอย่างเป็นธรรม ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดไว้
- การให้ข้อมูลการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง
- การให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารโดยรวม เพื่อป้องกันผลกระทบเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์
- การร่วมมือและประสานงานร่วมกันกับธนาคารสมาชิกในประเด็นที่ภาครัฐขอความร่วมมือ อาทิ มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจหรือผลกระทบจากภัยพิบัติ การช่วยเหลือในภาวะภัยพิบัติ การสนับสนุนการจัดกิจกรรมของภาครัฐ การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ เป็นต้น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ผู้มีส่วนได้เสีย: ชุมชนและสังคม

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย สนองต่อความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีพนักงานฝ่ายความยั่งยืนองค์กรและอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น
- การนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาสร้างคุณค่าแก่ชุมชนและสังคม ผ่านโครงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้มแข็ง
- การประชุมและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งพัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- การจัดตั้ง “คณะกรรมการความยั่งยืน[1/]” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารโดยมีการประชุมของคณะกรรมการความยั่งยืน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- การจัดตั้งฝ่ายความยั่งยืนองค์กร ภายใต้ความดูแลของสายงานการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน (หรือสายงาน ESG) โดยทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ภายใต้กรอบ “Krungsri’s 4 CSR Pillars” ได้แก่ 1) การสร้างคุณค่าความยั่งยืน 2) การตอบแทนคืนสู่สังคม 3) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ 4) การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และรับฟังความคิดเห็นของภาคชุมชนและสังคม
- การเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านสังคม ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com แบบ 56-1 One Report รายงานความยั่งยืน เป็นต้น

หมายเหตุ:

[1/] ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการความยั่งยืนได้ในหัวข้อ การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน หน้า 28 หรือที่เว็บไซต์กรุงศรี (https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/committee)

การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การจัดโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินอาจต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก ทั้งทรัพยากรบุคคล เวลา เงินลงทุน และเทคโนโลยี หากขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้
- กลุ่มเป้าหมายอาจไม่สนใจ ไม่ตระหนักถึงความสำคัญหรือเห็นประโยชน์ของการเรียนรู้เรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคล ทำให้ไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้
- การส่งเสริมความรู้ทางการเงินต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง หากข้อมูลที่สื่อสารออกไปมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ อาจทำให้ผู้รับสารเข้าใจผิดหรือตัดสินใจผิดพลาด อาทิ การลงทุนอาจมีความเสี่ยงสูงหากไม่ได้รับข้อมูลครบถ้วน เป็นต้น

โอกาส

- การปลูกฝังวินัยทางการเงินและส่งเสริมความรู้ด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคลถือเป็นรากฐานสำคัญของการเตรียมความพร้อมไปสู่ความมั่นคงทางการเงินและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนยังช่วยเสริมสร้างชุมชนและสังคมให้แข็งแกร่งอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยป้องกันปัญหาหนี้ครัวเรือนซึ่งถือเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญยิ่งและส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- การส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเปราะบาง จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ รวมทั้งส่งเสริมการออมและการลงทุน
- การมีความรู้ทางการเงินและมีการบริหารจัดการที่ดีจะเอื้ออำนวยให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถวางแผนและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับรายได้และภาระทางการเงินเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะเดียวกันธนาคารได้รับโอกาสทางธุรกิจและลดความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงด้านเครดิตจากปัญหาหนี้เสียอีกด้วย
- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์มาใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการเงิน สามารถขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

แนวทางการบริหารจัดการ

- ริเริ่มโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ อาทิ กิจกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ กิจกรรมการเรียนรู้รูปแบบเกมการศึกษา (Educational Games) หรือวิธีการสอนแบบเกม (Game-based Learning) เป็นต้น ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม อาทิ นักเรียน นักศึกษา ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและปลูกฝังวินัยการออมเงิน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ ร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมและเกมส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ร่วมเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ทางการเงิน เป็นต้น
- สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย”

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย” ริเริ่มขึ้นในปี 2561 โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการด้านการเงินส่วนบุคคลเพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคตแก่กลุ่มนิสิต-นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยในปี 2566 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการดำเนินโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย” เพื่อสนับสนุนองค์ความรู้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นและการตลาดแก่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่เป้าหมายหลักคือ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ ภายใต้หลักคือ **“โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทยด้วยการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและการเกษตรแบบยั่งยืน”** ซึ่งเป็นโครงการที่มีหลายภาคส่วนร่วมดำเนินการประกอบด้วย กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สำนักงาน

องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมัน (GIZ) ประจำประเทศไทย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) โดยโครงการดังกล่าวได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: CGF)

ทั้งนี้ โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการน้ำและวิถีการดำรงชีวิตเชิงเกษตรกรรมในลุ่มน้ำยมและน่าน การสนับสนุนด้านเทคนิคการใช้เทคโนโลยีและแนวปฏิบัติเชิงนวัตกรรมในการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การสร้างภูมิคุ้มกันเรื่องหนี้ครัวเรือน และการส่งเสริมความรู้ทางการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ซึ่งโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงินจัดการง่าย” ถือเป็นกิจกรรมย่อยที่จะช่วยส่งเสริมให้โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทย บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

เป้าหมาย:

ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นแก่กลุ่มเกษตรกรเป้าหมายในพื้นที่เป้าหมายหลักคือ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ จำนวน 24 ตำบล โดยกำหนดแล้วเสร็จภายในปี 2569

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่ สมาคมธุรกิจเพื่อสังคมแห่งประเทศไทย ลงพื้นที่ให้ความรู้ด้านบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นแก่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่เป้าหมายอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายครบทั้ง 24 ตำบล

- เกษตรกรในพื้นที่เป้าหมาย 7 ตำบล ในจังหวัดพิษณุโลก และ 9 ตำบล ในจังหวัดสุโขทัย เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 472 คน (ชาย 133 คน และหญิง 339 คน)
- ความพึงพอใจต่อหลักสูตรอบรมเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 96



โครงการ Krungsri The COACH “โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย”

กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความรับผิดชอบและมีจุดยืนด้านความยั่งยืน มุ่งมั่นเดินหน้าส่งเสริมความรู้ทางการเงินควบคู่ไปกับการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ด้วยเล็งเห็นว่าการวางแผนทางการเงินและวินัยการออมเงินถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันและส่งเสริมระบบเศรษฐกิจระดับครัวเรือนและระดับประเทศให้มีความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาที่ภาคธุรกิจและประชาชนต้องเผชิญกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและปัญหาสภาพคล่องทางการเงินจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ

กรุงศรีจึงได้ริเริ่ม**โครงการ** “Krungsri The COACH” มาตั้งแต่ปี 2565 เพื่อเป็นแหล่งรวมความรู้ทางการเงินครบทุกมิติ ภายใต้แนวคิด “**โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย**” โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการทางการเงินในรูปแบบที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริง ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊ก ยูทูป และติ๊กต็อก รวมทั้งเว็บไซต์ krungsri.com อีกทั้งยังมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์รายการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าถึงข้อมูลทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางการเงินและการลงทุน ตลอดจนเชิญชวนให้พนักงานมีส่วนร่วมสนับสนุนการเผยแพร่รายการสู่สาธารณชน

จุดเด่นของ Krungsri The COACH คือ การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินให้กับพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป โดยผสานความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่างๆ ภายใต้กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลของกรุงศรี ซึ่งเนื้อหาของรายการจะครอบคลุมการบริหารจัดการทางการเงินและการลงทุนในหลากหลายมิติ อาทิ การเงินพื้นฐาน การจัดการการเงินในชีวิตประจำวัน การบริหารหนี้ สินเชื่อ ประกัน แผนการเกษียณและการลงทุน นอกจากนี้ ยังมีการนำเสนอประเด็นที่น่าสนใจในช่วงเวลานั้นๆ หรือเรื่องที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน โดยมุ่งเน้นเรื่องการจัดการและการวางแผนการเงินอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการตัดสินใจทางการเงินในช่วงสำคัญของชีวิต ตั้งแต่การวางแผนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การเตรียมความพร้อมด้านรายได้หลังเกษียณ รวมถึงการใช้เครื่องมือช่วยวางแผนการเงินอย่างเหมาะสม อาทิ EP.180 “เริ่มทำงานใช้เงินยังไง... ให้มีเงินเก็บ” และ EP.184 “มัดรวมตัวช่วยวางแผนการเงิน” เป็นต้น นอกจากนี้กรุงศรียังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ด้านความเสี่ยงและการเตือนภัยทางการเงิน สะท้อนบทบาทของ Krungsri The COACH ในฐานะแหล่งความรู้ทางการเงิน

ที่ตอบโจทย์ทั้งการวางแผนและการรับมือกับความเสี่ยงในชีวิตจริง โดยมีการนำเสนอเนื้อหาเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับกลโกงของมิจฉาชีพ อาทิ บทความเตือนภัยเกี่ยวกับ “บัญชีม้า” เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถป้องกันตนเองและตัดสินใจทางการเงินได้อย่างรอบคอบ อาทิ “บัญชีม้าคืออะไร รู้ทันกลโกง สร้างเกราะป้องกันภัยการเงิน” และ “อย่าหลงเชื่อ! 3 หลุมพรางมิจฉาชีพหลอกให้กู้เงินออนไลน์”



เป้าหมาย:

นำเสนอความรู้ทางการเงินและการลงทุนที่น่าสนใจและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ผ่านรายการต่างๆ ของ Krungsri The COACH

ผลการดำเนินงาน:

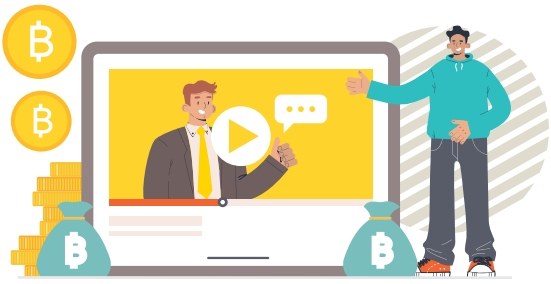
ปี 2568 Krungsri The COACH “โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย” ได้นำเสนอความรู้ทางการเงินและการลงทุนที่น่าสนใจและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายผ่านรายการหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วย

- **รายการ** Krungsri The COACH **“คิดไม่ออก เดี๋ยวตอบให้”** เป็นรายการที่ออกอากาศทุกสัปดาห์เว้นสัปดาห์ มีโค้ชทางการเงินระดับชั้นนำของกรุงศรี กรุ๊ป มาให้ความรู้เรื่องการเงินในประเด็นที่ควรรู้และเรื่องราวทางการเงินที่ประชาชนอาจจะไม่เคยทราบมาก่อน รวมทั้งนำเสนอประเด็นสังคมที่น่าสนใจ โดยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งสามารถติดตามรับชมได้ทางช่องทางเฟซบุ๊ก ยูทูป และติ๊กต็อก Krungsri Simple



- **รายการ** Double Espresso by Krungsri The COACH **“เข้มทุกช็อต เรื่องการลงทุน”** เป็นรายการสดที่มีเนื้อหาเข้มข้นเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของตลาดหุ้นและการลงทุนแบบทันต่อเหตุการณ์ก่อนตลาดหุ้นเปิดทุกเช้า เพื่อให้นักลงทุนสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน โดยสามารถติดตามรับชมได้ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 8.15 น. เป็นต้นไป
- **รายการ** Krungsri The COACH **รู้ทันทุกเรื่องลงทุน** by Krungsri Exclusive **และ** Krungsri The COACH **รู้ทันทุกเรื่องการลงทุน** UNLOCKING Wealth เป็นรายการสดที่เจาะลึกทุกการลงทุน มุมมองแนวโน้มเศรษฐกิจแบบมหภาค รวมถึงแนวโน้มการเงินในตลาดโลกที่มีผลกระทบต่อตลาดการเงินการลงทุนในประเทศไทย ดำเนินรายการโดยกูรูด้านการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งสามารถติดตามได้ทุกวันอังคาร สัปดาห์เว้นสัปดาห์ ตั้งแต่เวลา 19.30 น. เป็นต้นไป
- **คอนเทนต์ฮับออนไลน์** Krungsri The COACH ที่รวบรวมเนื้อหาสาระและบทความเรื่องการเงินแบบย่อยง่ายครอบคลุมทุกเรื่องในการวางแผนทางการเงิน ทั้งการวางแผนด้านสินเชื่อและบัตรเครดิต การวางแผนการลงทุน ตลอดจนการวางแผนด้านภาษี โดยนำเสนอผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com

โครงการ “Krungsri The COACH” ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ชม โดยในปี 2568 ได้เผยแพร่ไปทั้งสิ้น 275 ตอน มียอดเข้าชมรวมกว่า 45 ล้านครั้ง ในช่องทางยูทูป เฟซบุ๊ก และติ๊กต็อก และมีการเข้าชมบทความบนเว็บไซต์ krungsri.com คิดเป็นร้อยละ 20 ของผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ทั้งหมด



การให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

- **โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ริเริ่ม "โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้" ตั้งแต่ปี 2560 โดยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงได้ริเริ่มให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์ และบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เฟซบุ๊กแฟนเพจ "กรุงศรี คอนซูมเมอร์" รวมถึงกิจกรรมย่อยที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ บทความ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" ที่แบ่งปันความรู้ด้านจัดการการเงินอย่างชาญฉลาด รวมทั้งแนะนำเคล็ดลับการบริหารการเงินส่วนบุคคลที่ทันสมัย น่าสนใจ สอดรับกับยุคปัจจุบัน และสามารถนำไป ปฏิบัติได้จริง บทความ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" นำเสนอผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ "กรุงศรี คอนซูมเมอร์"โดยมีผู้เข้าถึง (Reach) กว่า 5.3 ล้านคน
- **"ชมรมนี้อยู่แล้วรวย"**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ มุ่งเน้นการให้ความรู้การบริหารจัดการการเงิน และการสร้างวินัยการออมแก่พนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ในรูปแบบไลฟ์สตรีมมิ่ง อาทิ กิจกรรม "More Money Talk by ชมรมนี้อยู่แล้วรวย" ซึ่งให้ทั้งความรู้และความสนุกเกี่ยวกับการบริหารการเงินท่ามกลางสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยได้เชิญกูรูทางการเงินมาให้ความรู้และตอบคำถามกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้ถึงการออมไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน และสามารถวางแผนการใช้เงินอย่างรอบคอบพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ในอนาคต รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนที่เหมาะสมกับพนักงานเพื่อต่อยอดการวางแผนการเงินในอนาคต กิจกรรมต่างๆได้รับความสนใจและการตอบรับที่ดีจากพนักงานมาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังได้สนับสนุนกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินโดยผู้เชี่ยวชาญของบริษัท ผ่านรายการ "Krungsri The COACH คิดไม่ออก เดี๋ยวตอบให้" บนช่องทางยูทูป เฟซบุ๊ก และติ๊กต็อกของ Krungsri Simple เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายและผู้ที่สนใจทั่วไปได้รับความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการเงินและสามารถนำไปปฏิบัติได้





โครงการกรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ (Krungsri Auto $mart Finance) โดย กรุงศรี ออโต้

โครงการกรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ เป็นหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมที่มุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเรื่องการเงินแก่ประชาชน ซึ่งริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2552 และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องกว่า 16 ปี สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรี ออโต้ ในการส่งเสริมสุขภาพการเงินและวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและประชาชนผู้ที่สนใจทั่วไป ภายใต้การดำเนินธุรกิจตามแนวทาง "การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของกรุงศรี ออโต้" (Krungsri Auto Responsible Lending) และ "การสร้างคุณค่าร่วม" (Creating Shared Value: CSV) ให้แก่ธุรกิจ ลูกค้า คู่ค้า และสังคมอย่างยั่งยืน

ปี 2568 กรุงศรี ออโต้ มุ่งสานต่อการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อสังคมผ่านการเสริมศักยภาพทีมที่ปรึกษาทางการเงินสายคอนเทนต์ยุคใหม่ด้วยการพัฒนาทักษะด้านคอนเทนต์และการเป็นครีเอเตอร์มืออาชีพ โดยรวบรวมทีมที่ปรึกษาทางการเงินของกรุงศรี ออโต้ จากทั่วประเทศ เข้าร่วมปลดล็อก "สูตรลับ" การเล่าเรื่องและเทคนิคการขายด้วยสื่อโซเชียล ภายใต้แนวคิด "$mart Finance | $mart Creators 2025 #เล่าแบบโปรขายแบบปัง" โดยการจัดอบรมผ่านหลักสูตร "Pro ยกกำลัง 3" ที่รวมผู้เชี่ยวชาญด้านคอนเทนต์และการสร้างตัวตนบน TikTok จากหลากหลายแวดวง มาร่วมถ่ายทอดเทคนิคการใช้แพลตฟอร์มและการสร้างคลิป การเล่าเรื่องอย่างมีเอกลักษณ์ รวมไปถึงแรงบันดาลใจในการเป็นนักขายสายคอนเทนต์ เพื่อจุดประกายให้พนักงานสามารถพัฒนาแนวคิดและทักษะการสร้างคอนเทนต์ที่สะท้อนภาพลักษณ์องค์กรได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 3 หลักสูตร ดังนี้

- Pro – TikTok: เสกคลิป Viral ฉบับมือโปร กับพ่อมด TikTok คุณศิลา พีรวัฒฒึก ที่มาร่วมบอกเล่า "พลังของคลิปสั้น" ในยุคที่ทุกแบรนด์ต้องสื่อสารผ่านวิดีโอ 30 วินาทีให้ได้ใจคนดู
- Pro – Creative: สร้าง Content สุดปังระเบิดคลังไอเดียกับคุณบอย ธงชัย ชลศิริพงษ์ บรรณาธิการบริหาร Brand Inside ที่มาร่วมเปิดมุมมองใหม่ในการทำคลิปที่ผสมผสาน "สาระกับความสนุก" พร้อมถอดบทเรียนจากประสบการณ์ในการทำคอนเทนต์ยุค AI

• Pro – Inspiration: จุดพลังความกล้ากับ 2 TikTokers แห่งวงการรถยนต์ กับ เฮียซ้ง ศิริศักดิ์ พรสังสรรค์ ประธานบริษัท และ คุณจิว ภัคณัฏฐ์ พรสังสรรค์ กรรมการบริษัท อีซูซุ ช.แสงมงคล อยุธยา จำกัด รวมถึงคุณบิ๊ก อรรถวัฒน์ ตังคะประเสริฐ ประธานบริษัทดีที่สุดคาร์แอนด์เซอร์วิส สระแก้ว ที่มาร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ของการทำคลิปจนกลายเป็นไวรัล

โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) ตอน $mart Creators มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) และจุดประกายให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตคอนเทนต์ด้านการเงินในสไตล์ของตนเอง เพื่อส่งต่อความรู้ทางการเงินที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของกรุงศรี ออโต้ ในการเสริมสร้างสุขภาพและวินัยทางการเงินแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง



ผลการดำเนินงาน:

ทีมที่ปรึกษาทางการเงินของกรุงศรี ออโต้ จากทั่วประเทศให้ความสนใจ สมัครเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก โดยส่งวิดีโอสั้นเข้าประกวดมากถึง 127 คลิป เพื่อชิงรางวัลพิเศษ โดยผลงานที่ได้รับการคัดเลือกได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของกรุงศรี ออโต้ เพื่อส่งต่อความรู้ทางการเงินให้กับประชาชนต่อไป



โครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” โดย เงินติดล้อ

“เงินติดล้อ” มุ่งสร้างสรรค์คุณค่าร่วมให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (Creating Shared Value: CSV) ด้วยการแบ่งปันความรู้ด้านการเงินผ่านโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” แก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยในชุมชนต่างๆ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมและกลุ่มพนักงานเงินติดล้อ

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 เงินติดล้อจัดกิจกรรมไปทั้งหมด 4 ชุมชน มีชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมรวม 242 คน ประกอบด้วย

1. ชุมชนรามคำแหง 68 กรุงเทพมหานคร
2. ชุมชนบ่อฝรั่ง เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
3. ชุมชนซอยภักดี เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
4. ชุมชนข้างสะพาน คลองตัน เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ภายหลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินกิจกรรมอบรมให้ความรู้ เงินติดล้อได้ติดตามวินัยการเงินเพื่อวัดผลการเปลี่ยนแปลงของชุมชนบ่อฝรั่งที่เข้าร่วมโครงการ 17 คน พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดมีพฤติกรรมจดบัญชีรายรับรายจ่ายต่อเนื่อง มีพฤติกรรมการออมโดยมีเงินออมรวมกันทั้งสิ้น 82,935 บาท และมีมูลค่าหนี้ลดลงรวม 211,588 บาท (ติดตามหลังกิจกรรม 9 เดือน) ทั้งนี้ สำหรับชุมชนอื่นๆ อยู่ระหว่างการติดตามผลการดำเนินงาน



นอกจากนี้ เงินติดล้อ ได้ขยายโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” ไปยังกลุ่มนักศึกษา โดยให้ความสำคัญกับความรู้ด้านการเงิน “ยิ่งรู้เร็วยิ่งดี” เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการเงินในอนาคต ทั้งนี้ ในปี 2568 มี 1 มหาวิทยาลัยที่สนใจเรียนรู้ด้านการเงินส่วนบุคคล ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน รวม 3 ครั้ง โดยมีจำนวนนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 208 คน ในหลักสูตร “รู้เรื่องเงินก่อนทำงาน” เพื่อบ่มเพาะความรู้พื้นฐานด้านการเงิน หรับเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ช่วงชีวิตวัยทำงาน อาทิ การตั้งเป้าหมาย การวางแผนการเงิน การบริหารรายได้และค่าใช้จ่าย การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมถึงการทำความรู้จักประเภทของหนี้สินที่ผู้เริ่มทำงานควรรู้ เพื่อนำเอาความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม





โครงการพี่เลี้ยงการเงิน โดย เงินติดล้อ

เงินติดล้อได้รับการสนับสนุนองค์ความรู้จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในการพัฒนาและสร้างพี่เลี้ยงการเงินภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงานที่มีปัญหาด้านการเงิน ซึ่งปัจจุบันเงินติดล้อมีพนักงานที่จบหลักสูตรพี่เลี้ยงการเงินรวม 5 รุ่น จำนวน 79 คน

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 พี่เลี้ยงการเงิน จำนวน 26 คน ได้อาสาช่วยเหลือให้คำแนะนำเพื่อนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการและยินยอมให้ติดตามผลจำนวน 26 คน ซึ่งภายหลังจากให้คำแนะนำไปแล้วเป็นระยะเวลา 3 เดือน สามารถช่วยลดการสูญเสียดอกเบี้ยจากหนี้ทั้งในและนอกระบบได้ถึง 198,628 บาท มูลค่าหนี้ลดลงจำนวน 2,034,339 บาท และสัดส่วนภาระหนี้ต่อรายได้รวม (Debt to Income Ratio: DTI) ลดลงจากก่อนเข้าร่วมโครงการอยู่ที่ร้อยละ 74 ของรายได้ เหลือร้อยละ 46 ของรายได้ ส่งผลให้กระแสเงินสดคงเหลือหลังจ่ายหนี้เพียงพอต่อการดำรงชีพตามปกติ ผลการดำเนินงานเหล่านี้เกิดจากการใส่ใจของพี่เลี้ยงการเงินในการติดตามพูดคุยอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับแนวคิด พฤติกรรม และสร้างวินัยการเงินที่ดีและการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้กับเจ้าหนี้ให้แก่พนักงาน นำไปสู่การบริหารจัดการหนี้ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

นอกจากโครงการพี่เลี้ยงการเงินที่คอยช่วยเหลือแก้ปัญหาด้านการเงินกับพนักงาน เงินติดล้อยังส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับพนักงานใหม่ตั้งแต่วันแรกที่เริ่มทำงานและสอดแทรกกิจกรรมความรู้ด้านการเงินอย่างต่อเนื่องในทุกๆ การเจริญเติบโตของพนักงานแต่ละระดับ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และป้องกันการเกิดปัญหาการเงินในอนาคต โดยในปี 2568 ได้มีการให้ความรู้แก่พนักงานเป็นจำนวน 125 กลุ่ม รวม 3,679 คน

โครงการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่พันธมิตรและหน่วยงานอื่นๆ โดย เงินติดล้อ

นอกเหนือจากโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” และโครงการ “พี่เลี้ยงการเงิน” ซึ่งถือเป็นโครงการหลักของเงินติดล้อแล้ว เงินติดล้อยังได้ต่อยอดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินแก่พันธมิตรและองค์กรอื่นๆ อาทิ

- เงินติดล้อได้ลงนามความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2566 เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงินไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อ โดยเงินติดล้อเป็นผู้นำในการถ่ายทอดวิธีการทำกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการเงินแก่ “สมาชิกสมาคมการค้าผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ” (Vehicle Title Loan Trade Association: VTLA) โดยในปี 2568 มีสมาชิก 2 องค์กร ได้แก่ บริษัท ชูเกียรติ พร๊อพเพอร์ตี้ จำกัด และบริษัท เงินเทอร์โบ จำกัด (มหาชน) สามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับชุมชนจำนวน 3 ชุมชน โดยมีชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมรวม 445 คน ซึ่งคณะทำงานของเงินติดล้อจะรายงานความคืบหน้าการดำเนินโครงการกับธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง



- เงินติดล้อได้ขยายการส่งต่อความรู้ด้านการเงินผ่านกิจกรรมให้กับองค์กรที่สนใจ 1 องค์กร ได้แก่ บริษัท พิณสยาม จำกัด โดยมีจำนวนคนเข้าร่วม 41 คน





- เงินติดล้อในฐานะในฐานะองค์กรต้นแบบที่ให้ความสำคัญกับความรู้ทางการเงิน ได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ รวมถึงแนวทางส่งเสริมความรู้ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ในการนำไปพัฒนาการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่พนักงาน และขยายผลให้ผู้เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม ในงาน “Happy Money Sharing for Financial Well-Being 2025” เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2568 ที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



เงินติดล้อได้ร่วมแบ่งปันองค์ความรู้ด้านการเงินในงาน Money Freedom Forum 2025 โดยเน้นการปลูกฝัง Mindset ทางการเงิน เป็นรากฐานสู่ วินัยการเงิน เพื่อรับมือแรงกระตุ้นจากสื่อและการใช้จ่ายเกินตัว พร้อมชี้ให้เห็นว่าการยกระดับความรู้ทางการเงินคือกุญแจสู่ สุขภาพการเงินที่ยั่งยืน และการลดหนี้ครัวเรือนไทย นอกจากนี้ ยังนำเสนอแนวทางปลดล็อกหนี้อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การยอมรับความจริง ปรับพฤติกรรม หาที่ปรึกษา และลงมือทำจริง ควบคู่การสร้าง โอกาสทางการเงิน อาทิ โครงการรวมยอดหนี้ที่ช่วยลดภาระรายเดือนได้มากกว่าครึ่ง สะท้อนเจตนารมณ์ของเงินติดล้อในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน ภายใต้กรอบ ESG และสอดคล้องกับ SDGs



- “ประกันติดโล่” โบรกเกอร์ บริหารโดยเงินติดล้อ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เห็นความสำคัญของความรู้ด้านประกันภัย พ.ร.บ. จึงร่วมกันจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้ประชาชน โดยในปี 2568 ได้จัดกิจกรรม 33 ครั้ง ใน 18 จังหวัด มีผู้เข้าร่วมกว่า 2,760 คน วัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนรู้ประโยชน์ของ พ.ร.บ. ด้วยรูปแบบกิจกรรมที่มีการสอดแทรกความรู้ (Activity Base Learning) จึงส่งผลให้ได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วม และสร้างการมีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดี



การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- **การบริหารจัดการทรัพยากรและประสิทธิภาพ** (Resource & Efficiency Management): การดำเนินกิจกรรมทางสังคมจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสูง ทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลา หากขาดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่รัดกุม อาจส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้ไม่คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ลงทุนไป
- **ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร** (Reputational & Continuity): การดำเนินโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม หากขาดความต่อเนื่องหรือไม่ได้มาตรฐานตามที่ประกาศไว้ อาจถูกมองว่าเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมเชิงประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร อาทิ Green washing หรือ Social washing) หรืออาจเผชิญกับแรงกดดันจากสังคมและความถดถอยของความเชื่อมั่นต่อองค์กรในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง
- **กฎหมาย ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ** (Legal & Safety Compliance): การลงพื้นที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยง พื้นที่ประสบภัย หรือพื้นที่ที่มีข้อกำหนดด้านกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งมีความเสี่ยงต่อสวัสดิภาพของผู้เข้าร่วมกิจกรรม หากละเลยการปฏิบัติตามข้อกฎหมายหรือการขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจนำไปสู่การฟ้องร้อง การลงโทษทางกฎหมาย และความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร
- **ผลกระทบต่อบุคลากร** (Human Capital Impact): การปฏิบัติงานจิตอาสาอาจนำไปสู่ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นต่อตัวบุคคล หรือหากกิจกรรมใช้ระยะเวลายาวนานเกินไป อาจส่งผลกระทบต่อสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) ของพนักงาน
- **ความเป็นกลางและประเด็นอ่อนไหว** (Neutrality & Sensitivity): การดำเนินกิจกรรมในชุมชนอาจมีความเสี่ยงในการถูกนำไปเชื่อมโยงกับประเด็นทางการเมืองหรือการแสวงหาผลประโยชน์ของกลุ่มเฉพาะกิจ ซึ่งอาจกระทบต่อความเป็นกลางและความน่าเชื่อถือขององค์กรในวงกว้าง

โอกาส

- **การสร้างพันธมิตรและขยายฐานเครือข่าย** (Strategic Partnership & Networking): การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งระหว่างกรุงศรีกับชุมชน พันธมิตร และหน่วยงานภายนอก ตลอดจนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตในสังคม และยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ได้
- **การพัฒนาที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริง** (Targeted Social Impact): การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมผ่านการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของชุมชนจะช่วยให้องค์กรพัฒนาโครงการที่แก้ปัญหาสังคมได้อย่างตรงจุด (Value Co-creation) อาทิ การลดความเหลื่อมล้ำ การสนับสนุนการศึกษา และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลบวกต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- **การเสริมสร้างวัฒนธรรม “จิตอาสา” ในองค์กรและภาพลักษณ์เชิงบวก** (Corporate Culture & Brand Equity): การปลูกฝังจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Mindset) ให้กับผู้บริหารและพนักงานจะช่วยหลอมรวมความสามัคคีภายในองค์กร พร้อมทั้งยกระดับสถานะขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับในฐานะ “ผู้นำด้านการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม” ที่น่าเชื่อถือและมีส่วนร่วมในการสร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงบวกต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว
- **การพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากร** (Human Potential Development): อาสาสมัครพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป และผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมมีโอกาสพัฒนาทักษะ Soft Skills ที่สำคัญ อาทิ ภาวะผู้นำ การบริหารจัดการโครงการ และการทำงานร่วมกับผู้ที่มีความหลากหลาย ซึ่งเป็นการสร้าง “ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) ที่พร้อมขับเคลื่อนสังคมให้ดียิ่งขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความยั่งยืน**” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายและข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) ทั้งนี้ กำหนดให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการความยั่งยืนไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาค และจัดทำกิจกรรมเพื่อสังคม**” (Policy for Social Contribution and Project Formulation) เพื่อใช้เป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการสนับสนุน บริจาค และจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

- กำหนด “**นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน**” (Policy and Program for Anti-Bribery and Corruption) โดยผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดในการพิจารณาเกี่ยวกับการให้ การบริจาค และการสนับสนุนต่างๆ ซึ่งจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาค และจัดทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งการดำเนินงานตามนโยบายและมาตรการดังกล่าวจะช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งการให้สินบน การทุจริตคอร์รัปชัน และความขัดแย้งในผลประโยชน์ รวมถึงความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ นอกจากนี้ นโยบายและมาตรการดังกล่าวยังไม่อนุญาตให้มีการสนับสนุนทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยส่วนตัวหรือในนามของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลภายนอกซึ่งอาจทำให้ธนาคารได้ประโยชน์จากการกระทำดังกล่าว หรือเพื่อความได้เปรียบทางธุรกิจของธนาคารอย่างไม่เหมาะสม
- จัดตั้ง “**ฝ่ายความยั่งยืนองค์กร**” ภายใต้สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และพัฒนาแผนงาน โครงการ หรือแคมเปญที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของกรุงศรีโดยร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติสากลและสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
- ปลูกฝังและรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนในองค์กรทั้งผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีจิตอาสาในการสร้างคุณค่าต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิด “Simple to Share” ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า “Krungsri’s 4 CSR Pillars” เพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคมสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากลได้ ตามรายละเอียดดังนี้

Krungsri’s 4 CSR Pillars



1

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

มุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนแก่พนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง



2

การตอบแทนคืนสู่สังคม

มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ป และสังคมวงกว้าง ผ่านการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ



3

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



4

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุขและการแพทย์ ด้านการเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านการทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

สรุปผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายการลงทุนเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม*
2.52 ล้านบาท*

เงินบริจาค*
18.91 ล้านบาท*

อาสามัครกรุงศรี กรุ๊ป
3,722 คน

เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมคิดเป็น
11,525 ชั่วโมงอาสา

หมายเหตุ: *เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทย่อย

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

กรุงศรีตระหนักดีว่าหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญคือ การปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนในหมู่พนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง กรุงศรีจึงส่งเสริมการสร้างคุณค่าความยั่งยืนผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ อาทิ

- การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น
- การสนับสนุนความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียและเครือข่ายพันธมิตรในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อผลลัพธ์เชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง
- การสนับสนุนการผนวกมิติด้าน ESG เข้าในกระบวนการทำงานปกติ (Business as usual) ขององค์กร
- การสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)
- การสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล (SDGs)
- การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร
- การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนตลอดจนสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) รายงานความยั่งยืน เว็บไซต์ krungsri.com เป็นต้น

1 การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่ผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการบูรณาการ ESG เข้าในกระบวนการดำเนินงาน จึงได้จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ESG แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ESG และสนับสนุนให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานตลอดจนเปลี่ยนผ่านธุรกิจไปสู่การดำเนินงานที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย: คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

รายละเอียดกิจกรรม

หลักสูตรอบรมผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่

- หลักสูตร Environmental and Climate Risk Governance (22 มกราคม 2568, ผู้เข้าอบรม 24 คน)
- หลักสูตร Sectorial Decarbonization: Material Sectors and overall, with strategy and transition finance products (23 เมษายน 2568, ผู้เข้าอบรม 23 คน)
- หลักสูตร Climate scenario analysis and stress testing (29 พฤษภาคม 2568, ผู้เข้าอบรม 20 คน)

ผู้มีส่วนได้เสีย: ผู้บริหารและพนักงานธนาคาร

รายละเอียดกิจกรรม

หลักสูตรอบรมผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่

- หลักสูตร Thailand's Climate Change Act (21 กุมภาพันธ์ 2568, ผู้เข้าอบรม 177 คน)
- หลักสูตร International Sustainability Standards Board (ISSB) (21 มีนาคม 2568, ผู้เข้าอบรม 209 คน)
- หลักสูตร Risks & Opportunities (11 เมษายน 2568, ผู้เข้าอบรม 291 คน)
- หลักสูตร Decarbonization (15 พฤษภาคม 2568, ผู้เข้าอบรม 158 คน)
- หลักสูตร Nature & Biodiversity (6 มิถุนายน 2568, ผู้เข้าอบรม 157 คน)
- หลักสูตร Climate Foundation and Sustainable Finance: Essential for Banking Professionals (หลักสูตรบังคับ) (ระยะเวลาเรียน 25 กุมภาพันธ์ - ธันวาคม 2568, ผู้เข้าอบรม 12,863 คน หรือ ร้อยละ 97.45)

หลักสูตรอบรมในห้องเรียน (Classroom learning) ได้แก่

- หลักสูตร หลักสูตร Krungsri…The Green Office (5 กรกฎาคม 2568, 154 คน)
- หลักสูตร Environment and Climate Risk Management – Level 1 Introduction (8 สิงหาคม 2568, ผู้เข้าอบรม 51 คน)
- หลักสูตร Climate Intermediate: Sustainability strategies and climate risk in banking (31 ตุลาคม 2568, ผู้เข้าอบรม 60 คน)
- หลักสูตร Climate Reporting Requirements (14 พฤศจิกายน 2568, ผู้เข้าอบรม 54 คน)

ผู้มีส่วนได้เสีย: ลูกค้าธุรกิจ

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนให้แก่พันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด (12 มีนาคม 2568)

ผู้มีส่วนได้เสีย: คู่ค้า ผู้จัดหาสินค้าและบริการ

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมบรรยายหัวข้อ "การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนกับกรุงศรี กรุ๊ป" เพื่อสื่อสารให้คู่ค้า ผู้จัดหาสินค้าและบริการทราบถึงแนวทางการดำเนินงานด้าน ESG จรรยาบรรณคู่ค้า แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้คู่ค้านำความรู้ดังกล่าวไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป ในปี 2568 ได้จัดกิจกรรมบรรยายรูปแบบออนไลน์แก่คู่ค้าในวันที่ 5 กันยายน 2568 และมีคู่ค้าเข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 128 ราย

การตอบแทนคืนสู่สังคม



1 โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" (กิจกรรมรับบริจาคโลหิต)



กรุงศรีริเริ่มโครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" ตั้งแต่ปี 2550 โดยร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในการสนับสนุนกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคาร รวมถึงกิจกรรมรับบริจาคดวงตา อวัยวะ และร่างกาย เพื่อช่วยเหลือและต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะฉุกเฉินหรือภาวะขาดแคลนโลหิตสำรอง ทั้งนี้ การจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตจะคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานที่และความปลอดภัยสูงสุดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ตามแผนที่กำหนด โดยตั้งเป้าหมายได้รับปริมาณโลหิตรวม 1 ล้านซีซี



ผลการดำเนินงาน:
- ได้รับบริจาคโลหิตจำนวนรวมทั้งสิ้น 867,150 ซีซี (คิดเป็นร้อยละ 86.72 จากเป้าหมาย 1 ล้านซีซี)
- จำนวนผู้บริจาคโลหิต 1,927 คน
- จำนวนผู้ลงทะเบียนบริจาคร่างกาย 126 คน อวัยวะ 128 คน และดวงตา 134 คน
- จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป 40 คน
- จำนวนชั่วโมงจิตอาสา (ผู้บริจาคโลหิตและอาสาสมัคร) รวมทั้งสิ้น 2,247 ชั่วโมง

2 โครงการกรุงศรีห่วงใย ต้านภัยมะเร็งเต้านม

โครงการกรุงศรีห่วงใย ต้านภัยมะเร็งเต้านม ริเริ่มขึ้นในปี 2553 โดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิถันยรักษ์ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ประเทศด้านสาธารณสุข ผ่านกิจกรรมย่อยของโครงการฯ อาทิ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้และรณรงค์การตรวจเต้านมด้วยตัวเอง (Breast Self-Examination) ที่ถูกต้องโดยผู้เชี่ยวชาญ การสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยเต้านมจากรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ (Mobile Mammography Unit) ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมือนกับการเข้าตรวจในศูนย์ถันยรักษ์ เป็นต้น



เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ความรู้และตรวจวินิจฉัยเต้านมจากรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ให้แก่สตรีด้อยโอกาสตามแผนกำหนด และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 50 คน

ผลการดำเนินงาน:
จัดกิจกรรมให้ความรู้และตรวจวินิจฉัยเต้านมด้วยรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ในวันที่ 6 พฤศจิกายน 2568 แก่กลุ่มพนักงานรับจ้างภายนอก ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 88 จากเป้าหมายที่กำหนด) โดยมีการแจ้งผลการตรวจวินิจฉัยและแนะนำขั้นตอนการรักษากรณีพบความผิดปกติ

3 โครงการกรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด

กรุงศรีได้ริเริ่มดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งถือเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคารมาตั้งแต่ปี 2558 โดยร่วมกับ**สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร** เพื่อสนับสนุนให้พนักงานและชุมชนท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ที่ได้รับยกย่องให้เป็นมรดกโลก ตลอดจนมีส่วนร่วมในการดูแลและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของประเทศให้คงอยู่สืบไป

เป้าหมาย:
- ดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในพื้นที่เกาะเมืองและรอบนอกเกาะเมืองอยุธยา ตามแผนกำหนด และมีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่า 70 คนต่อครั้ง
- ผลประเมินความพึงพอใจโดยรวมจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80





ผลการดำเนินงาน:
- ครั้งที่ 1: จัดกิจกรรมในวันที่ 26 เมษายน 2568 ณ วัดจงกรม โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 50 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 400 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 2: จัดกิจกรรมในวันที่ 5 กรกฎาคม 2568 ณ วัดตะไกร โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 149 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 1,192 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 3: จัดกิจกรรมในวันที่ 13 กันยายน 2568 ณ วัดมเหยงคณ์ โดยมีอาสาสมัครผู้บริหารชาวญี่ปุ่นของกรุงศรีเข้าร่วมจำนวน 92 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 736 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 4: จัดกิจกรรมในวันที่ 20 กันยายน 2568 ณ วัดจักรวรรดิ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 100 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 800 ชั่วโมง
- ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 98.91

4 โครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา

โครงการ “ปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา” ได้ริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2559 และดำเนินมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกแห่งการแบ่งปันในหมู่พนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ควบคู่กับการสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชน ผ่านการเปิดรับบริจาคสิ่งของใช้แล้วที่ยังอยู่ในสภาพดี เพื่อนำไปส่งมอบให้แก่ “ร้านปันกัน โดยมูลนิธิยุวพัฒน์” (Pankan Society) ซึ่งจะนำรายได้จากการจำหน่ายสิ่งของที่ได้รับบริจาคมาจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนในความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ต่อไป

นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังมีส่วนช่วยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผ่านการนำสิ่งของกลับมาใช้ซ้ำ ลดปริมาณขยะ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อันเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันและจัดสรรเป็นทุนการศึกษาไม่ต่ำกว่า 50 ทุนต่อปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 กรุงศรี กรุ๊ปสามารถส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันเป็นจำนวนทั้งสิ้น 511,960 บาท ซึ่งสามารถนำไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาได้จำนวน 73 ทุน (เฉลี่ยทุนละ 7,000 บาท) รวมเป็นจำนวนทุนการศึกษาที่สนับสนุนตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการ (ปี 2559-2568) จำนวน 845 ทุน




5 โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน จัดการง่าย"






โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน จัดการง่าย" ริเริ่มขึ้นในปี 2561 โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการเงินแก่กลุ่มนิสิต-นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ เพื่อส่งเสริมให้นิสิต-นักศึกษามีความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล โดยเฉพาะการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่าย และตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนการเงินและการบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาดก่อนที่จะก้าวเข้าสู่วัยทำงานให้แก่กลุ่มนิสิต/นักศึกษามหาวิทยาลัย

ต่อมาในปี 2567-2568 กรุงศรีได้ต่อยอดความสำเร็จจากการดำเนินมายังกลุ่มเกษตรกร เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นแก่กลุ่มเกษตรกร โดยได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ "สมาคมธุรกิจเพื่อสังคมแห่งประเทศไทย" (Social Enterprise Thailand: SE Thailand) กิจกรรมดังกล่าวมุ่งเน้นการให้ความรู้พร้อมยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจน ควบคู่กับกิจกรรมเกม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างวินัยทางการเงินและภูมิคุ้มกันเรื่องหนี้นอกระบบแก่กลุ่มเกษตรกร

โครงการนี้ยังเป็นส่วนหนึ่งของกรอบความร่วมมือและงบประมาณจาก **"โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทย ด้วยการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและการเกษตรแบบยั่งยืน" กองทุนภูมิอากาศสีเขียว** (Green Climate Fund: GCF) อีกด้วย โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการน้ำและวิถีการดำรงชีวิตเชิงเกษตรกรรมในลุ่มน้ำยมและน่านในพื้นที่เป้าหมายหลักคือ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ และได้รับร่วมมือจากหลายภาคส่วน ประกอบด้วย กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมัน (GIZ) ประจำประเทศไทย โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เป้าหมาย:
ดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นและการตลาดแก่เกษตรกรในพื้นที่เป้าหมาย 24 ตำบล ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ โดยกำหนดแล้วเสร็จภายในปี 2569

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายการจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินแก่เกษตรกรในพื้นที่เป้าหมายครบทั้ง 24 ตำบล

- เกษตรกรในพื้นที่เป้าหมาย 7 ตำบลในจังหวัดพิษณุโลก และ 9 ตำบลในจังหวัดสุโขทัย เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 472 คน (ชาย 133 คน และ หญิง 339 คน)
- ความพึงพอใจต่อหลักสูตรอบรมเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 96
- อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 20 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 228 ชั่วโมง



"เพราะเชื่อว่าความรู้ทางการเงินสามารถเปลี่ยนชีวิตคนอื่นได้ จึงอยากเป็นส่วนหนึ่งในการส่งต่อสิ่งดีๆ ผ่านโครงการที่มีคุณค่านี้ รู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมสร้างแรงบันดาลใจให้คนเริ่มรู้จักออม วางแผนการใช้เงิน และกล้าจัดการหนี้ของตัวเอง เพราะเมื่อเราเข้าใจเรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคลอย่างแท้จริง เราก็จะมีอิสระในการใช้ชีวิต และสามารถส่งต่อพลังบวกนี้ให้กับผู้อื่นได้เช่นกัน"

คุณวิภาจรี เจริญวงษ์
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล



"ผมเชื่อว่าคุณค่าของมนุษย์คือการแบ่งปัน และโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงินจัดการง่าย" ทำให้ผมได้ใช้ความรู้ด้านการเงินเพื่อช่วยเหลือคนไทยจริงๆ แค่ได้เห็นรอยยิ้มของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ก็รู้แล้วว่าความรู้เล็กๆ ของเราสามารถสร้างแรงบันดาลใจที่ยิ่งใหญ่ได้ และอยากฝากไว้ว่า อย่ารอให้มีเงินเยอะก่อนค่อยเริ่มจัดการเงิน เพราะก้าวเล็กๆ วันนี้ จะพาเราไปถึงเป้าหมายที่มั่นคงในวันข้างหน้า"

คุณอภิชัย เอกฉมานนท์
Lead IT Subsidiary Planning
ฝ่ายกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับบริษัทในกลุ่มธุรกิจ

6 กิจกรรม Social Enterprise Market @Krungsri

กรุงศรีได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคมแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง ผ่านการพัฒนาศักยภาพและสนับสนุนธุรกิจเพื่อสังคม การบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในการผลักดันการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจชุมชน และการบริโภคที่คำนึงถึงความยั่งยืนเป็นสำคัญ

ในปี 2563 กรุงศรีและสมาคมธุรกิจเพื่อสังคมฯ ได้ริเริ่มการจัดกิจกรรม "Social Enterprise Market @Krungsri" เป็นปีแรก เพื่อสนับสนุนและเปิดโอกาสทางธุรกิจให้วิสาหกิจชุมชนสามารถเข้าถึงตลาดได้อย่างกว้างขวาง โดยภายในงานได้รวบรวมสินค้าและผลิตภัณฑ์คุณภาพที่ใส่ใจต่อมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจากวิสาหกิจชุมชนชั้นนำหลากหลายแบรนด์ ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์คุณค่าร่วมแก่สังคมอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน:

จัดกิจกรรม "Social Enterprise Market @Krungsri" เป็นครั้งที่สอง ในระหว่างวันที่ 1-3 ธันวาคม 2568 ณ ลานกิจกรรมและห้องประชุมอเนกประสงค์ ชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อสนับสนุนพื้นที่จัดงานออกร้านจำหน่ายสินค้าและบริการของผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ท่ามกลางวิกฤตเศรษฐกิจถดถอย โดยมีผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 22 องค์กร อาทิ ดอยตุง แดรี่โฮม ธรรมธุรกิจ ตั้งต้นดี โลเคิล อลอท เป็นต้น



7 โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้

กรุงศรี ออโต้ ริเริ่มโครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ ตั้งแต่ปี 2553 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ และปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เยาวชนในพื้นที่ห่างไกล ผ่านการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้สำหรับเยาวชนและคนในชุมชนทั่วประเทศ โดยร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตร อาทิ หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น ชุมชน ดีลเลอร์และลูกค้า

โครงการดังกล่าวยังเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจของกรุงศรี ออโต้ ที่มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมมาอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ภายใต้แนวคิด "คุณค่าที่สร้างสรรค์ เพื่อทุกวันที่ยั่งยืน (Sustainability in Everyday Life)

ผลการดำเนินงาน:

กรุงศรี ออโต้ ได้ส่งมอบห้องสมุดแห่งที่ 16 ให้แก่ศูนย์การเรียนตำรวจตระเวนชายแดนปูนอินทรี-มูลนิธิกรุงศรี (บ้านไกรเกรียง) อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี (ศกร.ตชด. บ้านไกรเกรียง) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งภายใต้โครงการความร่วมมือการก่อสร้างศูนย์การเรียนตำรวจตระเวนชายแดนปูนอินทรี-มูลนิธิกรุงศรี (บ้านไกรเกรียง) ระหว่างมูลนิธิกรุงศรีและปูนซีเมนต์นครหลวง ในโครงการ "โรงเรียนสีเขียว (INSEE Green School)" ที่ริเริ่มตามพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



1 โครงการ "Care the Bear" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

โครงการ "Care the Bear" ริเริ่มโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้แนวคิด "Change the Climate Change" by Eco – Event โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และธุรกิจเพื่อสังคมร่วมขับเคลื่อนการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ โดยใช้ "หลักการ 6 Cares" ได้แก่ การรณรงค์เดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าหรือรถสาธารณะ การลดการใช้กระดาษและพลาสติก การงดใช้โฟม การลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้า การเลือกใช้อุปกรณ์ตกแต่งในงานอีเวนท์ด้วยวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และการรณรงค์ให้ตักอาหารแต่พอดีและรับประทานอาหารให้หมดเพื่อลดขยะจากอาหารเหลือทิ้ง

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการดังกล่าวตั้งแต่ปี 2562 โดยมุ่งหวังให้ทุกภาคส่วนขององค์กรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมการจัดอีเวนท์คาร์บอนต่ำ (Low Carbon Event) หรือ คาร์บอนนิวทรัลอีเวนท์ (Carbon Neutral Event) อาทิ การจัดงานแถลงข่าว การจัดกิจกรรมการตลาด การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น

เป้าหมาย:

สนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ต่างๆ โดยใช้ "หลักการ 6 Cares"

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมคาร์บอนต่ำ จำนวน 20 กิจกรรม ซึ่งสามารถลดจำนวนคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการจัดกิจกรรมได้ 412.26* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 43 ต้น

หมายเหตุ:

* อ้างอิงข้อมูลการคำนวณจาก https://climatecare.setsocialimpact.com/dashboard/carethebear

2 โครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

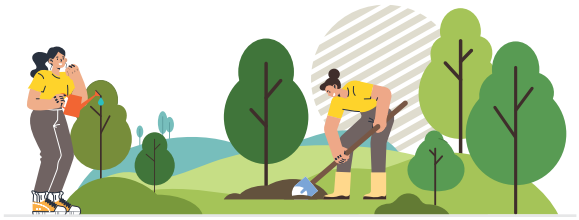
กรุงศรีเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในโครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2563 เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีการร่วมมือกับหลายภาคส่วนที่สำคัญ อาทิ กรมป่าไม้ ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวมีกลไกการระดมทุนปลูกต้นไม้ใหม่ให้ได้ป่าและร่วมปกป้องผืนป่าด้วยกลไกธรรมาภิบาล โดยมีการเปิดเผยข้อมูลและติดตามการเติบโตของป่าผ่านเว็บไซต์ setsocialimpact.com (Care the Wild)

ปัจจุบันกรุงศรีได้สนับสนุนการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ภาคกลาง ประกอบด้วย

1. ป่าชุมชนบ้านเขาหัวคน จ.ราชบุรี
2. ป่าชุมชนบ้านพุตูม
3. ป่าชุมชนบ้านโศกลึก จ.ชัยนาท

เป้าหมาย:

- ยกระดับอัตราการรอดชีวิตของต้นไม้ (Survival Rate) ผ่านกระบวนการดูแลอย่างเป็นระบบร่วมกับชุมชนในพื้นที่
- ดำเนินการขอรับรองการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)



ผลการดำเนินงาน:

ป่าชุมชนบ้านเขาหัวคน	
ที่ตั้ง	หมู่ 4 ต.น้ำพุ อ.เมือง จ.ราชบุรี
ขนาดพื้นที่	10 ไร่
จำนวนต้นไม้ที่ปลูก	2,300 ต้น
วันที่เริ่มดำเนินการ	ตุลาคม 2563
อัตราการรอดตายของต้นไม้	100% (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2568)
ความสูงเฉลี่ยของต้นไม้ (เมตร)	สูง 5.5-8.5 เมตร เส้นรอบวงของลำต้นขนาด 35-45 เซนติเมตร (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2568)
ป่าชุมชนบ้านพุตูม	
ที่ตั้ง	หมู่ 5 ต.ห้วยลึก อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี
ขนาดพื้นที่	20 ไร่
จำนวนต้นไม้ที่ปลูก	4,180 ต้น
วันที่เริ่มดำเนินการ	**แปลงที่** 1: มิถุนายน 2564 **แปลงที่** 2: ตุลาคม 2565
อัตราการรอดตายของต้นไม้	**แปลงที่** 1: 90% **แปลงที่** 2: 100 % (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2568)
ความสูงเฉลี่ยของต้นไม้ (เมตร)	**แปลงที่** 1: ต้นไม้ที่ปลูกเสริมทดแทน (70 %) สูงเฉลี่ยประมาณ 1.2 เมตร ต้นไม้ที่รอดตายจากไฟป่า (30 %) สูงเฉลี่ย 2.5 –3 เมตร เส้นรอบวงของลำต้นขนาด 7-15 เซนติเมตร **แปลงที่** 2: สูง 75 – 100 เซนติเมตร เส้นรอบวงของลำต้นขนาด 3-5 เซนติเมตร (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2568)
ป่าชุมชนบ้านโศกลึก	
ที่ตั้ง	หมู่ 3 ต.กะบกเตี้ย อ.เนินขาม จ.ชัยนาท
ขนาดพื้นที่	10 ไร่
จำนวนต้นไม้ที่ปลูก	2,000 ต้น
วันที่เริ่มดำเนินการ	พฤษภาคม 2567
อัตราการรอดตายของต้นไม้	90% (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2568)
ความสูงเฉลี่ยของต้นไม้ (เมตร)	สูง 60 - 90 เซนติเมตร เส้นรอบวงขนาด 3-5 เซนติเมตร (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2568)

นอกจากนี้ ในปี 2568 ป่าชุมชนบ้านเขาหัวคน จ.ราชบุรี ยังได้รับการรับรองจากโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ว่าสามารถกักเก็บก๊าซเรือนกระจกได้รวม 139.33 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

3 กิจกรรมปลูกป่าชายเลน



กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมปลูกป่าชายเลนมาตั้งแต่ปี 2555 เพื่ออนุรักษ์และรักษาระบบนิเวศป่าชายเลนให้อุดมสมบูรณ์และเพิ่มแหล่งอาหารให้สัตว์น้ำ โดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการ และองค์กรท้องถิ่นต่างๆ อาทิ สถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 5 (ชลบุรี) ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากรป่าชายเลน จังหวัดชลบุรี สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 2 กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นต้น ซึ่งต้นไม้ต่างๆ ที่อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป ได้ลงพื้นที่ปลูก อาทิ ต้นโกงกาง จิกทะเล โปรงแดง แสมทะเล เป็นต้น ทั้งนี้ การปลูกป่าชายเลนจะมีอัตราการรอดชีวิตประมาณ 70-80% ภายหลังจากการปลูก โดยอัตราการรอดชีวิตจะขึ้นอยู่กับสภาพดินในพื้นที่ป่าชายเลน ระดับน้ำขึ้น-น้ำลง กระแสลมตามธรรมชาติและคลื่นทะเล จึงต้องมีการปลูกป่าชายเลนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

เป้าหมาย:

- ดำเนินกิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 1,000 ต้น ตามแผนที่กำหนด
- ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน:

- ครั้งที่ 1: จัดกิจกรรมในวันที่ 7 มิถุนายน 2568 ในพื้นที่ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 52 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 416 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 2: กิจกรรมปลูกป่าชายเลน ในวันที่ 6 กันยายน 2568 ในพื้นที่ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 27 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 216 ชั่วโมง
- จำนวนต้นไม้ที่ปลูกรวม 1,000 ต้น
- ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 99.43

4 กิจกรรมสร้างคอนโดปู



กรุงศรีตระหนักถึงการมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะระบบนิเวศชายฝั่ง ซึ่งมีสำคัญต่อความหลากหลายทางชีวภาพและการดำรงชีวิตของชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชายฝั่งทะเล กรุงศรีจึงได้ริเริ่มกิจกรรม “สร้างคอนโดปู” ในปี 2565 โดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการและองค์กรท้องถิ่นต่างๆ อาทิ สำนักงานทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 2 ชลบุรี และกลุ่มอนุรักษ์ชุมชนบ้านบน (บางปะกง) จ.ฉะเชิงเทรา

กิจกรรมสร้างคอนโดปูมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดสร้างแหล่งที่อยู่อาศัยให้แก่ปูทะเลรวมถึงสัตว์ทะเลขนาดเล็กอื่นๆ โดยมุ่งเน้นการใช้วัสดุธรรมชาติหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยฟื้นฟูระบบนิเวศชายฝั่งและส่งเสริมการเพิ่มจำนวนประชากรปูทะเล กิจกรรมดังกล่าวยังเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

เป้าหมาย:

- ดำเนินกิจกรรมสร้างคอนโดปู เพื่ออนุรักษ์ระบบนิเวศป่าชายเลนตามแผนที่กำหนด
- ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน:

- ดำเนินกิจกรรมสร้างคอนโดปู ในวันที่ 23 สิงหาคม 2568 ในพื้นที่ตำบลคลองด่าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 95 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 760 ชั่วโมง
- จำนวนคอนโดปูที่สร้าง 7 หลัง
- ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 95.11

5 โครงการ Krungsri Zero Waste

กรุงศรีริเริ่มโครงการ 'Krungsri Zero Waste' มาตั้งแต่ปี 2561 ภายใต้แนวคิด "รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์" เพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 12: การผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ และเป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการขยะในองค์กร โดยเริ่มจากการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดปริมาณขยะและของเสียจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร รวมทั้งแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบอันเป็นต้นเหตุสำคัญของก๊าซเรือนกระจกและปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาทิ

- การยกเลิกใช้ภาชนะโฟมในศูนย์อาหารของธนาคาร และรณรงค์ให้พนักงานพกพาของใช้ส่วนตัวเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง ได้แก่ หลอดดูดน้ำ แก้วน้ำ กระบอกน้ำ ถุงผ้า ช้อนส้อม และภาชนะใส่อาหาร
- กิจกรรม "กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง" รณรงค์และสนับสนุนให้พนักงานร่วมกันแยกขยะอย่างถูกวิธี
- กิจกรรม "ปันถุง เปลี่ยนโลก" รณรงค์ให้พนักงานร่วมบริจาคถุงผ้า ถุงพลาสติก หรือถุงกระดาษสภาพดี เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากร และลดปริมาณขยะ
- การรณรงค์ให้พนักงานรับประทานอาหารให้หมดไม่เหลือทิ้ง และการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารที่ได้จากศูนย์อาหาร เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบ
- โครงการและกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเครือข่ายพันธมิตร เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก เช่น โครงการ "Care the Whale" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โครงการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) อย่างถูกวิธีตามมาตรฐานสากลโดยร่วมกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส เป็นต้น

Krungsri ZERO WASTE

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 นับเป็นปีที่ 8 ของโครงการ "Krungsri Zero Waste" โดยมีการดำเนินงานกิจกรรม ดังนี้

- **การจัดการของเสีย ภายใต้กิจกรรม "กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง"** ครอบคลุมพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต พนักงานได้ร่วมกันแยกขยะเพื่อลดปริมาณขยะไปสู่บ่อฝังกลบให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการแยกขยะได้ถึง 897.96 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)
(สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หน้า 57-58)
- **การสนับสนุนโครงการ "Care the Whale" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย** ที่มุ่งเน้นการลดปริมาณขยะจากต้นทาง และรณรงค์ให้มีการแยกขยะเพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ซึ่งกรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายลดขยะประเภทที่ไม่สามารถนำไปรีไซเคิลได้แต่นำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมได้ เช่น กระบวนการผลิตปูนซีเมนต์ หรือที่เรียกว่า "ขยะเชื้อเพลิง" หรือ "ขยะ RDF" (Refuse-Derived Fuel) ไปสู่บ่อฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero RDF to Landfills) เช่น ถุงพลาสติกก๊อบแก๊บ ซองขนม ช้อนส้อมและภาชนะพลาสติก แก้วกระดาษ แก้วพลาสติก หลอดพลาสติก กล่องนม และกล่องน้ำผลไม้ โดยธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารและจัดเตรียมถังขยะ RDF ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ ปี 2568 ได้มีการรวบรวมและคัดแยกขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมการผลิตปูนซีเมนต์ รวมทั้งสิ้น 40,569.40 กิโลกรัม ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 32.05* ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)





- **การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร** โดยใช้เทคโนโลยีชีวภาพในการย่อยสลายขยะเศษอาหารให้กลายเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-soil) ตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบและลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก โดยกรุงศรีตั้งเป้าหมายเป็นองค์กรที่มีการนำขยะเศษอาหารไปสู่กระบวนการฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero Food Waste Organization)
  - อาคารสำนักงานใหญ่: สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารจากอาคารสำนักงานใหญ่ได้จำนวน 17,822.78 กิโลกรัม เทียบเท่ากับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศได 45.09* ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) และแปรเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดินได้ปริมาณ 3,450 กิโลกรัม
  - อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต: สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบได้ถึง 3,641.17 กิโลกรัมต่อปี เทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 9.21* ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) และแปรเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดินได้ปริมาณ 47.74 กิโลกรัม
  - กิจกรรมบริจาควัสดุปรับปรุงคุณภาพดินที่ได้จากขยะเศษอาหารให้กับพนักงาน และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมป่าไม้ สำนักงานเขตยานนาวา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบำรุงรักษาต้นไม้ต่อไป

หมายเหตุ:

* คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงจากค่า Emission Factor คาร์บอนฟุตพริ้นผลิตภัณฑ์ (กรกฎาคม 2565) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

6 กิจกรรมปลูกป่าชายเลน โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์

กรุงศรี คอนซูมเมอร์จัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของระบบนิเวศป่าชายเลนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการอนุรักษ์ป่าชายเลน นอกจากนี้ป่าชายเลนยังสามารถกักเก็บคาร์บอนไดออกไซด์จากชั้นบรรยากาศได้อีกด้วย โดยในปี 2568 ได้จัดกิจกรรม “Monday Caring the Earth Special” ปลูกป่าชายเลน 2025 ภายใต้ธีม “Krungsri Consumer Stops Global Boiling” ณ พื้นที่ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ผลการดำเนินงาน:

- อาสาสมัครพนักงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 124 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 992 ชั่วโมง
- ปลูกป่าชายเลนจำนวน 1,000 ต้น





การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ



กรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมสนับสนุนด้านการเงินและสิ่งของจำเป็น ผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรสาธารณกุศล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและกิจกรรมสาธารณกุศลของมูลนิธิและองค์กรต่างๆ รวมถึงการช่วยเหลือชุมชนที่มีความต้องการเร่งด่วนในด้านต่างๆ อาทิ

- ด้านการศึกษาและพัฒนาเยาวชน
- ด้านสาธารณสุขและการแพทย์
- ด้านการช่วยเหลือและบรรเทาภัยพิบัติ
- ด้านการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม และศาสนา

ในปี 2568 กรุงศรี กรุ๊ป ได้สนับสนุนเงินบริจาคและสิ่งของไปทั้งสิ้น

18.91 ล้านบาท*

หมายเหตุ: *เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทย่อย

1 กิจกรรม "กฐิน - ผ้าป่ามหากุศล" ประจำปี 2568

กรุงศรีจัดกิจกรรมกฐินและผ้าป่ามหากุศลเป็นประจำทุกปี โดยกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นประเพณีทางพุทธศาสนาที่มีความสำคัญต่อสังคมไทย ซึ่งช่วยทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา สร้างศรัทธาและความสามัคคีในหมู่พุทธศาสนิกชน รวมทั้งเป็นช่องทางช่วยเหลือวัดและโรงพยาบาลที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการดำเนินกิจกรรมหลักของวัดและโรงพยาบาล เช่น การทำนุบำรุงศาสนสถานแก่วัด การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์แก่โรงพยาบาล เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้เชิญชวนผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และประชาชนผู้มีจิตศรัทธาร่วมสนับสนุนปัจจัยในพิธีทอดกฐินและผ้าป่ามหากุศล เพื่อทำนุบำรุงศาสนสถานแก่วัด และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นแก่โรงพยาบาล รวมจำนวน 9 แห่ง ได้เงินทำบุญรวมทั้งสิ้น 14,747,543.82 บาท

- ทำบุญพิธีทอดกฐิน จำนวน 4,328,912.87 บาท แก่วัดและมูลนิธิ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ วัดท่าช้าง จังหวัดนครนายก วัดป่าถ้ำค้อ จังหวัดอุบลราชธานี และวัดคลองน้ำชา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- ทำบุญพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล จำนวน 10,418,630.95 บาท แก่โรงพยาบาลและมูลนิธิ จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลอานันทมหิดล จังหวัดลพบุรี โรงพยาบาลพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน จังหวัดนนทบุรี และมูลนิธิเด็กโรคหัวใจในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมพระนราธิวาสราชนครินทร์ บดินทรเชษฐภคินี





2 การสนับสนุนคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์แก่โรงเรียนที่ขาดแคลน

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่ยังขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ทั้งการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมศักยภาพให้ครูและนักเรียนสามารถใช้เทคโนโลยีเครื่องมือดิจิทัล และข้อมูลออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมดิจิทัลในปัจจุบัน

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงได้ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ปี 2566 ในการสนับสนุนคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ให้แก่โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลที่ขาดแคลน สะท้อนถึงพลังความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการขยายโอกาสทางการศึกษาให้เข้าถึงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้ส่งมอบคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์จำนวน 1,300 เครื่อง ให้แก่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการสร้างโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงในพื้นที่ห่างไกล โดย สพฐ.จะนำคอมพิวเตอร์ที่ได้รับไปจัดสรรให้แก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน เสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่เยาวชน และลดช่องว่างการเข้าถึงเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังมีการจัดสรรคอมพิวเตอร์บางส่วนเพื่อช่วยเหลือโรงเรียนในพื้นที่ภาคใต้ โดยเฉพาะโรงเรียนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยครั้งล่าสุด เพื่อฟื้นฟูและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้ให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ

3 กิจกรรม "ปฏิทินเก่า...เราขอ" โดย สายงานอำนวยการกลาง

กรุงศรี โดย สายงานอำนวยการกลาง ได้ริเริ่มกิจกรรมปฏิทินเก่า...เราขอ มาตั้งแต่ปี 2560 โดยเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้งานแล้ว เพื่อนำไปมอบแก่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ หรือหน่วยงานอื่นๆ สำหรับนำไปใช้ผลิตเป็นสื่ออักษรเบรลล์แก่ผู้พิการทางสายตาต่อไป ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมีการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ รวมทั้งช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:

ดำเนินการรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะเก่าที่ได้รับบริจาคจากพนักงาน และส่งมอบให้แก่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 11,490 ชุด

4 โครงการ "ถุงเติมรอยยิ้ม" คาร์ ฟอร์ แคช โดยกรุงศรี ออโต้

"คาร์ ฟอร์ แคช" ผู้นำตลาดสินเชื่อเพื่อคนมีรถ ได้ริเริ่ม**โครงการ "ถุงเติมรอยยิ้ม" คาร์ ฟอร์ แคช** ในปี 2564 ภายใต้นโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Good Corporate Citizenship) ผ่านการส่งมอบถุงยังชีพแก่ผู้ประสบภัยต่างๆ อาทิ น้ำท่วม ไฟป่า ในพื้นที่ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของ คาร์ฟอร์แคช ในฐานะ "ผู้ช่วยเบื้องหลัง" ที่พร้อมยืนหยัดเคียงข้างลูกค้าและชุมชนในทุกช่วงวิกฤต

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 กรุงศรี ออโต้ได้ทำการส่งมอบถุงเติมรอยยิ้ม จำนวน 2,400 ชุด แก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อส่งต่อความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยในจังหวัดชายแดนไทย-กัมพูชา ได้แก่ ศรีสะเกษ สระแก้ว สุรินทร์ และอุบลราชธานี รวมไปถึงความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดสุโขทัย น่าน เชียงราย และพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย



5 กิจกรรม "ชุบชีวิต – ส่งต่อเฟอร์นิเจอร์" โดยกรุงศรี ออโต้

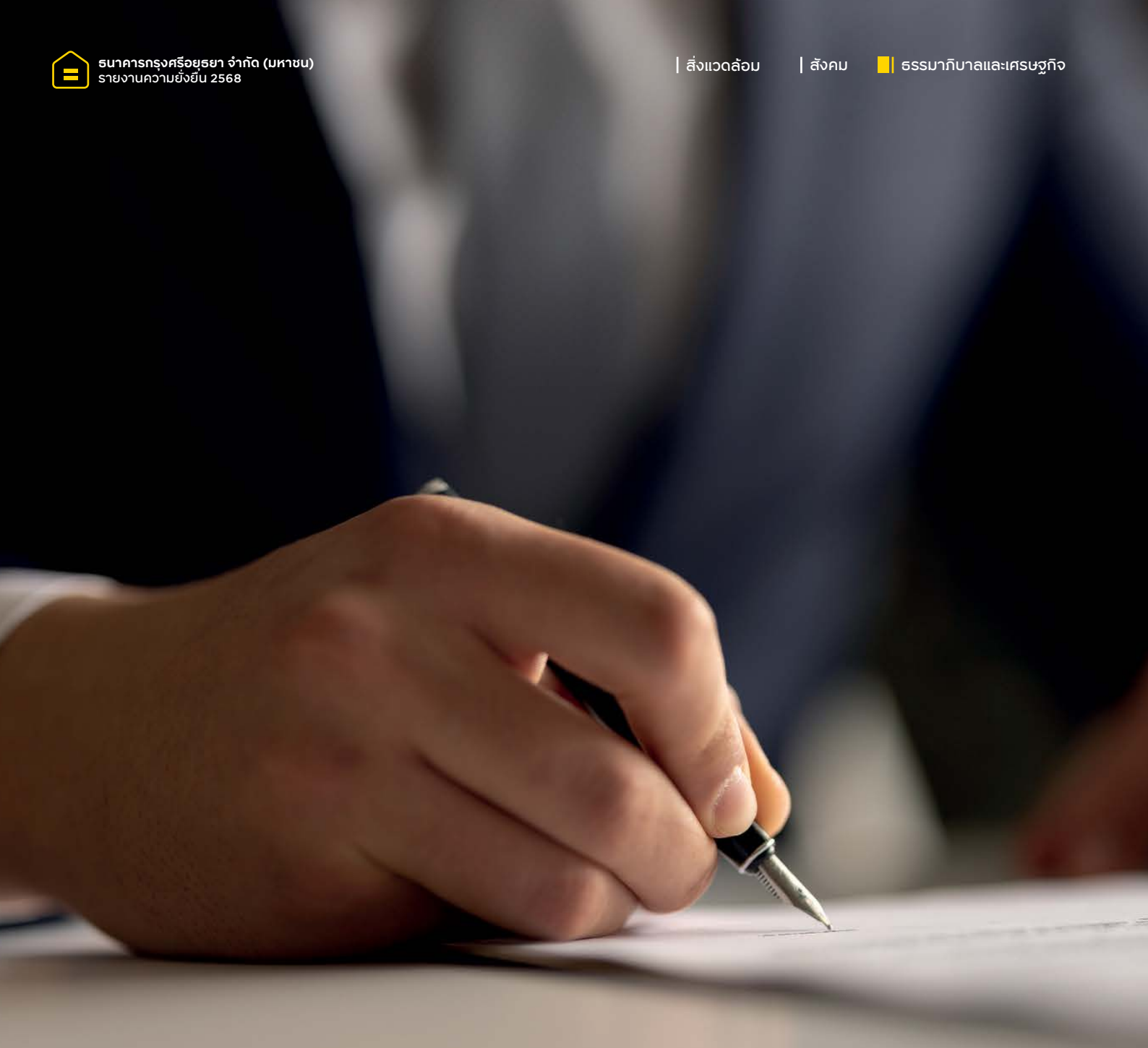
กรุงศรี ออโต้ ได้ริเริ่มกิจกรรม "ชุบชีวิต – ส่งต่อเฟอร์นิเจอร์" มาตั้งแต่ปี 2564 โดยส่งมอบอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ในกิจกรรมการออกบูธในงานมหกรรมยานยนต์ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี การออกแบบบูธในงานดังกล่าวจะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งออกแบบเฟอร์นิเจอร์ให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ตอกย้ำการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่ผนวกหลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ภายใต้แนวคิด "คุณค่าที่สร้างสรรค์ เพื่อทุกวันที่ยั่งยืน" (Sustainability in Everyday Life)

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรี ออโต้ได้ส่งมอบเฟอร์นิเจอร์ ได้แก่ ชุดโต๊ะ-เก้าอี้ เคาน์เตอร์ทำงาน และตู้เก็บของ รวมทั้งสิ้น จำนวน 206 ชิ้น ให้แก่โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล ได้แก่ โรงเรียนวัดสิงห์ จังหวัดเพชรบุรี โรงเรียนปางหัดสหศาสตร์ จังหวัดเชียงราย โรงเรียนบ้านห้วยม่วง และโรงเรียนวัดนาเม็ง จังหวัดเชียงใหม่







ด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การกำกับดูแลข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดความเสียหายและผลกระทบต่อองค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านชื่อเสียง การเงิน และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ การกำหนดมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ไม่เหมาะสม อาจนำไปสู่การรั่วไหลของข้อมูล การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ ไม่มีหลักฐานทางกฎหมาย หรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น กรณีดังกล่าวอาจส่งผลให้ธนาคารได้รับผลกระทบทางการเงินจากการถูกปรับและถูกลงโทษโดยหน่วยงานกำกับดูแล อันสืบเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อาทิ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ PDPA
- การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่มีต่อองค์กร ตลอดจนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

โอกาส

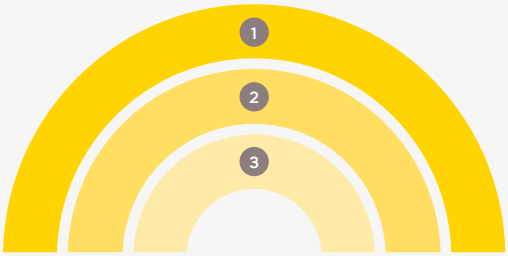
- การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างโปร่งใสและปลอดภัย ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรธุรกิจ ส่งผลให้องค์กรได้รับการยอมรับจากลูกค้าในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่น่าเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมในระยะยาว
- การกำกับดูแลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และมาตรฐานความปลอดภัย ช่วยลดความเสี่ยงการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด รวมถึงความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดี หรือถูกลงโทษ หรือถูกปรับจากหน่วยงานกำกับดูแล
- การกำหนดและบังคับใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลอย่างเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร
- การบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ เหมาะสม และปลอดภัย ช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการข้อมูล**” (Data Committee) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) โดยคณะกรรมการดังกล่าวประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 12 คน
- จัดตั้ง “**คณะทำงานผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูล**” (Data Stewardship Working Group) ทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการเข้าถึง การใช้ประโยชน์ และคุณภาพของข้อมูล
- จัดตั้ง “**ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล**” (Data Governance Department) ทำหน้าที่ในการสื่อสารนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องรับทราบ ตลอดจนควบคุมและดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเคร่งครัด
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูล**” (Policy for Data Governance) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลที่สำคัญ (รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล) โดยเริ่มตั้งแต่การนำข้อมูลเข้าระบบ การจัดเก็บข้อมูลตามความจำเป็น การนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์และจัดทำรายงาน การนำส่งข้อมูลตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการทำลายข้อมูลเมื่อหมดความจำเป็น โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลและนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของธนาคาร อาทิ การใช้บริการจากภายนอก (Outsources) ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด และต้องมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- **กำหนดประเภทของข้อมูลอย่างชัดเจน** เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะ “**ข้อมูลหลักของธนาคาร**” (Key Data Elements: KDEs) ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า การจัดทำรายงานทางด้านความเสี่ยงและการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานเพื่อนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นหลัก 5 ประการของข้อมูลคือ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ความเที่ยงตรง และความไม่ซ้ำซ้อน

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล**” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร อาทิ การนิยามข้อมูล การควบคุมคุณภาพข้อมูลและข้อมูลอ้างอิง การจัดเก็บข้อมูล การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า การใช้เทคโนโลยีชีวมิติ การบริหารจัดการข้อมูลสำหรับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ การนำส่งข้อมูลให้กับบุคคลภายนอก การทำลายข้อมูลเมื่อหมดความจำเป็นใช้งาน เป็นต้น โดยมีผลบังคับใช้ทั่วทั้งธนาคาร
- กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ภายใต้แนวคิดเรื่อง “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Lines of Defense) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งธนาคาร

“แนวป้องกันสามชั้น”
(Three Lines of Defense)



1. **แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง:** หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน
2. **แนวป้องกันชั้นที่สอง:** คณะกรรมการข้อมูลและหน่วยงานที่คณะกรรมการมอบหมาย กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ
3. **แนวป้องกันชั้นที่สาม:** กลุ่มงานตรวจสอบภายใน

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” (Policy for Personal Data Protection) **และ** “**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” (Personal Data Protection Common Procedure) และ “**การขอความยินยอมสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล**” (Procedure for Requesting the Consent for Collection, Usage or Disclosure of Data) ของธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
  - เพื่อกำหนดกรอบแนวทางและ/หรือแนวปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร และจัดให้มีมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครอง “ข้อมูลส่วนบุคคล” ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลูกค้ารายย่อย คู่ค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา บุคลากรของลูกค้า และคู่ค้าที่เป็นนิติบุคคลของธนาคาร พนักงาน ลูกจ้าง และกรรมการธนาคาร ตามที่กฎหมายกำหนด
  - เพื่อประโยชน์ในการศึกษา อ้างอิง และใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร อันเกี่ยวเนื่องกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อหมดความจำเป็นตามที่กฎหมายกำหนด
- **กำหนดและทบทวนมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้มีความเหมาะสม ผ่านการประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** (Data Protection Impact Assessment) ในกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในมิติต่างๆ โดยมีการระบุความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมการประมวลผลนั้นๆ เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
- จัดทำ “**ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” (Privacy Notice) เพื่ออธิบายรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รวมถึงผู้บริหารและพนักงานว่าธนาคารมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยเนื้อหาในประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกทบทวนปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการดำเนินธุรกิจ เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งมีการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ใบสมัครผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ใบแจ้งยอดบัญชี สาขาธนาคาร เว็บไซต์ธนาคาร krungsri.com สื่อโซเชียลมีเดียของธนาคาร และ krungsri app เป็นต้น

ดาวโหลดเพื่อดู
ประกาศการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล (ฉบับย่อ)

สรุปผลการดำเนินงาน

การทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เป้าหมาย:

ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงปรับปรุงให้สอดคล้องกับกฎหมายลำดับรองที่ออกภายใต้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้มีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น ดังนี้

- ปรับปรุงข้อความให้มีความชัดเจนมากขึ้นในส่วนของระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ครอบคลุมการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบเอกสารและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- เพิ่มเติมข้อความให้ครอบคลุมถึงกรณีที่อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบและ/หรือการทำ User Acceptance Testing (UAT) สำหรับโปรแกรมรวมถึงการประมวลผล Cookies บนเว็บไซต์ของธนาคารในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- เพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องในส่วนของเอกสารอ้างอิง



การทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เป้าหมาย:

ดำเนินการทบทวน และปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำกับดูแลการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมาย

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้ทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมกำกับดูแลการนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ดำเนินการทบทวน ปรับปรุง และกำกับดูแลการปฏิบัติตาม Procedure for Bank-wide Customer Consent Management เพื่อเป็นแนวทางการจัดการความยินยอมของลูกค้าตั้งแต่การกำหนดแหล่งข้อมูลหลัก (Master Source) กระบวนการได้มา การจัดเก็บ ใช้งาน และทำลายข้อมูลความยินยอม ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการทบทวน ปรับปรุง และกำกับดูแลการปฏิบัติตาม Procedure for Personal Data Retention Management เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลให้เหมาะสมตามมาตรฐาน รวมถึงการทำลายข้อมูลเมื่อครบกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการกำกับดูแลการปฏิบัติตาม Procedure for Personal Data Disclosure to 3rd Party อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นหลักปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่หน่วยงานภายนอกหรือบริษัทอื่น โดยมุ่งเน้นให้การเปิดเผยเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางอีเมล "Compliance Message"

เป้าหมาย:

ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนผ่านช่องทางอีเมล "Compliance Message" อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจต่อแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้ดำเนินการสื่อสารทั้งหมด 11 หัวข้อ ประกอบด้วย

1. การนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
2. ข้อควรระวังในการแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบและแอปพลิเคชัน UAT รวมทั้งการประมวลผล Cookies บนเว็บไซต์
3. การรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้อง
4. การประเมินบุคคลภายนอกผู้ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
5. การป้องกันการผิดเกณฑ์ PDPA
6. การลบ ทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้
7. แนวทางการตรวจสอบการถอนความยินยอมและสิทธิก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการให้แก่ลูกค้า
8. บันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
9. ถอดบทเรียนจากกรณี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) สั่งลงโทษปรับทางปกครอง
10. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจำแนกชั้นข้อมูลเพื่อกำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
11. ข้อพึงระวัง หากไม่ปฏิบัติตาม PDPA



การจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (หลักสูตรภาคบังคับ)

เป้าหมาย:

ดำเนินการจัดอบรมเรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ และบรรจุเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรม

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 มีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาคบังคับดังกล่าวร้อยละ 99 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข*) นอกจากนี้ ได้มีการจัดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2652 แก่พนักงานฝ่ายงานต่างๆ อาทิ พนักงานสาขาธนาคาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และบริหารกิจกรรมความสัมพันธ์ลูกค้า ดังนี้

- เดือนพฤษภาคม 2568: จัดอบรมหลักสูตร "PDPA Compliance orientation program for all staff 2025"
- เดือนมิถุนายน 2568: จัดอบรมหลักสูตร "PDPA Training for all Branch 2025" หลักสูตร "PDPA Training for Vientiane Branch 2025" หลักสูตร "PDPA Training for CMD 2025" และหลักสูตร "PDPA Training for Personal Loan Sales Agent Department 2025"
- เดือนกันยายน 2568: จัดอบรมหลักสูตร "PDPA Training for Human Resources Management Division 2025" และหลักสูตร "PDPA Training for Mortgage Sales Department 2025"

หมายเหตุ:

* พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรภาคบังคับได้ อาทิ พนักงานป่วยหนัก พนักงานลาคลอด เป็นต้น



การจัดทำและทบทวนบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing)

เป้าหมาย:

หน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดำเนินการปรับปรุงหรือทบทวนบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่ธนาคารเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถกำหนดกลไกการควบคุมของแต่ละหน่วยธุรกิจให้สามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 หน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ดำเนินการจัดทำ ทบทวน และเก็บรักษาบันทึกรายการกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบและครบถ้วน ครอบคลุมทุกกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ เปิดเผย ตลอดจนการทำลายข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม

การบริหารจัดการเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมาย:

ดำเนินการบริหารจัดการเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ธนาคารไม่พบเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญ โดยธนาคารได้กำหนดให้มีกลไกการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และช่องทางการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกำหนดให้มีการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วนในกรณีที่เกิดเหตุ ตลอดจนหาแนวทางกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรอบคอบและรัดกุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ โดยธนาคารได้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันสำหรับรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารสามารถรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างทันท่วงที และได้ดำเนินการฝึกอบรมภายในให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งสื่อสารวิธีการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องผ่านช่องทางอีเมล “Compliance Message” ทั้งนี้ เมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวในระบบที่ธนาคารกำหนดทันที เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาเหตุละเมิดดังกล่าวและแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใน 72 ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุเท่าที่สามารถกระทำได้ เว้นแต่เหตุละเมิดดังกล่าวไม่มีความเสี่ยงที่จะกระทบสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หรือข้อกำหนดอื่นๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล อาจนำไปสู่การถูกลงโทษหรือถูกปรับ รวมถึงความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสียหายต่อธุรกิจ
- การลงทุนในเทคโนโลยี การฝึกอบรมพนักงาน และการดำเนินการตรวจสอบและป้องกันอาชญากรรมทางการเงินต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก
- ความซับซ้อนของเครือข่ายอาชญากรรม ทำให้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศในการตรวจจับและระบุเครือข่ายอาชญากรรมที่ซับซ้อน อาทิ บัญชีม้า การฟอกเงินข้ามประเทศ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้กระบวนการตรวจจับล่าช้า
- การปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่มิจฉาชีพหรืออาชญากรทางการเงินใช้ อาทิ การเข้ารหัสข้อมูล หรือการใช้สกุลเงินดิจิทัล เป็นต้น ทำให้องค์กรต้องมีการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางการเงินที่มีการเปลี่ยนรูปแบบตามเทคโนโลยี
- ข้อมูลทางการเงินที่ละเอียดอ่อนของลูกค้าอาจตกเป็นเป้าหมายของการโจมตีทางไซเบอร์
- การไม่ปฏิบัติตามมาตรการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจและการเงินระหว่างประเทศที่กำหนดโดยหน่วยงานระหว่างประเทศและหน่วยงานกำกับดูแลของประเทศต่างๆ อาจส่งผลให้เกิดบทลงโทษหรือค่าปรับ ตลอดจนการถูกจำกัดหรือระงับการทำธุรกรรมข้ามพรมแดน และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรในระยะยาว โดยเฉพาะในบริบทของการทำธุรกรรมระหว่างประเทศและความสัมพันธ์กับสถาบันการเงินคู่ค้า (Correspondent Banking)
- ความซับซ้อนของโครงสร้างทางธุรกิจ โดยเฉพาะการใช้บริษัทบังหน้า (Shell Company) อาจจะทำให้การตรวจสอบนิติบุคคลและการระบุผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Ultimate Beneficial Owner: UBO) ทำได้ยากและเพิ่มความเสี่ยงที่องค์กรจะถูกนำไปใช้เป็นช่องทางในการฟอกเงินหรือสนับสนุนอาชญากรรมทางการเงิน หากกระบวนการตรวจสอบและกำกับดูแลไม่เพียงพอ

โอกาส

- ความมุ่งมั่นในการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินและปฏิบัติตามมาตรฐานการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินระดับสากล จะช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า นักลงทุน และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ตลอดจนรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กร และสร้างคุณค่าในระยะยาวได้
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงินเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ การร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและโอกาสในการขยายเครือข่ายทางธุรกิจ
- การประสานงานและยกระดับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล และสถาบันการเงิน ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบสืบสวนและป้องกันอาชญากรรมทางการเงินได้อย่างรอบด้านและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวตอบสนองต่อภัยคุกคามและการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบใหม่ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ AI และ Machine Learning มาใช้ในการตรวจสอบธุรกรรม จะสามารถเพิ่มความแม่นยำ ลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้



แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**สายงานกำกับด้านอาชญากรรมทางการเงิน**” ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน และ Global Financial Crimes Standards ของ MUFG ทั้งในเชิงป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ และการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์และระเบียบภายในธนาคาร รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแลของทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดำเนินงานต่อคำร้องหรือคำขอของหน่วยงานทางการเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้า
- กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงภายในองค์กร (Self Risk Assessment: SRA) อย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงที่เหมาะสม
- กำหนดนโยบาย ระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน โดยให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการของหน่วยงานกำกับดูแล และทบทวนให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ อาทิ
  - นโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
  - นโยบายและมาตรการ รวมทั้งระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน
  - ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรู้จักตัวตนลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า
  - มาตรการป้องกันการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ กรณีบัญชีม้า
  - ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบและการรายงานธุรกรรม
  - ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกลั่นกรองธุรกรรมที่อยู่ภายใต้มาตรการคว่ำบาตร
- กำหนดขั้นตอนการรู้จักตัวตนลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer/Customer Due Diligence: KYC/CDD) ครอบคลุมการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า ตลอดจนพัฒนาระบบสำหรับระบุผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ รวมถึงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อกลั่นกรองบุคคลที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร อาทิ การเปิดบัญชี โอนเงิน ถอนเงิน เป็นต้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการของหน่วยงานกำกับดูแล
- ติดตามและตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยโดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การตรวจจับความเคลื่อนไหวของบัญชีในเรื่องจำนวนครั้งที่ทำธุรกรรม และ/หรือมูลค่าที่สูงผิดปกติเมื่อเทียบกับอาชีพ รายได้ เป็นต้น ซึ่งภายหลังจากระบบตรวจจับได้ เจ้าหน้าที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อพิจารณาอนุมัติและรายงานเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินต่อไป
- พัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี อาทิ การเปิดบัญชีออนไลน์ จะต้องมีขั้นตอนการทำ KYC/CDD ที่ครบถ้วนและถูกต้อง มีการตรวจสอบบุคคลที่เปิดบัญชีว่าเป็นบุคคลคนเดียวกันเพื่อป้องกันการสวมรอยโดยใช้มาตรฐานการพิสูจน์และระบุตัวตนลูกค้าตามเกณฑ์ “การยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล” (National Digital ID: NDID) เป็นต้น
- กำหนดให้มีระบบและการบริหารจัดการรายชื่อลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มเฝ้าระวังการห้ามทำธุรกรรมและลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มความเสี่ยงสูงซึ่งต้องตรวจสอบอย่างเข้มข้น โดยมีการปรับปรุงข้อมูลรายชื่อลูกค้ากลุ่มดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
- ยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการคว่ำบาตรสำหรับธุรกรรมโอนเงินระหว่างประเทศและธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ โดยเพิ่มความเข้มข้นในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ทำธุรกรรมกับประเทศที่มีความเสี่ยงสูงตามแนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับมาตรการคว่ำบาตรของภาคธนาคารให้มากกว่าลูกค้าทั่วไป รวมถึงกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่ใช้ได้ทั้งสองทาง (Dual-use Items: DUI) และสินค้าที่มีความเสี่ยงสูงที่จะถูกนำไปใช้เพื่อผลิตอาวุธที่คุกคามต่อความมั่นคงปลอดภัยระหว่างประเทศ (Common High Priority Lists: CHPL) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในระดับสากล

- ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ธนาคารสมาชิกภายใต้สมาคมธนาคารไทย และบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน แจ้งเตือน และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับความเสียหาย รวมถึงตอบสนองและให้ความร่วมมือในการรับมือและจัดการกับอาชญากรรมทางการเงินที่เกิดขึ้น โดยการสนับสนุนข้อมูลทางการเงินและเอกสารหลักฐานเพื่อระงับเหตุและใช้ในการติดตามดำเนินคดีกับมิจฉาชีพให้ได้รับโทษตามกฎหมายโดยเร็วที่สุด
- การนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้ในการสร้างแบบฟอร์มทางกฎหมาย รวบรวมเอกสารหลักฐาน และข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน เพื่อลดความซับซ้อนจากกระบวนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็วในการนำส่งข้อมูลให้หน่วยงานราชการและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า หน่วยงานราชการ ผู้ปฏิบัติงาน และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดอบรมและสื่อสารให้กับผู้บริหารและพนักงานให้เข้าใจถึงภัยจากอาชญากรรมทางการเงิน รวมถึงกลลวงของมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประชุม สัมมนา การอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ การสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานสาขาทุกสาขาทั่วประเทศ และ Compliance Champions ของทุกสายงานผ่านระบบออนไลน์ MS Teams เป็นต้น
- สื่อสารและเตือนภัยลูกค้าอย่างต่อเนื่องให้ระมัดระวังภัยการเงินผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารและช่องทางต่างๆ อาทิ พนักงานสาขาธนาคาร พนักงาน Krungsri Call Center 1572 ป้ายประกาศที่สาขาธนาคาร ข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) ข้อความประชาสัมพันธ์บน krungsri app หน้าจอเครื่องเอทีเอ็ม เว็บไซต์ krungsri.com รวมถึงเฟซบุ๊กและไลน์ “Krungsri Simple” เป็นต้น









สรุปผลการดำเนินงาน

การป้องกันการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

เป้าหมาย:

พัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ AI และ Machine Learning มาใช้ในการตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หรือการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ อาทิ บัญชีม้า

ผลการดำเนินงาน:

ธนาคารได้พัฒนาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตามและตรวจสอบการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ในระบบ krungsri app เพื่อให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยสามารถตรวจสอบและดำเนินมาตรการกับบัญชีที่ต้องสงสัยว่าจะเป็นบัญชีม้า อาทิ ระงับการใช้บัญชีไว้ชั่วคราวเพื่อทำการตรวจสอบอย่างเข้มข้น (Enhanced Due Diligence: EDD) เป็นผลให้บัญชีที่ต้องสงสัยไม่สามารถนำไปใช้หลอกลวงเหยื่อรายได้อีกต่อไป โดยในปี 2568 จำนวนบัญชีม้าที่ถูกอายัดหรือระงับธุรกรรมลดลงร้อยละ 48 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- ภัยคุกคามจากการโจมตีทางไซเบอร์ อาทิ การโจมตีโดยมัลแวร์ (Malware) แรนซัมแวร์ (Ransomware) ฟิชชิ่ง (Phishing) การโจมตีแบบ DDoS (Distributed Denial of Service) และการโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญขององค์กร
- การละเมิดข้อมูล (Data Breach) อาทิ ความล้มเหลวของระบบรักษาความปลอดภัยอาจทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลธุรกิจหลุดรั่วออกไป
- พนักงานขาดความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยไซเบอร์ ทำให้ตกเป็นเป้าหมายของการโจมตีระบบ หรือพนักงานอาจกระทำผิดโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ อาทิ การเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ระบบเทคโนโลยีที่ล้าสมัย ขาดการอัปเดตโปรแกรมที่ใช้ซ่อมแซมจุดบกพร่อง หรือแพตช์ (Patch) ระบบความปลอดภัย ซึ่งอาจทำให้เกิดช่องโหว่สำหรับการโจมตีทางไซเบอร์
- ความซับซ้อนของระบบที่เชื่อมต่อกันภายในองค์กรหรือคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน อาจมีจุดอ่อนในเครือข่ายที่ทำให้สามารถถูกเจาะระบบได้
- ความเสี่ยงด้านการใช้และการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI)
  - ความรับผิดชอบ: หากปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกพัฒนาไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เมื่อปัญญาประดิษฐ์ทำงานผิดพลาด ทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าและเพื่อความเสี่ยงทางกฎหมายและการให้บริการลูกค้า
  - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล: การเก็บ ใช้ หรือแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่โปร่งใส หรือการรั่วไหลของข้อมูลในการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ อาจละเมิดกฎหมายคุ้มครองข้อมูลและสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงองค์กร
  - ความปลอดภัย: หากระบบปัญญาประดิษฐ์ขาดมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจถูกโจมตีหรือดัดแปลงข้อมูล ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยขององค์กร
  - การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน: ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่พัฒนาโดยไม่สอดคล้องกับกฎหมายหรือมาตรฐาน อาทิ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) หรือกฎเกณฑ์การเงิน อาจนำไปสู่ค่าปรับสูงและความเสี่ยงทางกฎหมาย
  - ความโปร่งใส: หากไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ ผู้ใช้งานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะไม่สามารถเข้าใจหรือประเมินความเสี่ยงได้ ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ
  - ความเป็นธรรม: ปัญญาประดิษฐ์อาจมีความเอนเอียง (Bias) จากข้อมูลหรือการพัฒนาโมเดล ทำให้ผลลัพธ์ไม่เท่าเทียม อาทิ การให้สินเชื่อที่เลือกปฏิบัติทางเพศหรือเชื้อชาติ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร
  - การอธิบายได้: หากระบบปัญญาประดิษฐ์ไม่สามารถอธิบายเกณฑ์การตัดสินใจได้ จะทำให้ไม่สามารถตรวจสอบหรือท้าทายผลลัพธ์ ส่งผลต่อความไว้วางใจและความเสี่ยงทางธุรกิจ
  - ความน่าเชื่อถือ: หากระบบปัญญาประดิษฐ์ไม่สามารถทำงานได้อย่างแม่นยำและสม่ำเสมอ อาจสร้างความเสียหายต่อการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้า

โอกาส

- การให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อมูลสำคัญ การเก็บรักษาข้อมูล และความพร้อมใช้งานของข้อมูล จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย
- การบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากลูกค้าและพันธมิตร และอาจสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ รวมถึงสร้างความแตกต่างในตลาดและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
- การปฏิบัติตามมาตรฐานสากลสำหรับข้อมูลหรือการจัดการความปลอดภัย อาทิ ISO 27001 และ PDPA เป็นต้น จะช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกลงโทษ หรือถูกปรับ รวมทั้งยังช่วยลดความเสียหายจากการถูกโจมตีและลดระยะเวลาในการฟื้นฟูระบบ
- การพัฒนาโซลูชันด้านความปลอดภัยโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning: ML) เป็นต้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์และการดำเนินธุรกิจ

- การพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในสายงานความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ จะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การจัดทำกรอบแนวทางการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ (AI Governance Framework) ช่วยให้การพัฒนาและใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ภายใต้หลักการที่ชัดเจน ลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลและการโจมตีระบบ พร้อมทั้งสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเข้มแข็ง ซึ่งช่วยสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันและความยั่งยืนในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**สายงานความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**” โดยมีหน้าที่บริหารจัดการและติดตามการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าระดับของการควบคุมเป็นไปตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีฝ่ายงานย่อยเกี่ยวข้อง ดังนี้
  - **ฝ่ายควบคุมการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** กำกับดูแลกระบวนการบริหารบัญชีผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานภายนอก
  - **ฝ่ายควบคุมด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** บริหารจัดการนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศและกำกับดูแลภายในธนาคาร เป็นผู้ประสานงาน (ISMS Coordinator) และเป็นนายทะเบียนเอกสาร (Document Control) บริหารจัดการเอกสารภายในขอบเขตบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
  - **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** ดูแล ออกแบบและทดสอบความปลอดภัยตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการป้องกัน ตรวจจับและเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น
- จัดตั้ง “**สายงานเทคโนโลยีข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์**” โดยมีหน้าที่ออกแบบและติดตั้งระบบข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาโมเดลข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ สร้างและดูแลระบบประมวลผลข้อมูลแบบเรียลไทม์ และ Batch พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูล ตรวจสอบและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบข้อมูลรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ กำหนดรูปแบบการดำเนินงานแพลตฟอร์ม และเครื่องมือสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนโครงการด้านปัญญาประดิษฐ์ และการเรียนรู้ในองค์กร ร่วมมือกับฝ่ายกำกับดูแลข้อมูลในการกำกับดูแลและจัดการข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายด้านการใช้งาน ความปลอดภัยและการปฏิบัติตามข้อกำหนด และขับเคลื่อนการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ อย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยมีฝ่ายงานย่อยเกี่ยวข้อง ดังนี้
  - ฝ่ายแพลตฟอร์มและการจัดการเทคโนโลยีข้อมูล พัฒนาและดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานของระบบข้อมูล ออกแบบ พัฒนาและบริหารจัดการแพลตฟอร์มข้อมูล รวมทั้งประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายกำกับดูแลข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามข้อกำหนด
  - ส่วนสถาปัตยกรรมข้อมูลและนวัตกรรมข้อมูล ร่วมมือกับทีมสถาปัตยกรรมกลางขององค์กรและทีมกำกับดูแลข้อมูลในการพัฒนา เผยแพร่ และปรับปรุงแนวทาง นโยบาย และมาตรฐานด้านสถาปัตยกรรมข้อมูล รวมทั้งสนับสนุนศูนย์ความเป็นเลิศด้านปัญญาประดิษฐ์ของกรุงศรี กรุ๊ป (Krungsri Group AI Center of Excellence: KS AI CoE)
  - ฝ่ายการจัดการรับ-ส่งข้อมูลผ่านส่วนเชื่อมต่อโปรแกรมประยุกต์ (Application Programming Interface: API) และสตรีมมิ่ง ทำหน้าที่เป็นเจ้าของศูนย์กลางการรวมข้อมูล รับผิดชอบในการพัฒนาและบำรุงรักษาโซลูชันการสตรีมข้อมูลแบบเกือบเรียลไทม์ เพื่อให้สามารถใช้งานและวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ ฝ่ายวิทยาการข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ และการเรียนรู้ของเครื่อง ขับเคลื่อนการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมด้านปัญญาประดิษฐ์ และการวิเคราะห์ขั้นสูงสำหรับกรุงศรี กรุ๊ป
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการและปกป้องทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร และสื่อสารให้พนักงานของธนาคารและผู้ที่ไม่ใช่พนักงานธนาคารแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร อาทิ คู่สัญญา ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ให้บริการ บุคคลภายนอกอื่นๆ ที่ใช้ข้อมูลของธนาคารได้รับทราบถึงนโยบายดังกล่าว และต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

  1. **การรักษาความลับของระบบและข้อมูล**
  2. **ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล**
  3. **ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ**

  นโยบายดังกล่าวยังรวมถึง**การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**ด้วย ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป โดยจะต้องนำนโยบาย

ฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

- **ควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร** ตั้งแต่การว่าจ้าง การโอนย้าย หรือลาออก รวมถึงการแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายพนักงานหรือทรัพยากรคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ดูแลระบบความปลอดภัยสารสนเทศ
- **จัดชั้นความลับของข้อมูล** มีการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography) พร้อมทั้งการบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management) ตลอดช่วงอายุของกุญแจเข้ารหัสที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล
- **กำหนดให้มีการบริหารจัดการสิทธิและตรวจสอบยืนยันตัวตนตามสิทธิที่กำหนดไว้ ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยง** เพื่อป้องกันการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับอนุญาต
- จัดให้มี**การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ** เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกหรือจากภัยธรรมชาติ
- กำหนด “**มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ**” เพื่อใช้เป็นมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และ นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
- กำหนด “**แนวทางการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์**” เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสูงสุด พร้อมทั้งป้องกันการคุกคามและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise) การฝึกซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Tabletop Exercise) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกซ้อมการตอบสนองของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกสถานการณ์จากการโจมตีที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับกระบวนการตอบสนองให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **นำมาตรฐานอุตสาหกรรม และแนวปฏิบัติที่ดี ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานในองค์กร** อาทิ
  - การใช้เครื่องมือตรวจจับมัลแวร์ระดับสูง (Advanced Persistent Threat) การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) จากแหล่งที่น่าเชื่อถือมาช่วยเพิ่มความสามารถในการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Security Operations Center: SOC)
  - การดำเนินงานตามกรอบการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสำหรับลูกค้าระบบ SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications)
  - การยกระดับการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลโดยผ่านการรับรองตามมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management System - ISO/IEC 27001: 2022) ในขอบเขตด้านการบริหารจัดการการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร และระบบงานที่สำคัญ จำนวน 2 ระบบ คือ “ระบบบาทเนต” (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) ที่ใช้สำหรับการโอนเงินรายใหญ่ และ “ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค” (Imaged Cheque Clearing System: ICS)
  - การดำเนินงานอื่นๆ เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น
- **กำหนดระเบียบปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ใช้งานในปัจจุบัน เช่น ระเบียบปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยบนระบบคลาวด์** (Cloud Security) **ระเบียบปฏิบัติด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบคลาวด์** (Cloud Landing Zone) **รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ที่จะนำมาใช้ในอนาคต อาทิ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญสูงสุดต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลโดยสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและกฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง
- **จัดให้มีช่องทางแจ้งข้อมูลหากพบปัญหาต่าง ๆ** อาทิ การได้รับฟิชชิงอีเมล อีเมลที่มีมัลแวร์หรือไวรัส รวมไปถึงความผิดปกติอื่นๆ ที่อาจเป็นผลจากการโจมตีทางไซเบอร์ ได้ที่ **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** อีเมล: CSIRT@krungsri.com

- **จัดทำกรอบกลยุทธ์ปัญญาประดิษฐ์** เพื่อบริหารจัดการความต้องการด้านปัญญาประดิษฐ์ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร พร้อมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร กำหนดมาตรฐาน กระบวนการและแพลตฟอร์มเทคโนโลยี บริหารความเสี่ยง ส่งเสริมการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ อย่างมีความรับผิดชอบ และสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์ภายในองค์กร
- **จัดทำนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลระบบปัญญาประดิษฐ์** เพื่อเป็นกรอบการทำงานสำหรับการพัฒนา การจัดหา และการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและการเติบโตอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการรักษาหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความปลอดภัย สอดคล้องตามหลักจริยธรรม กฎหมาย และข้อบังคับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

สรุปผลการดำเนินงาน

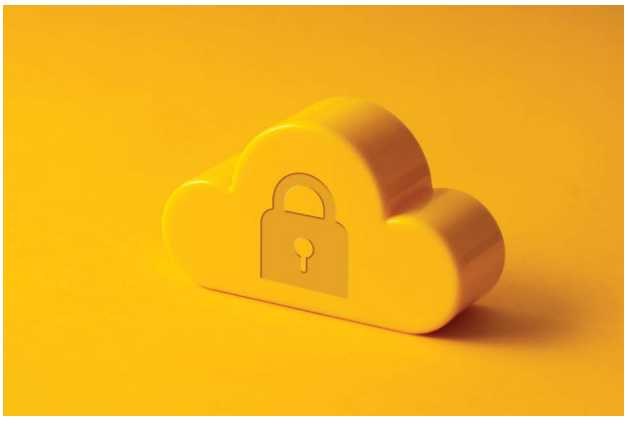
การบริหารจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

เป้าหมาย:

ดำเนินการเตรียมความพร้อมในการป้องกันข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อลดโอกาสเกิดรวมถึงผลกระทบในเชิงลบอันเนื่องมาจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจัดทำแผนงานความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอ้างอิงจากเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ปีล่าสุด แนวปฏิบัติสากล และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนรับมือเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่กำหนดไว้ โดยไม่พบเหตุการณ์ผิดปกติเกี่ยวกับการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าอันเนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์



การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน

เป้าหมาย:

ดำเนินการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงแนวทางและข้อควรระวังด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละครั้ง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ อาทิ ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเหมาะสม, การเฝ้าระวังและป้องกันภัยคุกคามจากบุคคลภายใน, การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล, การรับมือมัลแวร์รูปแบบใหม่ รวมถึงการใช้งานการยืนยันตัวตนหลายปัจจัย (Multi-Factor Authentication: MFA) อย่างเข้มแข็งและเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในการใช้งานและการเข้าถึงระบบสารสนเทศขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง แนวทางการตรวจสอบโดเมนเพื่อป้องกันฟิชชิ่งอีเมล อาทิ การตรวจสอบ URL และการระบุโดเมนปลอม เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในการใช้งานและเข้าถึงระบบสารสนเทศขององค์กร

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐานและการสื่อสารเรื่องฟิชชิงอีเมล (Phishing Email) ผ่านช่องทางอีเมล “IT Update” อย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการสื่อสารออกไปทั้งสิ้น 25 ครั้ง



แผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2568

เป้าหมาย:

ดำเนินการจัดทำแผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ลูกค้า และคู่สัญญาของธนาคาร ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินกับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร และเพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของธุรกิจ ตลอดจนเร่งแก้ไขให้ระบบกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดผลกระทบในเชิงลบต่อธนาคาร

ผลการดำเนินงาน:

กรุงศรีได้ดำเนินการสื่อสารแผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจก่อนทำการทดสอบ ซึ่งได้มีการทดสอบตามแผนทั้งสิ้นจำนวน 26 ครั้ง และดำเนินการทดสอบแล้วเสร็จในเดือนพฤศจิกายน 2568

การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Management) ประจำปี 2568

เป้าหมาย:

ดำเนินการบริหารจัดการช่องโหว่ โดยมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบถึงช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้ดำเนินการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบตามแผนที่กำหนดไว้ดังนี้

- ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2568
- ครั้งที่ 2 ระหว่างเดือนกรกฎาคม - พฤศจิกายน 2568

การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) ประจำปี 2568

เป้าหมาย:

ดำเนินการทดสอบเจาะระบบ โดยจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญภายในหรือภายนอกที่มีความเป็นอิสระทำหน้าที่ทดสอบเจาะระบบโดยเฉพาะระบบงาน (Application) และระบบเครือข่าย (Network) ที่มีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารสาธารณะ (Internet Facing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการทดสอบเจาะระบบโดยดำเนินการตามแนวปฏิบัติการทดสอบเจาะระบบแบบ Intelligence-led (iPentest) ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้ดำเนินการทดสอบเจาะระบบจำนวน 1 ครั้ง ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน 2568

การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยทางไซเบอร์

เป้าหมาย:

ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยให้กับผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยร่วมกับสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้จัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนัก เรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร โดยมีการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์จำนวน 20 หลักสูตร ดังนี้

1. Basic Cybersecurity
2. Cyber Security for Executives
3. Cyber Security รู้เท่าทันภัยไซเบอร์
4. Cybersecurity ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
5. Cybersecurity Awareness: อย่ารอจนตกเป็นเหยื่อ ถึงจะรู้ (เรียนรู้ทุกทริกการป้องกันตัวในโลกออนไลน์)
6. Cybersecurity Awareness for IT & Digital Professionals
7. กลยุทธ์การตอบสนองต่อเหตุคุกคามทางไซเบอร์ (Cybersecurity Incident Response) (with English Subtitle)
8. กฎหมายดิจิทัลและกฎระเบียบด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 1 (Digital Laws and Regulatory Compliance for Cybersecurity and Data Protection - Part 1)
9. กฎหมายดิจิทัลและกฎระเบียบด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 (Digital Laws and Regulatory Compliance for Cybersecurity and Data Protection - Part 2)
10. Information Technology Specialist Cyber Security
11. ISO 27701 Practice - Part 1
12. ISO 27701 Practice - Part 2
13. ISO/IEC 27001 for Internal Auditor
14. ISO/IEC 27001 Information Security Management Systems Awareness for Department Head
15. ISO/IEC 27001 Information Security Management Systems Awareness for ITMC
16. ISO/IEC 27001 Information Security Management Systems Awareness for Users

17. กรอบปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ตอนที่ 1 (NIST Cybersecurity Framework - Part 1)
18. กรอบปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ตอนที่ 2 (NIST Cybersecurity Framework - Part 2)
19. Secure Coding
20. Tomorrow's Cybersecurity in The Age of AI

โดยมีจำนวนผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีที่เข้าอบรมหลักสูตรดังกล่าวทั้งสิ้น 787 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรม 2,000 ชั่วโมง



การเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล (Phishing Email) เชิงรุก

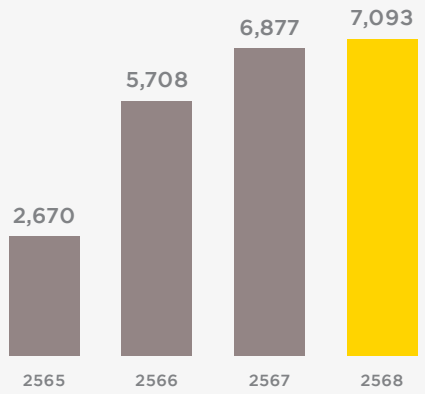
เป้าหมาย:

ส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจและเพิ่มระดับความสามารถในการรับมือภัยไซเบอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรายงานเหตุการณ์ที่สงสัยว่าจะเป็น Phishing ผ่านการกดปุ่ม Report Phishing บนระบบ Outlook เพื่อแจ้งให้ทีม Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) รับทราบและดำเนินการป้องกันเชิงรุกได้อย่างทันท่วงที

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 มีการรายงานเหตุฟิชชิงอีเมลของพนักงานผ่านระบบ Outlook จำนวน 7,093 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2567 ร้อยละ 3.14 สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความตระหนัก เข้าใจ และระมัดระวังฟิชชิงอีเมลมากขึ้น

การรายงานเหตุฟิชชิ่งอีเมลบนระบบ Outlook
(จำนวนรายงาน)



การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise)

เป้าหมาย:

ดำเนินการฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิงเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการทดสอบส่งอีเมลเว็บไซต์ปลอม (Phishing Email) ให้พนักงาน เพื่อทดสอบว่าพนักงานมีความเข้าใจการป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมลมากน้อยเพียงใด

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ได้มีการฝึกซ้อมดังกล่าวจำนวน 4 ครั้ง เพื่อทดสอบว่าพนักงานมีการคลิกเปิดลิงก์ในฟิชชิงอีเมล และ/หรือ กรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่

การเข้าร่วมการฝึกซ้อมและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤติ

เป้าหมาย:

ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการฝึกซ้อมและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤติ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมาคมธนาคารไทย สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ภัยไซเบอร์ และเตรียมความพร้อมในการรับมือในกรณีที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์โดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมการฝึกซ้อมมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และกระบวนการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ เพื่อนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานจริงได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ภาพรวมภัยไซเบอร์ของภาคการธนาคาร เพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจของประเทศ

ผลการดำเนินงาน:

- กรุงศรีได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมการรับมือภัยคุกคามภัยไซเบอร์ Global Tabletop Exercise ร่วมกับ MUFG Group ประจำปี 2568 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2568 ซึ่งจัดขึ้นโดย MUFG Global Incident Response Team (GIR) โดยใช้สถานการณ์สำหรับการซ้อม (Scenario) คือ “Ransomware Attack Core Inter-Bank Payment System” ส่งผลกระทบต่อระบบสำคัญของหน่วยงาน
- กรุงศรีได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมการรับมือภัยคุกคามภัยไซเบอร์ร่วมกับกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2568 โดยใช้สถานการณ์สำหรับการซ้อม คือ “DDoS Attack” ส่งผลกระทบต่อระบบสำคัญของบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป
- กรุงศรีในฐานะหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศของประเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) ได้เข้าร่วมการฝึกและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤติในระดับประเทศ (Thailand’s National Cyber Exercise 2025) ระหว่างวันที่ 8-9 ธันวาคม 2568 ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)



การจัดทำกรอบกลยุทธ์ปัญญาประดิษฐ์

เป้าหมาย:

จัดทำกรอบกลยุทธ์ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อบริหารจัดการความต้องการด้านปัญญาประดิษฐ์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ดำเนินการจัดทำกรอบกลยุทธ์ปัญญาประดิษฐ์ พร้อมจัดทำแผนงาน เพื่อเตรียมการสำหรับเริ่มดำเนินการจริงในช่วงปี 2569

การจัดการกรอบแนวทางการกำหนดหลักการสำคัญเพื่อจัดการความเสี่ยงในการใช้และพัฒนาปัญญาประดิษฐ์

เป้าหมาย:

จัดทำกรอบแนวทาง เพื่อกำหนดหลักการสำคัญเพื่อจัดการความเสี่ยงในการใช้และพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ ให้เป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ ครอบคลุมด้าน ความรับผิดชอบ, การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ, การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน, ความโปร่งใส, ความเป็นธรรม และการอธิบายการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ได้

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ดำเนินการจัดทำกรอบแนวทางสำหรับกำหนดหลักการสำคัญเพื่อจัดการความเสี่ยงในการใช้และพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ โดยดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนตุลาคม 2568 พร้อมทั้งจัดทำแผนงานเพื่อเตรียมการสำหรับเริ่มดำเนินการจริงในช่วงปี 2569

การจัดทำนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลระบบปัญญาประดิษฐ์

เป้าหมาย:

กำหนดนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลระบบปัญญาประดิษฐ์ เพื่อสร้างมาตรฐานการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลเทคโนโลยี และการสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ดำเนินการจัดทำร่างนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลระบบปัญญาประดิษฐ์ และอยู่ระหว่างการทบทวนและอนุมัติ โดยมีแผนจะประกาศใช้และเริ่มดำเนินการจริงในปี 2569 เพื่อให้การใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ ภายในองค์กรเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

การละเลยต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือมีกรณีทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กร อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและส่งผลกระทบ ดังนี้

- ความเสี่ยงทางกฎหมาย โดยอาจถูกลงโทษหรือปรับ เนื่องจากการละเมิดกฎหมายหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงอาจส่งผลรุนแรงถึงขั้นถูกดำเนินคดี หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตดำเนินกิจการ
- อาจส่งผลเสียต่อชื่อเสียงและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ นักลงทุน ลูกค้า และสังคม
- การทุจริตภายในองค์กรอาจนำไปสู่การจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ การสูญเสียทรัพยากร การลดลงของประสิทธิภาพโดยรวม และอาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ อาทิ พนักงานที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนร่วมกับการทุจริตอาจถูกปลดออก ส่งผลให้ขาดบุคลากรสำคัญ ก่อให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงาน หรือความล่าช้าในการตัดสินใจ

โอกาส

หากองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กรและห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการแสดงจุดยืนไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะช่วยลดความเสี่ยงและก่อให้เกิดโอกาส ดังนี้

- ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ นักลงทุน ลูกค้า และพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการ ทำให้มีโอกาสได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากนักลงทุนและสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ
- การมีระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพจะช่วย ลดการทุจริต ลดความสูญเสีย และสนับสนุนการเติบโตขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว
- ส่งเสริมให้องค์กรมีความโดดเด่นและสามารถแข่งขันในตลาดได้ดียิ่งขึ้น
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันจะช่วยลดโอกาสในการถูกฟ้องเรียกร้องค่าเสียหาย และ/หรือถูกดำเนินคดีได้

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ป มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

- กำหนดให้มี “**หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี**” (Good Corporate Governance Principles) เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดทำขึ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ตลอดจนสอดคล้องกับจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) และหลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard) โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป นำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตนเองให้สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

  หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงผู้บริหาร นอกจากนี้ยังครอบคลุมการกำกับดูแลบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของกรุงศรี บทบาทของกรุงศรี กรุ๊ป ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

  ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดให้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการชุดย่อยในระดับกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติตามลำดับ

ดาวโหลดเพื่อดู
หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- กำหนดให้มี “**กฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร**” (Charter of the Board of Directors) ซึ่งครอบคลุมในเรื่ององค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร การดำรงตำแหน่งของกรรมการธนาคารในกรุงศรี กรุ๊ป หรือองค์กรอื่น วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ อำนาจจัดการของคณะกรรมการธนาคาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการและคณะกรรมการธนาคาร การพัฒนากรรมการธนาคารและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การประชุมและองค์ประชุม รวมถึงรายงานการประชุม เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารมีความสอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบันและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมถึงกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการชุดย่อยในระดับกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติตามลำดับ

ดาวโหลดเพื่อดู
กฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร

- จัดทำ “**ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน**” (The Spirit & The Letter **หรือ** S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม โดยได้ระบุถึงสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ สิ่งที่ต้องระวัง และบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อสร้างความตระหนักในหลักปฏิบัติดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยกรุงศรี กรุ๊ป กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี



ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน



ดาวโหลดเพื่อดู

ส่วนที่ 1 ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

- ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ส่วนที่ 2 การทำงานกับลูกค้าและคู่ค้า

- การจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม
- ความสัมพันธ์กับคู่ค้า
- การปฏิบัติตามมาตรการคว่ำบาตร
- การป้องกันการฟอกเงิน
- ความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 3 การทำงานกับรัฐบาล

- การทำงานกับรัฐบาล

ส่วนที่ 4 การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

- การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

ส่วนที่ 5 ในชุมชนของธนาคาร

- แนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤติ

ส่วนที่ 6 การปกป้องทรัพย์สินของธนาคาร

- ทรัพย์สินทางปัญญา
- การอำนวยการบัญชี
- ความขัดแย้งในผลประโยชน์
- ข้อมูลที่ไม่พึงเปิดเผยต่อสาธารณะและการป้องกันการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน

- ยึดมั่นและปฏิบัติตาม “**จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์**” ของสมาคมธนาคารไทย ที่ธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันจัดทำขึ้น เพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคาร ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจธนาคารให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ **หลักความซื่อสัตย์** (Integrity) **หลักความยุติธรรม** (Fairness) และ**ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย** (Accountability to Stakeholders) ซึ่งครอบคลุมแนวทางปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้

  1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ
  2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร
  3. มาตรฐานการให้บริการ
  4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
  6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
  7. การจัดการข้อมูล
  8. การกำกับดูแลโดยรวม
  9. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

- กำหนดให้มีการแต่งตั้ง “Compliance Champions” ของแต่ละกลุ่มงานภายใต้ธนาคาร และแต่งตั้ง “Compliance Representatives” ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ ในการสื่อสาร ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ แนวนโยบาย และระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งข้อกำหนดของธนาคารว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจธนาคารที่พนักงานของกลุ่มงานนั้นๆ พึงทราบและปฏิบัติ

- สื่อสารและเปิดเผย “**หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี**” “**การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน**” และ “**ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน**” ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com และช่องทางอื่นๆ ที่เหมาะสม อาทิ อีเมล อินทราเน็ตของธนาคาร เป็นต้น

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต**” โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบายหลักเกณฑ์ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบรัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- กำหนด “**นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีธรรมาภิบาล และจริยธรรมที่ดี โดยธนาคารจะไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่ในกรณีบริษัทใดในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีนโยบายที่เข้มงวดกว่า ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้มีการทบทวนทุกปี หรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- กำหนด“**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต**” เพื่อใช้เป็นแนวทางและมาตรฐานในการควบคุมและ ป้องกันการทุจริต โดยยกระดับการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการทุจริตทั้งภายในและภายนอกธนาคาร พร้อมติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและป้องกันการทุจริตของธนาคารให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกรุงศรีกรุ๊ป โดยจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน และเน้นย้ำถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลของธนาคาร โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและแสดงถึงจุดยืนที่ไม่ยอมผ่อนปรนต่อการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ



- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง**” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจขอบเขต หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง รวมถึงวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันอันสืบเนื่องจากการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ ระเบียบดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองกับผู้ร่วมสัญญา หรือธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร อาทิ ลูกค้า คู่ค้า ที่ปรึกษา ตัวแทน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ บุคคลหรือกิจการอื่นใดที่ดำเนินธุรกิจกับธนาคาร เป็นต้น
- กำหนด “**นโยบายการงดรับของขวัญ**” (No Gift Policy) จากลูกค้าหรือคู่ค้าของธนาคาร โดยจะมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com เฟซบุ๊ก “Krungsri Simple” หน้าจอเครื่องเอทีเอ็ม และ Line Official: Krungsri Simple เป็นต้น เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่จะสนับสนุนให้มีการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้หลักเกณฑ์ของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และหลักธรรมาภิบาล



- กำหนดให้พนักงานทุกระดับต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์) ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) จำนวน 6 หลักสูตร ดังนี้

หลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยของพนักงาน* คิดเป็น **5.08** ชั่วโมง

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)
2. ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)
3. การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)
4. การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption)
5. กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)
6. การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party transaction: RPT)

หมายเหตุ:

* จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยคำนวณจากผลรวมของจำนวนชั่วโมงอบรมรายหลักสูตรในปี 2568 หารด้วยจำนวนพนักงานธนาคารทั้งหมด

- ได้รับการรับรองเป็นสมาชิก “**แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย**” (CAC Recertification) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ป ที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ป ทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว

- สื่อสารและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีธรรมาภิบาลของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างรัดกุมและลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน โดยจัดทำสื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล อาทิ อีเมล “Compliance Message”
- กำหนดหลักการพื้นฐานด้านการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมให้มีการรายงานการกระทำของพนักงานที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจ ผ่าน **“ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน”** (Whistleblowing Channels) โดยพนักงานหรือบุคคลใดๆ สามารถแจ้งข้อมูลเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนแล้วจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ การดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องเป็นไปอย่างไม่ชักช้าและได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการแก้ไข ป้องกัน และรายงาน รวมทั้งกำหนดกระบวนการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน) พร้อมทั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

1. แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนในกรณีที่ทราบถึงการกระทำที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย ระเบียบ ปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจผ่านช่องทางหรือหน่วยงานที่กำหนด
2. ติดตามและสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง
3. กำหนดแนวทางแก้ไขและรายงานต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

1. **ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นถัดไป ที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ**
2. **กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ** (Compliance_Whistleblowing@krungsri.com)
3. **ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)**
   - **โทรศัพท์:** สำหรับสำนักงานใหญ่ หมายเลข 85588 สำหรับสาขา หมายเลข 0-2296-2000 ต่อ 85588
   - **ไปรษณีย์:** ตู้ ปณ.169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10210
4. **ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา**
   - โทร 0-2296-2000 ต่อ 83456 กด 1 ตามด้วยกด 2
5. **กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล**
   - HR Hotline โทร 0-2296-2000 ต่อ 85577
6. **คณะกรรมการตรวจสอบ**
   - **ที่อยู่:** คณะกรรมการตรวจสอบ บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
   - **อีเมล:** audit.committee@krungsri.com
7. **MUFG Channel (สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น)**
   - **Nishimura & Asahi Law Firm**
     ที่อยู่: Otemon Tower, 1-1-2 Otemachi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-8124, Japan
     อีเมล: mufgwhistleblow@nishimura.com.
   - **MUFG Audit Committee**
     ที่อยู่: JP-Tower, 2-7-2, Marunouchi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-0005, Japan
     อีเมล: mufg-group-helpline_kansaiinkai_PF@mufg.jp

สรุปผลการดำเนินงาน

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

เป้าหมาย:
ดำเนินการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเป็นการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาสาระที่ไม่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ได้มีการเพิ่มเติมเนื้อหาในหัวข้อย่อยว่าด้วยการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงที่เข้มแข็ง ซึ่งมีความสำคัญต่อการระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เพื่อคุ้มครองคุณค่าขององค์กรและสนับสนุนการบรรลุความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้ ได้มีการปรับปรุงถ้อยคำในเนื้อหาให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปรับปรุงเนื้อหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของธนาคาร

โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย

เป้าหมาย:
ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับเทียบเท่ากับบริษัทจดทะเบียนในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) จากเอกสารที่ธนาคารเผยแพร่สู่สาธารณชน ในระดับ “ดีเลิศ” ซึ่งประเมินโดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย โดยการสนับสนุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



โครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM) โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

เป้าหมาย:
ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้นในระดับเทียบเท่ากับบริษัทจดทะเบียนในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM) ของบริษัทจดทะเบียนไทย ในระดับ “ดีเยี่ยม” ซึ่งประเมินโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ภายใต้ความร่วมมือของภาคตลาดทุนไทย



การจัดประชุม Compliance Champion / Representatives

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจธนาคารแก่ Compliance Champions ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representatives ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2568 มีการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ดังนี้

- ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมแบบออนไซต์ ในวันที่ 17 มีนาคม 2568 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 100 คน
- ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมแบบออนไลน์ ในวันที่ 13 มิถุนายน 2568 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 83 คน
- ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมแบบออนไซต์ ในวันที่ 19 กันยายน 2568 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 97 คน



การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชัน

เป้าหมาย:

สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) เป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงเจตนารมณ์และจุดยืนในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ ในนามตัวแทนของกรุงศรี กรุ๊ป ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชัน ดังนี้

- กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน ประจำปี 2568 ภายใต้แนวคิด “ไม่โกง ไม่เกิด...จริงหรือ ?” เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2568 ซึ่งจัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) (ACT) ผ่านช่องทาง Facebook Live ขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน





- กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ประจำปี 2568 ภายใต้แนวคิด “HERO OF THE TRUTH : ร่วมหยุดคอร์รัปชัน” เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2568 ณ ฮอลล์ 4 อาคารศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการต่อต้านและแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งรวมทั้งเสริมสร้างจิตสำนึกของสังคมให้ยึดมั่นในความสุจริต โปร่งใส และไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกระดับ พร้อมทั้งยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) ทั้งนี้ ได้มีการเชิญชวนพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้ง Compliance Champion ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representative ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เข้าร่วมรับชมกิจกรรมดังกล่าวผ่านช่องทาง Facebook Live ของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อสนับสนุนและตอกย้ำความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด ภายใต้พันธสัญญาว่า กรุงศรี กรุ๊ป จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้



การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- องค์กรควรมีการระบุความเสี่ยงที่สำคัญ หากองค์กรไม่ดำเนินการหรือไม่สามารถระบุความเสี่ยงที่สำคัญได้ อาจนำไปสู่การเตรียมการรับมือความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพและเพิ่มโอกาสเกิดความเสียหายให้กับองค์กรได้
- การมองข้ามความเสี่ยงที่สำคัญหรือประเมินความเสี่ยงต่ำเกินไป อาจนำไปสู่การละเลยการเตรียมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- การสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ล่าช้าหรือขาดความชัดเจน อาจทำให้สถานการณ์ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดการภาวะวิกฤต จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรในหลายส่วน อาทิ บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยี ทั้งนี้ หากมีทรัพยากรจำกัด อาจส่งผลให้การรับมือและการแก้ไขสถานการณ์วิกฤตขาดประสิทธิภาพ
- การจัดทำแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่ไม่มีความยืดหยุ่น และไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาจส่งผลให้การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตไม่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม
- องค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงและจัดการภาวะวิกฤตไม่เหมาะสม อาจส่งผลให้เกิดการสูญเสียความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า พันธมิตร นักลงทุน เป็นต้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว



โอกาส

- การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นและเตรียมความพร้อมขององค์กรในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนสามารถบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions: CBF) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจและลูกค้า รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงด้านอื่นๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น
- การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตอย่างเป็นระบบช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ลูกค้า พันธมิตร นักลงทุน เป็นต้น ซึ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงโอกาสทางธุรกิจ อันจะนำไปสู่การสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาวต่อไป
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง ช่วยให้องค์กรสามารถระบุโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อาทิ การเปลี่ยนแปลงของตลาดหรือกฎระเบียบใหม่ๆ และสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมอย่างยั่งยืน
- การวิเคราะห์และการประเมินโอกาสควบคู่กับความเสี่ยงอย่างรอบด้าน สามารถช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการพิจารณาและสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบรัดกุม และเหมาะสมแม้ในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน
- การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ไม่เพียงส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แต่ยังมีส่วนในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย และการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

การบริหารความเสี่ยง

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล**” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย กรอบการกำกับความเสี่ยง และการกำกับดูแลธุรกิจ โดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตการทำงานของกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ และกลุ่มบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของธุรกิจธนาคารและกฎบัตรที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดูแล ติดตาม เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง (Senior Management Team) รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

  นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังมีหน้าที่ดูแลและติดตามผลการใช้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุน (Capital) สภาพคล่อง (Liquidity) และนโยบายการกำกับดูแลธุรกิจ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลธุรกิจ ตลอดจนทบทวน สอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบาย กลยุทธ์ และระบบการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งรวมถึงแผนตามรายงานประจำปีด้านการกำกับดูแลธุรกิจ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาอย่างสม่ำเสมอถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบด้วย (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน แบบ 56-1 One Report)

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**” เพื่อทำหน้าที่ทบทวนและประเมินนโยบายและระเบียบปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงโดยรวม (Integrated Risk Management) และเสนอแนะต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารในเวลาที่เหมาะสม โดยข้อเสนอแนะควรสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบประเมินผลความเสี่ยงธนาคารพาณิชย์ (Risk - Based Approach) ของธนาคารแห่งประเทศไทย อาทิ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ความเสี่ยงจากภาวะตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ตลอดจนความเสี่ยงอื่นที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารและบริษัทกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) เป็นต้น

  นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังทำหน้าที่ดูแลการดำเนินการในเรื่องการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการทำธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป เป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ตลอดจนกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร โดยให้สามารถประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งบริหารและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลด้วย (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในแบบ 56-1 One Report)

- จัดตั้ง “**กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง**” ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**” (Policy for Enterprise-wide Risk Management) เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐาน สำหรับการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารให้มีการบริหารความเสี่ยงโดยรวมอย่างเป็นระบบและมีความสอดคล้องกัน รวมทั้งเป็นไปตามเอกสาร Enterprise-wide Risk Appetite Statement (RAS) ที่ใช้ประกอบกับนโยบายฉบับนี้ ซึ่งมีการระบุกลยุทธ์และระดับประเภทความเสี่ยงที่ยอมรับได้จากการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน



หมายเหตุ:
สามารถศึกษารายละเอียดแนวทางและการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เพิ่มเติมได้ในแบบ 56-1 One Report

- กำหนด “**เครื่องมือการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**” ที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้ระบุ วัดระดับ และจัดการความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้ โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรจะดำเนินการด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้
(Risk Appetite Framework)
คือ กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงในภาพรวม อันรวมถึง นโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบงาน ซึ่งระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ถูกกำหนด สื่อสาร และติดตาม โดยกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ป มีแนวทางเกี่ยวข้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรี กรุ๊ป ยอมรับได้ ซึ่งพิจารณาจากระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารยอมรับได้และสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของธนาคาร

ระดับความเสี่ยง
(Heat Map)
คือ เครื่องมือในการวัดและติดตามสถานะความเสี่ยงของประเภทความเสี่ยงที่สำคัญ ด้วยตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)

แผนที่ความเสี่ยง
(Risk Map)
คือ เครื่องมือในการกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือลักษณะความเสี่ยงของกรุงศรี กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงหลัก
(Top Risk)
คือ ความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และระดับความเสี่ยง (Heat Map) รวมถึงความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหลัก ซึ่งความเสี่ยงนั้นต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันและปรับลดความเสี่ยงดังกล่าว

- กำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้ **“แนวป้องกันสามชั้น”** (Three Lines of Defense) ในการแยกโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)

1

แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง

หน่วยงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

2

แนวป้องกันชั้นที่สอง

กลุ่มบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

3

แนวป้องกันชั้นที่สาม

หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

- **บูรณาการการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน** ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

แนวทางบริหารและควบคุมความเสี่ยง

1

ความเสี่ยงด้านเครดิต

- กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ ติดตามดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย
- กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

2

ความเสี่ยงด้านตลาด

- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด
- การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงและจัดการความเสี่ยงด้านตลาดอย่างเหมาะสมและทันเวลา ติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิด เมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ จะมีการจัดทำ Flash Report ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนให้หน่วยธุรกิจ ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบผลกระทบจากความเสี่ยงด้านตลาดที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร รวมถึงการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

3

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยมุ่งเน้นการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด มีการจัดทำ Flash Report ทันที เพื่อติดตามและประเมินฐานะสภาพคล่องของธนาคาร เมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยใช้เครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง อาทิ Liquidity Coverage Ratio (LCR) ภายใต้การจำลองสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร รวมถึงมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแผนฉุกเฉิน เพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

4

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- จัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

- ระบุ “**เหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงใหม่**” (Emerging Risk) ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต กรุงศรีมีกระบวนการดำเนินงานภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ดังนี้

  1. หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง กำหนด Risk Map หรือแผนที่ความเสี่ยง เพื่อกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและลักษณะความเสี่ยงในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ ด้านแพลตฟอร์มการดำเนินงาน และด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ

     ในปี 2568 ธนาคารมีการติดตามความเสี่ยงจากความผันผวนของสภาพภูมิอากาศ ผ่านกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดยได้ติดตามและประเมินผลกระทบจาก “**ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในกรณีแผ่นดินไหว และกรณีอุทกภัย**” โดยธนาคารได้มีการประเมินกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว และจัดทำแผนการช่วยเหลือสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าคอนโดมิเนียม โรงแรม อพาร์ตเมนท์ และอาคารสำนักงาน สำหรับในกรณีเหตุการณ์อุทกภัย ธนาคารได้มีมาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Debt Restructuring Program) เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว ตลอดจนมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

     นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านสินเชื่อ ตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน

  2. หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่อหรือการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หากดำเนินการแล้วพบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความเสี่ยงสูง ปัจจัยนั้นจะถูกกำหนดเป็นความเสี่ยงหลัก (Top Risk) โดยมีการเสนอแผนดำเนินการให้ทราบ

- ระบุ “**ความเสี่ยงที่สำคัญ**” ซึ่งครอบคลุมทั้งความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ ทั้งนี้ ความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2568 ได้แก่

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่สำคัญ
ความเสี่ยงตามหลักการ ข้อที่ 1	• ความเสี่ยงด้านเครดิต • ความเสี่ยงด้านตลาด • ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
ความเสี่ยงตามหลักการ ข้อที่ 2	• ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต • ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร • ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง • ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง • ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ • ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ • ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ	• ความเสี่ยงจากการทุจริต • ความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน • ความเสี่ยงจากแบบจำลอง

- จัดทำ “**แผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา**” (Recovery Plan) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดย Recovery Trigger และ Restoration Trigger เชื่อมโยงกับกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในด้านระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารรับได้ ทั้งนี้ แผน Recovery Plan จะถูกเริ่มใช้งานตามที่ระบุไว้ในเอกสารแผนล่วงหน้า รองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา (Recovery Plan Document) ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย ระเบียบปฏิบัติงาน และแผนการสื่อสาร สำหรับการดำเนินงานตามแนวทางดังนี้

  - **แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านสภาพคล่อง (Executing Liquidity Recovery Option)** แผนฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan: LCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่องสำหรับการกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
  - **แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านฐานะทางการเงิน (Executing Capital Recovery Option)** แผนฉุกเฉินเงินกองทุน (Capital Contingency Plan: CCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุน

- ส่งเสริมและปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานในองค์กรคำนึงถึงความเสี่ยง ผ่านการเรียนรู้และอบรมเรื่อง “**กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ** COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)” ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่
  1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
  2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
  3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
  4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication)
  5. การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring)

  โดยหลักสูตร COSO ถือเป็นหลักสูตรภาคบังคับของธนาคารที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเรียนรู้และสอบผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

- กำหนดให้มี**การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง** (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) ควบคู่กับการ**กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง** (Key Risk Indicator: KRI) ซึ่งเป็นเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ “การทุจริต” ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ โดยทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มี**ผู้แทนของฝ่ายงานเพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง** (Risk Liaison Officer: RLO) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปปฏิบัติในฝ่ายงาน รวมถึงรับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ อาทิ ดำเนินการทบทวนเครื่องมือ RCSA ทุกปี รายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นประจำทุกเดือน และรายงานเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Incident) เมื่อมีเหตุการณ์ความเสียหายเกิดขึ้น โดยจัดทำผ่านระบบงานของธนาคาร คือ Operational Risk Management System (ORMS) เพื่อรายงานต่อสายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

  ทั้งนี้ การจัดทำรายงานความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของผู้แทนแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้การรายงานความเสี่ยงทันกาลและเสริมสร้างความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มี**การทดสอบการควบคุมหลักที่สำคัญ** (Control Testing) สำหรับความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้ในรายงานการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมหลักที่สำคัญ ได้รับการออกแบบและมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสะท้อนสถานะความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง (Risk Liaison Officer: RLO)

- **RCSA & Control Testing**
  ทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) ประจำปี พร้อมทั้งทดสอบการควบคุมที่สำคัญ
- **Incident Report**
  รายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เมื่อพบเหตุการณ์
- **BCP & Call Tree**
  จัดทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และดำเนินการติดตามให้พนักงานปรับปรุงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งติดตั้งแอปพลิเคชัน KarE สำหรับการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree) พร้อมร่วมทดสอบประจำปี
- **Business Partner Activity**
  รายงานกิจกรรมพันธมิตรทางธุรกิจที่เกิดใหม่และตามรอบที่กำหนด
- **Key Risk Indicator (KRI) Report**
  รายงานตัวชี้วัดความเสี่ยงประจำเดือน

- สื่อสารสาระน่ารู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรรับทราบ ผ่านช่องทางอีเมล อาทิ เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การป้องกันภัยทุจริต การหลอกลวงทางออนไลน์ และแนวทางการใช้ Generative AI เป็นต้น

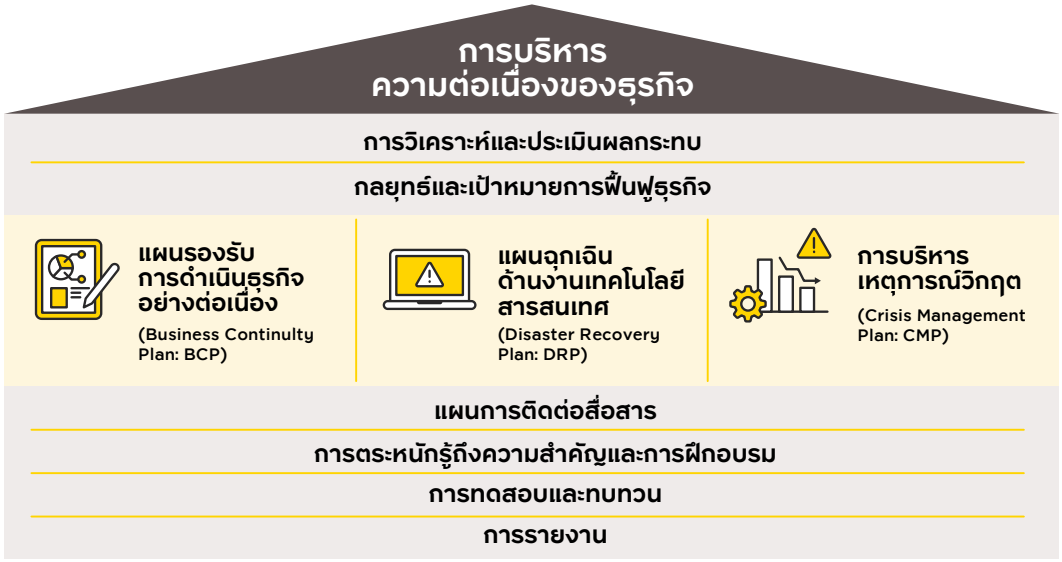


การจัดการภาวะวิกฤต

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ: การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ**” เพื่อใช้เป็นแนวทางการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการ การเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่นๆ โดยเฉพาะในกรณีการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งสื่อสารต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องโครงสร้าง บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ กรอบการทำงานและกระบวนการทำงานในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของกรุงศรี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงกับธนาคาร

- จัดทำ “**แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร**” (Bank-wide Business Continuity Plan: BBCP) เพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่ากรณีเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก การปฏิบัติงานของธุรกรรมงานที่สำคัญที่ระบุไว้ จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่นๆ อาทิ ภัยพิบัติ โดยมีเสาหลักสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้



- จัดทำ “**แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**” (Business Continuity Plan: BCP) เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกคืนการดำเนินงานขององค์กร เมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน โดยฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญ จะต้องจัดทำและดูแลรักษาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายตนเอง ส่วนฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่ไม่มีธุรกรรมงานที่สำคัญ ให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติเรื่องแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร

- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อเตรียมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่อาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารหยุดชะงัก และลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีของธนาคารให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้
  1. การเตรียมความพร้อมก่อนการเผชิญเหตุการณ์
  2. การประกาศแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  3. การดำเนินการกู้คืนระบบ
  4. การกลับคืนสู่สภาวะปกติและประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉิน

  โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำโดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กำหนด “**กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Framework) และจัดทำ “**แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Plan: CMP) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารเหตุการณ์วิกฤตสำหรับพนักงาน ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สามารถดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตและมีผลกระทบต่อการทำงานตามปกติ

กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Framework)

การจัดเตรียมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
- แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Plan)
- แผนการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Communication Plan)
- แผนการจัดการสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Premise Plan)

การเตรียมความพร้อมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
มีการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การปรับปรุงและการเก็บรักษาแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
สายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทบทวนและปรับปรุงแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

- จัดให้มี “**ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง** (Alternate Sites)” ซึ่งหมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งานในกรณีที่ฉุกเฉินและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านพื้นที่และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน



- จัดให้มี “**การปฏิบัติงานที่บ้าน**” (Work from Home: WFH) ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานภายในที่พักอาศัยของพนักงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต โดยมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA)

เป้าหมาย:
กำหนดให้ทุกฝ่ายงานดำเนินการทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งจัดทำและรายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเฝ้าระวังและติดตามแนวโน้มความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ทุกฝ่ายงานดำเนินการทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) ครบถ้วน ร้อยละ 100 และมีการรายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ตามแผนที่กำหนดไว้

การทดสอบการแจ้งเตือน (Call Tree Testing)

เป้าหมาย:
กำหนดให้มีการทดสอบระบบการแจ้งเตือน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อประเมินความพร้อมและประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ได้ดำเนินการทดสอบระบบการแจ้งเตือน ผ่านระบบแอปพลิเคชัน KarE จำนวน 4 ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

เป้าหมาย:
กำหนดให้มีการทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions: CBF) และทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกรรมงานที่สำคัญต่อองค์กร สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ได้ดำเนินการทบทวนและประเมินเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักต่อการดำเนินงาน การทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญ และการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครบถ้วนตามเป้าหมายกำหนด นอกจากนี้ได้จัดการจัดฝึกซ้อมในรูปแบบ Tabletop แผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต เพื่อเตรียมความพร้อมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลดผลกระทบที่อาจจะเกิดจากเหตุการณ์วิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานไปสู่ระบบดิจิทัล และการคิดค้นนวัตกรรมจำเป็นต้องลงทุน ทั้งในทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี องค์กรบางแห่งอาจขาดความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีใหม่
- ความไม่เสถียรของเทคโนโลยี รวมถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมดิจิทัลในตลาด อาจทำให้ธุรกิจที่ล่าช้าในการลงทุนใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน
- ระบบการทำงานที่พึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป อาจเสี่ยงต่อการหยุดชะงัก หากระบบล่มหรือเกิดข้อผิดพลาด หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์ อาทิ การโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น
- การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าในระบบดิจิทัล อาจเสี่ยงต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

โอกาส

- ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน อาทิ ระบบอัตโนมัติ และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยให้ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ช่วยในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
- นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลมีส่วนช่วยลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง ลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคล ลดต้นทุนการดำเนินงานและกระบวนการผลิตหรือบริการ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
- การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงลูกค้าทั่วโลกได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์
- การส่งเสริมให้พนักงานประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล ตลอดจนช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในวงกว้าง และสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น แอปพลิเคชัน การให้บริการออนไลน์ และการใช้ IoT (Internet of Things)
- ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) การทำงานทางไกล (Remote Working) การทำงานรูปแบบ Hybrid การประชุมออนไลน์ ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อได้ แม้ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล โดยมีแนวทางบริหารจัดการดังนี้

- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมกรุงศรี **“เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์”** (Making Innovative Changes) โดยส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างมุมมองใหม่ๆ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า กล้าทดลองและเรียนรู้ ภายใต้กลไกการควบคุมผลกระทบที่เหมาะสม รวมทั้งเตรียมพร้อมและรู้จักปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทต่อการทำงานและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน
- เสริมสร้างวัฒนธรรมของกลุ่มงานดิจิทัลและนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด **“เปลี่ยนแปลงเพื่อการเติบโต”** (Transform to Grow) ผ่านกลยุทธ์สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่
  - การปรับปรุงระบบงานหลักของธนาคาร (Core Banking Platform) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของโครงสร้างพื้นฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
  - การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า
  - การใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในทุกระดับขององค์กร
  - การสร้างธุรกิจใหม่ เพื่อเปิดโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

  ทั้งนี้ จะมุ่งเน้นการพัฒนาระบบงานตั้งแต่ฐานราก เพื่อให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมในอนาคต รวมถึงการเข้าถึงและใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างมุมมองใหม่ ส่งเสริมความกล้าคิดและสร้างสรรค์ พร้อมผลักดันการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งต่อยอดโอกาสทางธุรกิจ และสร้างความยั่งยืนในระยะยาว
- จัดตั้ง **“กลุ่มงานดิจิทัลและนวัตกรรม”** ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล การพัฒนาดิจิทัลโซลูชัน ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระบบดิจิทัลด้วยแนวคิดใหม่ผ่านบริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด และแสวงหาการลงทุนในธุรกิจ

สตาร์ตอัป (Startup) ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (Krungsri Finnovate)

- จัดตั้ง “**กลุ่มงานข้อมูลและการวิเคราะห์ระดับองค์กร**” ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อรวมศูนย์การจัดการข้อมูลของธนาคารและระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการทำงาน โดยมีเป้าหมายในการพัฒนากลยุทธ์ที่สอดคล้องและสร้างมาตรฐานการใช้งานที่เป็นระบบเดียวกันทั้งในธนาคารและบริษัทในเครือ กลุ่มงานนี้ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ดังนี้
  - **สายงานกลยุทธ์และการบริการข้อมูล** ทำหน้าที่ดูแลกลยุทธ์การใช้ข้อมูลของธนาคาร รวมถึงการจัดทำรายงาน ระบบการนำเสนอข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse)
  - **สายงานโซลูชั่นและวิศวกรรมข้อมูล** รับผิดชอบการพัฒนาและดูแลเทคโนโลยีด้านข้อมูล การจัดการข้อมูล การส่งผ่านข้อมูลแบบสตรีมและ API สถาปัตยกรรมข้อมูล และนวัตกรรมการใช้ข้อมูล
  - **สายงานพัฒนาเทคโนโลยีด้านความเสี่ยง การเงินและการกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร** มีบทบาทในการพัฒนาและดูแลระบบที่เกี่ยวข้อง อาทิ ระบบการเงิน ระบบบัญชี ระบบความเสี่ยงด้านเครดิต ระบบบริหารหนี้สิน และระบบป้องกันการฉ้อโกง
  - **ฝ่ายวิทยาการข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์** มุ่งเน้นการดูแลศูนย์ความเป็นเลิศด้านปัญญาประดิษฐ์ของธนาคาร โดยสร้างความสามารถในการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการใช้งานในธนาคาร
  - **ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล** ทำหน้าที่กำหนดธรรมาภิบาลข้อมูลของธนาคาร ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผล การเปิดเผย การตรวจสอบ และการทำลายข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด
- จัดตั้งหน่วยงาน “Stellar” (Stellar by Krungsri) ภายใต้กลุ่มงานดิจิทัลและนวัตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างสรรค์และต่อยอดนวัตกรรมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ภายใต้กรอบแนวคิดแห่งการให้โอกาส รวมถึงพื้นที่ในการพัฒนาไอเดียต่างๆ ทั้งจากพนักงานและพันธมิตรภายนอก โดยหน่วยงาน “Stellar” ถือเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนสำคัญในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในกรุงศรี อาทิ ทีมไอที ดิจิทัล ทีมกรุงศรี ฟินโนเวต และทีมกรุงศรี นิมเบิลจัดตั้งทีมงาน “Krungsri AI” เพื่อเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในกรุงศรี โดยรับผิดชอบในการดูแลภาพรวมการใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ ทั้งด้านการสร้างความสามารถในองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงานที่ผสานการสร้างนวัตกรรม และการกำหนดมาตรฐานในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
- จัดตั้ง “**คณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ**” (Project Management Committee: PMC) ทำหน้าที่พิจารณาและบริหารจัดการการลงทุนในโครงการสำคัญที่ริเริ่มขึ้นจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจและกลุ่มสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและแผนกลยุทธ์ทางระบบสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมโครงการ IT และ Non-IT หรือโครงการเพื่อการทดลองแนวคิดนวัตกรรมทางธุรกิจ หรือทดสอบการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้าหรือในกระบวนการทำงาน โดยคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ มีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

  นอกจากนี้ ยังได้แต่งตั้ง “**คณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัล**” (Digital Innovation Subcommittee) ทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลความคืบหน้าของโครงการที่ได้รับอนุมัติ รวมทั้งทบทวนผลการทดสอบทางธุรกิจต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการต่อ หรือหยุดการดำเนินโครงการนั้นๆ ตามความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์ โดยคณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัลจะต้องรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ เป็นประจำทุกเดือน
- **สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง** อาทิ
  - การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร “Around Krungsri CX” เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและตัวอย่างนวัตกรรมที่น่าสนใจผ่านทางอีเมล อาทิ การทำงานรูปแบบดิจิทัลของบริษัทชั้นนำ เคล็ดลับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตัวอย่างความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร เป็นต้น
  - การส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อรองรับการแข่งขันและการทำงานรูปแบบใหม่ ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ภายในองค์กร อาทิ แนวคิด Design Thinking เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน เทคนิควิธีคิดเพื่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ปลุกพลังความคิดสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรมพลิกองค์กร ปลดล็อกศักยภาพในการสร้างสรรค์และขับเคลื่อนวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม เป็นต้น รวมถึงการอบรมการใช้งานซอร์ฟแวร์ต่างๆ และส่งเสริมให้พนักงานมีการใช้เทคโนโลยี Business Intelligence (BI) มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล การประยุกต์ใช้ข้อมูล วางแผนและนำเสนอข้อมูล เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ

อาทิ Data Analytics Bootcamp เป็นต้น ซึ่งรวมถึงการสร้างมาตรฐานในด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัยของการใช้และประมวลผลข้อมูลอีกด้วย

- กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านนวัตกรรมและทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ
  - ความร่วมมือกับผู้ประกอบการสตาร์ตอัปหรือพันธมิตรทางธุรกิจในการส่งเสริมความรู้ทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านกิจกรรมรูปแบบต่างๆ อาทิ งานสัมนา Stellar Spark ร่วมกับ Kaidee, Tokenomist, EUREKA Global โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขามาแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ เพื่อกระตุ้นแนวคิดและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานในหัวข้อที่น่าสนใจ
  - ความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำ ในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมมาประยุกต์ ผ่านการจัด Hackathon เพื่อใช้ อาทิ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น

- **ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการทำงานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ** อาทิ
  - **โครงการสร้างนวัตกรรมและชุมชนนวัตกรรม** เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้นำเสนอและออกแบบนวัตกรรม เพื่อต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ผ่านการเรียนรู้และเข้าร่วมกระบวนการพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงธุรกิจและสังคม ตัวอย่างโครงการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการ Krungsri Innovation Talent Program และโครงการ Innovation Citizen Spark Camp โดยรวบรวมพนักงาน Innovation Citizen ออกไปร่วมแก้ปัญหาสังคมร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ กรุงเทพมหานคร, ปากคลองตลาด, OpenDream, More Loop และ Muvmi เป็นต้น
  - **การสนับสนุนระบบนิเวศสตาร์ทอัพ** กรุงศรี ฟินโนเวต ร่วมกับ Efrastructure จัดโครงการ Finno Efra Accelerator batch 01 ซึ่งเป็นโครงการเร่งสร้างการเติบโตสำหรับบริษัทสตาร์ทอัพไทยในระยะเริ่มต้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพได้เข้าถึงที่ปรึกษาระดับแนวหน้าของอุตสาหกรรม พร้อมทั้งเครือข่ายผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญ โดยมีพันธกิจเพื่อผลักดันการเติบโต เสริมความแข็งแกร่งให้ระบบนิเวศสตาร์ทอัพ และยกระดับความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ
  - **การพัฒนาระบบแพลตฟอร์ม** Nova ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางที่ถูกออกแบบเพื่อให้พนักงานสามารถแบ่งปันไอเดียและทำงานร่วมกับทีม Stellar by Krungsri โดยแพลตฟอร์มนี้มีเป้าหมายเพื่อรวบรวมแนวคิดที่สามารถพัฒนาต่อยอดสินค้าและบริการสำหรับลูกค้า รวมถึงแนวคิดใหม่ที่สนับสนุนธุรกิจที่ยั่งยืนและสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
  - **งาน** “Techsauce Global Summit 2025: The Dawn of Symbiosis” กรุงศรีได้ร่วมงานประชุมสุดยอดด้านเทคโนโลยีที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้กับพันธมิตรชั้นนำ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และแนวคิดในอนาคตให้กับผู้ที่สนใจทั้งในและนอกอุตสาหกรรม เพื่อความร่วมมือในอนาคต
  - **งาน** “Krungsri Tech Day 2025: Empower People to Make Life Simple” จัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน รวมถึงผู้ที่สนใจจากภายนอก พันธมิตรธุรกิจด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการสตาร์ตอัพ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีดิจิทัลระดับชั้นนำของประเทศ เข้าร่วมแบ่งปันมุมมองผ่านกิจกรรม Tech Talk และการประชุมเชิงปฏิบัติการ พร้อมจัดแสดงเทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งอนาคต เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย
  - **งาน** “Data Analytics Day” จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร และยกระดับศักยภาพพนักงานให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญ โดยเน้นการแสดงผลลัพธ์จากการใช้ข้อมูลเชิงลึก และเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ทั้งในมิติด้านธุรกิจและสังคม รวมถึงการจัดอบรมซอฟต์แวร์ต่างๆ และการส่งเสริมให้พนักงานใช้งานเทคโนโลยี Business Intelligence (BI) ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และสร้างมาตรฐานด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย เช่น กิจกรรม Data Analytics Bootcamp
  - **การสนับสนุนการทำงานรูปแบบดิจิทัล** เตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบข้อมูล เพื่อสนับสนุนการทำงานในรูปแบบ Hybrid Work ซึ่งช่วยลดการเดินทางของพนักงานและลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองต่างๆ อันนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทำงาน

- **ลงทุนพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง** เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ
  - **การปรับปรุงระบบงานหลัก** (Core System) **ของธนาคารและสถาปัตยกรรมระบบข้างเคียง** ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมการพัฒนาระบบหลายส่วน โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และลดภาระ

การทำงานของระบบงานหลักให้สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารที่ต้องรองรับการทำงานแบบ 24/7 ตลอดเวลา อีกทั้งยังช่วยลดความซับซ้อนในการเชื่อมต่อระบบ โดยจัดระเบียบการทำงานของระบบต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางธุรกิจ โครงการนี้ยังมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงระบบงานหลักให้เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาที่เหมาะสม และความสามารถในการรองรับการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

- **การปรับปรุงความเสถียรและความปลอดภัยของระบบต่างๆ** กรุงศรีมุ่งพัฒนาระบบให้มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมทันสมัย ความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล อาทิ การอัปเกรดเทคโนโลยีแสดงผลและฐานข้อมูลของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร การตรวจสอบแอปพลิเคชันที่ไม่ได้ดาวน์โหลดมาจากร้านค้าอย่างเป็นทางการ (Official Store) ที่เชื่อถือได้ เพื่อป้องกันการแฝงมัลแวร์เข้ามาในอุปกรณ์มือถือ รวมถึงการให้ลูกค้ายืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีชีวมิติหรือการสแกนใบหน้า เป็นต้น

- **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์และ Business Intelligence (BI)** กรุงศรีนำเทคโนโลยีคลาวด์ขั้นสูงมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า อีกทั้งยังสามารถช่วยระบุปริมาณการปล่อยคาร์บอน จากการนำข้อมูลของธนาคารขึ้นใช้งานบนระบบคลาวด์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการนำโซลูชัน BI มาใช้ อาทิ โปรแกรม Tableau Server เพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดสินใจด้วยการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น (Data Visualization) เป็นต้น

- **ศูนย์ความเป็นเลิศทางปัญญาประดิษฐ์ (AI)** กรุงศรีจัดตั้งหน่วยงานดูแล AI เพื่อใช้ในการสำรวจระบบที่เหมาะสม รวมถึงการปรับใช้ในธนาคาร ตลอดจนส่งเสริมความเชี่ยวชาญด้าน AI ในองค์กร อีกทั้งควบคุมและกำกับดูแลการใช้งาน AI ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบห่วงโซ่อุปทาน เพื่อรองรับการใช้งาน AI ในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

- **การใช้การเรียนรู้ของเครื่องและปัญญาประดิษฐ์ (Machine Learning & AI)** กรุงศรีมีการนำ Machine Learning & AI มาเพิ่มความสามารถในการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ายิ่งขึ้น อาทิ การใช้ AI ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ การจัดการเงินสดของเครื่องเอทีเอ็ม การประเมินราคาอสังหาริมทัพย์ การแปลงความต้องการทางธุรกิจเป็นภาษาการสืบค้นเชิงโครงสร้าง (Structured Query Language: SQL) เป็นต้น

- **การสนับสนุนโครงการนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** กรุงศรีให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มต่างๆ แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้ความเชี่ยวชาญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การสร้างนวัตกรรม และแอปพลิเคชันเพื่อใช้แก้ปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ “Grow Up Wallet” แอปพลิเคชันที่ส่งเสริมการปลูกฝังค่านิยมในการออมเงินและบริหารจัดการเงินให้กับเยาวชน “Brain Computer Interface” การทดสอบแนวคิดการใช้คลื่นสมองมาใช้ในการออกคำสั่งในแอปพลิเคชันสำหรับผู้พิการ “Tourist Pay” e-Wallet สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้ใช้จ่ายอย่างสะดวกเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2568 กรุงศรีได้สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงต่อยอดนวัตกรรมเดิมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ายิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้มุ่งเน้นส่งเสริมระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลในองค์กร เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีตัวอย่างนวัตกรรมและโครงการดำเนินงานที่โดดเด่น ดังนี้

โครงการ Krungsri AI

เป้าหมาย:

เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้าน AI ในองค์กร รวมถึงส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมด้าน AI โดยเฉพาะ Generative AI เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงการนำ AI มาใช้อย่างเหมาะสม มีจริยธรรมและความรับผิดชอบ

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ Krungsri AI ดังนี้

- AI Community of Practice (COP): ดำเนินการจัดการประชุมเป็นประจำทุกเดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้พัฒนาสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลเชิงลึก และประสบการณ์ในการพัฒนาและการใช้งาน AI โดยเฉพาะ Generative AI เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจที่หลากหลาย โดยผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยสมาชิกจากหน่วยงานต่างๆ ภายในกรุงศรี กรุ๊ป ทั้งผู้แทนจากธนาคาร กรุงศรี ออโต้ และกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ซึ่งมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญและพัฒนา Use Case ด้าน AI อย่างต่อเนื่อง ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีผู้แทนจาก MUFG เข้าร่วมประชุมและแบ่งปัน Use Case ที่ Krungsri AI ได้จัดทำไปยังบริษัทในเครือ MUFG เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบริษัทในเครืออีกด้วย

- AI Subject Matter Expert: การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน AI ที่ให้คำแนะนำแนวทางการพัฒนาและการใช้งาน AI ให้เหมาะสมในองค์กร อาทิ วิเคราะห์ความเหมาะสมของโซลูชัน AI ในการตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ รวมถึงการประเมินโซลูชัน AI ที่นำเสนอมา เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและการพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ AI

นอกจากนี้ ได้มีการวางแผนสำหรับกิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ

- AI Center of Excellence (COE): การพัฒนาและต่อยอดจาก AI Community of Practice (COP) เป็น AI Center of Excellence (COE) เพื่อเป็นศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญด้าน AI ที่ยังคงตอกย้ำการพัฒนานวัตกรรม AI อย่างต่อเนื่อง และตอบโจทย์ธุรกิจ
- AI Governance: กำหนดมาตรฐานและแนวทางสำหรับการพัฒนาและการใช้งาน AI ในองค์กร เพื่อสร้างกรอบการทำงานที่ชัดเจน และรับรองว่าการใช้งาน AI เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งเน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการพัฒนาและใช้งาน AI อย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบ



โครงการจัดการบัญชีม้า

เป้าหมาย:

เพื่อป้องกันการเปิดบัญชีและนำไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ กรณีบัญชีม้า ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของอาชญากรรมทางการเงิน อาทิ การฟอกเงิน การหลอกลวงทางออนไลน์ และการฉ้อโกง โดยมุ่งพัฒนาระบบที่ปลอดภัยและน่าเชื่อถือสำหรับลูกค้าของธนาคาร การตรวจจับรูปแบบของบัญชีม้า รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐในการควบคุมและระงับอาชญากรรมทางการเงิน การเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินการ เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจที่โปร่งใสและยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 จำนวนบัญชีม้าลดลงร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับจุดสูงสุดในปีเดียวกัน ซึ่งได้มีการปรับปรุงโซลูชัน เพื่อให้ทันกับกลโกงของมิจฉาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยได้มีการดำเนินการดังนี้

1. **การตรวจจับและคัดกรองบัญชีต้องสงสัย**
   - จัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจสำหรับตรวจสอบบัญชีที่มีความเสี่ยงสูง
   - พัฒนาและใช้ระบบเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการทำธุรกรรมที่ผิดปกติและต้องสงสัย แบบ Near Real-Time
2. **เสริมกระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนขั้นสูงที่มีความปลอดภัย**
   - ปรับปรุงประสิทธิภาพเทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจสอบว่าบุคคลที่ปรากฏอยู่ในภาพหรือวิดีโอนั้นๆ เป็นบุคคลที่มีชีวิตอยู่จริง (Liveness Detection) เพื่อยกระดับความปลอดภัยของระบบตรวจจับและจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ให้แม่นยำมากยิ่งขึ้น
   - ใช้เทคโนโลยีชีวมิติในการยืนยันตัวตน (Biometrics) ด้วยการสแกนใบหน้า เพื่อยืนยันรายการที่มีความเสี่ยงสูง อาทิ การเปิดบัญชีออนไลน์ (e-Savings) การโอนเงิน การเปลี่ยนวงเงินในการทำธุรกรรม หรือเมื่อพบการทำธุรกรรมที่ต้องสงสัย
   - บูรณาการระบบตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารส่วนบุคคลร่วมกับฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ กรมการปกครอง รวมถึงธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
3. **การให้ความรู้และการแจ้งเตือนลูกค้า**
   - ดำเนินการสื่อสารและรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับภัยจากบัญชีม้า และการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร (krungsri app) และสาขาธนาคาร
   - แจ้งเตือนลูกค้าให้ระมัดระวังและรู้จักวิธีป้องกันการถูกหลอกลวงและถูกนำบัญชีธนาคารไปใช้อย่างผิดวัตถุประสงค์ รวมถึงแจ้งให้เกี่ยวกับฐานความผิด หากมีการนำบัญชีที่เปิดไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
4. **การดำเนินการเชิงรุกและการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย**
   - ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีม้า

5. **การตรวจสอบและปรับปรุงมาตรการภายในองค์กร**

- ยกระดับความปลอดภัยของขั้นตอนการเปิดบัญชีและการทำธุรกรรมทางการเงิน อาทิ การจำกัดจำนวนการเปิดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบรายชื่อบุคคลต้องห้ามหรือบุคคลในรายชื่อบัญชีม้า ที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลต่างๆ กับฐานข้อมูลของธนาคาร การระงับการเปิดบัญชีใหม่และการเข้าใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้ง เมื่อตรวจสอบพบพฤติกรรมการทำธุรกรรมที่ผิดปกติหรือต้องสงสัย
- จัดฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันบัญชีม้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

การสนับสนุนและส่งเสริมด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

เป้าหมาย:

สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 กรุงศรีได้ร่วมสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีกับผู้มีส่วนได้เสีย ครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน โดยได้ดำเนินโครงการดังนี้

- **โครงการ ต้นแบบการเชื่อมต่อข้อมูล สร้างระบบผ่านระบบ API แบบเรียลไทม์ ยกระดับประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้อง กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง จับมือ กรุงศรี**

ปี 2568 กรุงศรีได้ร่วมลงนามในบันทึกความเข้าใจ ว่าด้วยการบูรณาการข้อมูลและระบบเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีกับกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และร่วมเปิดตัวต้นแบบการเชื่อมต่อข้อมูลแบบเรียลไทม์ ผ่านระบบ API เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการลดระยะเวลาในการดำเนินการประสานข้อมูลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบัญชีและช่องทางธุรกรรม เพื่อป้องกันความเสียหายลุกลาม พร้อมร่วมกันขับเคลื่อนมาตรการป้องกันเชิงรุก โดยใช้ Data Analytics วิเคราะห์พฤติกรรมต้องสงสัย และมุ่งลดเหตุอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและอาชญากรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวเป็นโครงการนำร่อง เพื่อมุ่งทดสอบการทำงานตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง โดยการผนวกกับระบบแจ้งความออนไลน์ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ก่อนขยายผลไปยังขอบเขตและบริการอื่นที่เหมาะสม ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลและกลไกกำกับดูแลร่วมอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้โครงการความร่วมมือนี้ส่งผลให้ เมื่อมีการแจ้งความผ่านระบบแจ้งความออนไลน์ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และพบว่าบัญชีธนาคารของผู้ต้องสงสัยหรือบัญชีธนาคารที่เกี่ยวข้องเป็นบัญชีของกรุงศรี พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ สามารถส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการประสานข้อมูลและการดำเนินการต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบัญชีและช่องทางธุรกรรม มายังธนาคารได้ทันทีบนระบบดิจิทัลในหลักนาที เพื่อประกอบการสืบสวนและสอบสวนต่อไป ช่วยให้การดำเนินคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและโปร่งใส ลดภาระด้านเอกสารและการเดินเรื่องระหว่างหน่วยงาน เพิ่มความสะดวกในการแจ้งความเพียงครั้งเดียว และเจ้าหน้าที่สามารถติดตามสถานะการทำงานได้แบบเรียลไทม์ อีกทั้งยังช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที





- **โครงการ** Krungsri Supply Chain x Chularat

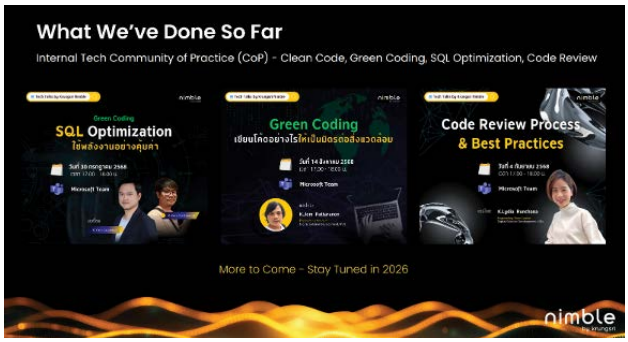
กรุงศรีได้พัฒนาโซลูชัน Krungsri Digital Supply Chain x CHG ซึ่งเป็น Digital Transformation สำหรับการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ (Healthcare Industry) โดยนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารในการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนของกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ ด้วยฟังก์ชัน Matching Automation ที่ช่วยตรวจสอบเอกสาร อาทิ ใบสั่งซื้อ ใบแจ้งหนี้ และใบรับสินค้า พร้อมระบบติดตามสถานะและการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ให้กับโรงพยาบาลในเครือ จำนวน 10 แห่ง และคลินิกในเครือจำนวน 5 แห่ง ซึ่งมีจำนวนคู่ค้ามากกว่า 1,000 ราย ทำให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดภาระงานของบุคลากร และลดต้นทุนด้านการจัดซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ จากความร่วมมือดังกล่าว กรุงศรีและโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ได้รับรางวัล Best Digital Supply Chain Solution (Healthcare Industry) – Thailand จากงาน Triple A Treasuries Awards จัดโดย The Asset นิตยสารการเงินชั้นนำระดับสากล สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสีย



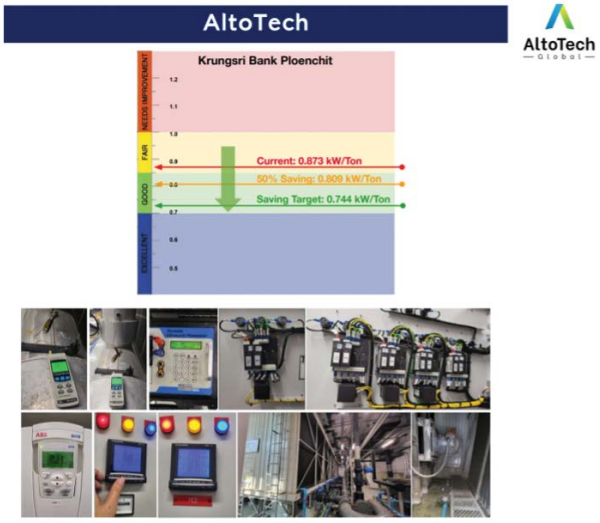
- **โครงการ** Green Coding

ปี 2568 บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด ได้เริ่มศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักการ Green Coding เพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์โดยการปรับการออกแบบ Software Engineer และการเขียน Code ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลลัพท์ให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการจัดกิจกรรม Internal Tech Community of Practice (CoP) และ ITD Webinar ซึ่งมีพนักงานสนใจเข้าร่วมฟังกว่า 1,000 คน สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของพนักงานในการร่วมสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกรุงศรี และเป็นการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2573



- **โครงการ** Energy Saving x AltoTech

ปี 2568 บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต ได้ร่วมมือกับบริษัท AltoTech ซึ่งเป็น Tech Startup ด้านพลังงาน โดยมีการติดตั้งระบบ IoT และ AI ในระบบทำความเย็น Chiller Plant System ของอาคารสำนักงานเพลินจิต โดยระบบจะทำการ Optimize การใช้งานจริงภายในอาคาร ร่วมกับการทำงานของ Chiller Plant เพื่อบริหารจัดการการใช้พลังงานให้เหมาะสม โดยช่วยลดค่าไฟฟ้าประมาณ 1.64 ล้านบาท



Project: Enhance Efficiency on Chillier Plant Management System at Krungsri Ploenchit Office

- Launched in May2025, AltoTech has implemented IoT devices at Krungsri's chiller plant to monitor
- In June 2025, **6.75%** energy consumption saving was achieved
- AltoTech will continue improving the efficiency and savings going forward, targeting **1.64M THB** savings in 1 year

โครงการ Banking as a Service - Beyond Procure

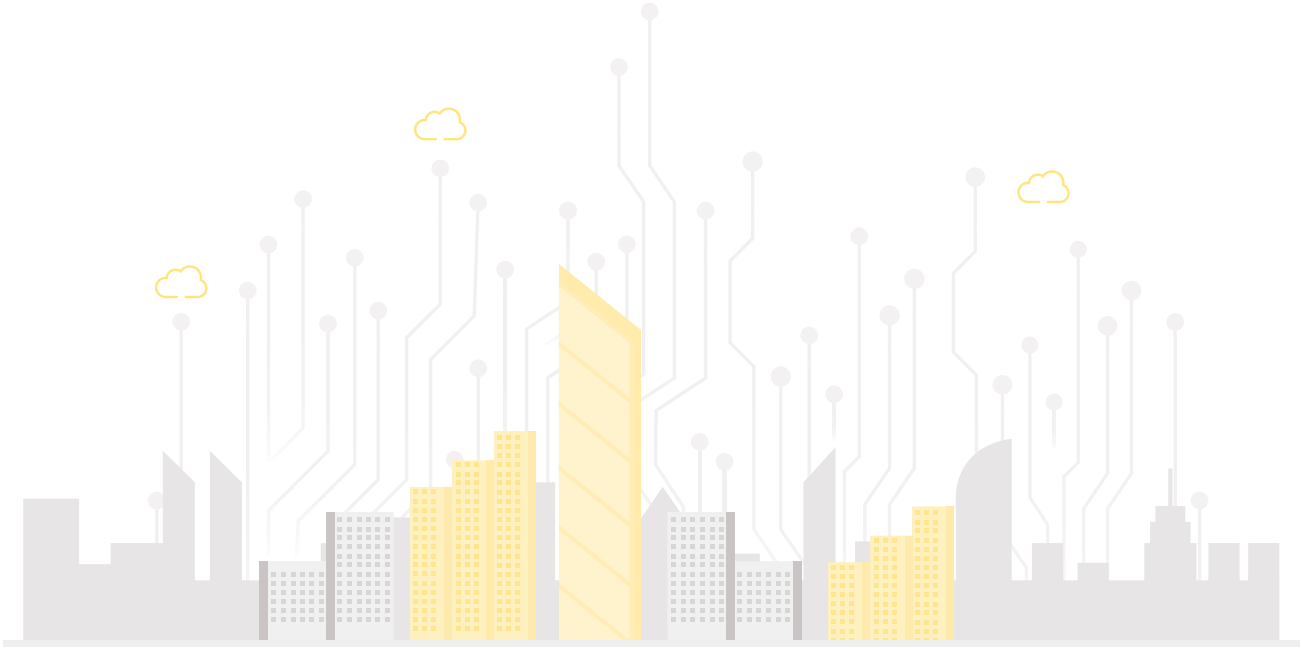
เป้าหมาย:

โครงการ Banking as a Service - Beyond Procure ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ โดยลดการพึ่งพาการสื่อสารในรูปแบบดั้งเดิม เพิ่มความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมถึงส่งเสริมความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านภาษีตามมาตรฐานของกรมสรรพากร อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนการลดใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง อาทิ การใช้กระดาษในกระบวนการธุรกรรมการซื้อขายระหว่างองค์กร นอกจากนี้ โครงการดังกล่าว ได้รับการรับรองจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development Agency: ETDA) ในฐานะ “ผู้ให้บริการด้านภาษีขั้นสูง” อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 การดำเนินโครงการดังกล่าวมีความคืบหน้าและผลสำเร็จดังนี้

- ดำเนินการพัฒนา “Beyond Procure” เพื่อให้ผู้ขาย (Supplier) และผู้ซื้อ (Buyer) สามารถติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินและการชำระเงินผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และการสร้างเอกสารรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยโซลูชัน e-Signing ที่มีความน่าเชื่อถือ ลดการใช้กระดาษ และสอดคล้องตามมาตรฐานที่กำหนดโดยกรมสรรพากรและสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยพร้อมใช้งานเชิงพาณิชย์ในปี 2568
- เริ่มให้บริการด้านการจัดการเอกสารภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขายและผู้ซื้อ โดยได้รับการรับรองเป็นผู้ให้บริการด้านภาษีขั้นสูง ซึ่งผ่านการบูรณาการและทดสอบระบบร่วมกับกรมสรรพากร รวมถึงผ่านการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอกองค์กร อาทิ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจของผู้ขายสินค้าและ/หรือบริการ (คู่ค้า) อันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น อาทิ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ โรคระบาด หรือปัญหาความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ ตลอดจนการขาดแคลนวัตถุดิบหรือสินค้า เป็นต้น
- ความเสี่ยงจากคู่ค้า อาทิ คู่ค้าขาดสภาพคล่องหรือล้มละลาย การเกิดข้อขัดแย้งกับคู่ค้าโดยเฉพาะคู่ค้าที่มีน้อยรายในตลาด คู่ค้าใช้สิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาไม่ถูกต้อง หรือมีการละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น
- ความเสี่ยงจากการที่คู่ค้าไม่ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อาทิ การดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ความหลากหลายทางชีวภาพ การขาดความรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมไปถึงคู่ค้าไม่ปฏิบัติหรือไม่ดำเนินธุรกิจตามจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูลของคู่ค้า อาทิ การถูกโจมตีทางไซเบอร์ การรั่วไหลหรือสูญหายของข้อมูลจากระบบของคู่ค้า การจัดส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลผิดพลาด รวมถึงความขัดข้องของระบบสารสนเทศของคู่ค้า เป็นต้น
- ความเสี่ยงจากความผันผวนของตลาด ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลง ราคาวัตถุดิบเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้นทุนการผลิตที่เพิ่ม/ลด อัตราแลกเปลี่ยน หรือสภาวะทางเศรษฐกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไป เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนทางธุรกิจขององค์กรในระยะยาว

โอกาส

- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานและบริการขององค์กร โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ และความโปร่งใสในการบริหารจัดการ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนจากการปรับปรุงกระบวนการ โดยจัดจ้างคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญมาดำเนินการแทน
- การสร้างความยืดหยุ่นและลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยกระจายแหล่งคู่ค้าเพื่อลดการพึ่งพาคู่ค้าเพียงรายเดียว ควบคู่กับการบริหารจัดการสินค้าคงคลังอย่างเหมาะสมผ่านการวางแผนร่วมกับคู่ค้า เพื่อให้การผลิตและการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางธุรกิจและเสริมสร้างการเติบโตขององค์กร อย่างยั่งยืนในระยะยาว
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนจะช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน ผ่านการนำระบบประกวดราคาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tools) มาใช้ และการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน
- การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีและร่วมมือกับคู่ค้ามีส่วนสำคัญในการส่งเสริมความยั่งยืน อาทิ การลดของเสียและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร การส่งเสริมคู่ค้าที่คำนึงถึงมิติสิ่งแวดล้อมและสังคม การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ตลอดจนการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น รวมถึงการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจและการเงินในประเทศมีความคล่องตัวในระยะยาว เป็นต้น

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**จรรยาบรรณคู่ค้า**” (Supplier Code of Conduct) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกรุงศรี กรุ๊ป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน กฎหมายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และคู่ค้าเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ มีการทบทวนจรรยาบรรณคู่ค้าเป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าจรรยาบรรณคู่ค้ามีความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในระดับประเทศและสากล

จรรยาบรรณคู่ค้ามีหลักการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. จริยธรรมทางธุรกิจ
2. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน
3. สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน
4. สิ่งแวดล้อม

ดาวโหลดเพื่อดู
จรรยาบรรณคู่ค้า

นอกจากนี้ กรุงศรี กรุ๊ป ได้ดำเนินการสื่อสารและเผยแพร่ “จรรยาบรรณคู่ค้า” (Supplier Code of Conduct) ให้คู่ค้ารับทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com และยังได้สื่อสารคำแถลงการณ์ว่าด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบผ่านช่องทางอีเมลอย่างต่อเนื่อง เพื่อย้ำเตือนและมุ่งหวังให้คู่ค้านำหลักการดำเนินงานและแนวปฏิบัติดังกล่าวไปยึดถือปฏิบัติเช่นเดียวกับกรุงศรี กรุ๊ป

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคู่ค้า**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลและบริหารจัดการการปฏิบัติของพนักงานในกรุงศรี กรุ๊ป ให้ปฏิบัติต่อคู่ค้าด้วยความรอบคอบภายใต้มาตรฐานเดียวกันโดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหลักการดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ป อีกทั้งยังขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และยั่งยืน พร้อมคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- กำหนด “**กลยุทธ์ในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน**” โดยมีการจัดทำกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ กลยุทธ์การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพสัมฤทธิผล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางของธนาคาร ทั้งนี้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานประกอบด้วยแนวทางสำคัญดังต่อไปนี้
  1. **การบริหารคู่ค้า**: ดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
  2. **การบริหารต้นทุน**: ดำเนินการบริหารจัดการคู่ค้าอย่างเหมาะสม ทั้งในกรณีที่มีคู่ค้าน้อยรายหรือมีคู่ค้าหลายรายในตลาด รวมถึงการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) การบริหารการจัดซื้อจัดจ้างแบบรวมศูนย์ และการบริหารทางเลือกในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้กรุงศรี กรุ๊ป และคู่ค้าได้รับผลประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม
  3. **การใช้เทคโนโลยีเพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง**: มีการพัฒนาและนำเครื่องมือหรือซอฟท์แวร์มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อาทิ การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tools) การพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบ AI ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการยืนยันตัวตนคู่ค้า เป็นต้น
- กำหนด “**กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม**” โดยมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติที่ดี ผ่านการส่งเสริมและให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกรายในการทำธุรกิจร่วมกับกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งรวมถึงธุรกิจขนาดเล็ก วิสาหกิจชุมชน และธุรกิจที่มีผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย สตรี และทหารผ่านศึกที่ทุพพลภาพ ฯลฯ เป็นเจ้าของกิจการ เพื่อร่วมเสนอสินค้าและ/หรือบริการ และได้มาซึ่งส่วนแบ่งยอดซื้อจากกรุงศรี กรุ๊ป

  นอกจากนี้ กระบวนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้ายังคำนึงถึงการจัดซื้อจัดหาสินค้าและ/หรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างและลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีแนวทางในการเน้นย้ำการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามขั้นตอน อาทิ
  - การจัดตั้งคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อกำกับและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
  - การจัดตั้งคณะทำงานตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภายใน เพื่อกำกับและตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอน ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
  - การจัดอบรมและทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานด้านความยั่งยืน

กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า

ขั้นที่ 1

กำหนดรายละเอียดของโครงการให้ชัดเจนและสื่อสารให้ผู้เข้าประกวดราคาทุกรายรับทราบพร้อมกัน โดยพิจารณาเลือกใช้วิธีการประกวดราคาที่เหมาะสม อาทิ การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tools) เพื่อให้กระบวนการประกวดราคาเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

ขั้นที่ 2

กำหนดคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ชำนาญการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อทำหน้าที่พิจารณาและคัดเลือกผู้ให้บริการ

ขั้นที่ 3

พิจารณาผลการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าก่อนการทำธุรกรรม อาทิ การรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคู่ค้า (KYTP/TPDD) รวมถึงการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ การประเมินด้าน ESG และปัจจัยด้านอื่นๆ ของคู่ค้าทุกราย

ขั้นที่ 4

ประเมินคู่ค้าโดยฝ่ายงานผู้ใช้บริการ ภายหลังการส่งมอบงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด (Supplier Performance Evaluation Form)

ขั้นที่ 5

จัดให้มีช่องทางให้คู่ค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร (Whistleblowing Channel)

- กำหนด “**ระยะเวลาที่จะชำระเงินให้แก่คู่ค้า** (Credit Term)” กรุงศรี กรุ๊ป กำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงินให้แก่คู่ค้าภายใน 45 วัน โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือข้อตกลงร่วมกันกับคู่ค้า รวมถึงกำหนดแนวปฏิบัติในการกำหนดระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้าโดยแบ่งตามลักษณะของการจำหน่ายสินค้าและ/หรือบริการดังนี้
  - กลุ่มคู่ค้าด้านสาธารณูปโภค หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 15 วัน
  - กลุ่มคู่ค้าด้านการท่องเที่ยว ค่าคอมมิชชั่น มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 15 วัน
  - กลุ่มคู่ค้าอื่นๆ มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 45 วัน

  ทั้งนี้ ระยะเวลาการชำระเงินนั้น นับจากวันที่คู่ค้านำส่งเอกสารวางบิลถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กรุงศรี กรุ๊ป กำหนด โดยหากมีปัจจัยที่ไม่สามารถชำระได้ตามที่กำหนดข้างต้น ฝ่ายงานที่ว่าจ้างหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีจะดำเนินการแจ้งเหตุผลให้คู่ค้ารับทราบล่วงหน้า

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานว่าด้วยการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคู่ค้า**” (Know Your Customer and Customer Due Diligence of the Third Party) โดยมีการตรวจสอบคู่ค้าทุกรายเพื่อระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณา อาทิ
  - การใช้บริการจากคู่ค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Part Transaction: RPT) หรือคณะบุคคลที่ทำหน้าที่ในการคัดเลือกในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
  - การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) หรือผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ
  - การปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Policy on Anti-Money Laundering and Counter Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CTPF)
  - การปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Policy and Program for Anti-Bribery and Corruption) ของธนาคาร

- **กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจควบคู่ไปกับด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG) ของคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน โดยเป็นตามหลักเกณฑ์การประเมินหรือรอบทบทวนที่กำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ การตอบแบบสอบถามของคู่ค้า (Questionnaire) การตรวจสอบสถานะทางธุรกิจ และการประเมินผลการดำเนินงาน (Supplier Evaluation) เป็นต้น
- **ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการรักษาและปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับและเป็นกรรมสิทธิ์ของกรุงศรี กรุ๊ป** ขณะเดียวกัน กรุงศรี กรุ๊ป จะต้องมีการปกป้องข้อมูลของคู่ค้าตามข้อตกลงในการรักษาความลับด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ค้าอย่างเป็นระบบ การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดชั้นความลับของข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายใต้กรอบการทำงานตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติงานต่างๆ อีกทั้งดำเนินการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบทางอีเมล รวมถึงเว็บไซต์ krungsri.com เพื่อให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
- **ดำเนินการจัดกลุ่มคู่ค้าสำคัญของธนาคาร** (Supplier Classification) เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ป สามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดกลุ่มคู่ค้า ดังนี้
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ** (Critical Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป เป็นคู่ค้าที่มีรายเดียวหรือน้อยราย หากขาดคู่ค้ากลุ่มนี้อาจส่งผลกระทบทำให้ธุรกิจหยุดชะงักทันที
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยอ้อมต่อการดำเนินธุรกิจ** (Significant Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและ/หรือบริการเฉพาะด้าน ลักษณะงานมีความซับซ้อน สามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้แต่อาจใช้ระยะเวลาในการจัดหา จึงอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ** (General Vendor) หมายถึง คู่ค้าทั่วไป สามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้ จึงไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ
- ดำเนินการสื่อสารให้คู่ค้าทราบถึง**นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน** พร้อมด้วย**นโยบายการงดรับของขวัญ** (No Gift Policy) ของกรุงศรี กรุ๊ป รวมถึง**การเข้าเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย** (CAC Recertification) เพื่อสะท้อนถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ

สรุปผลการดำเนินงาน

การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tool)

เป้าหมาย:

กำหนดให้การจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการผ่านกระบวนการประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tools) ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:

ในปี 2568 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านกระบวนการประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tools) ร้อยละ 100 ของการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด และครอบคลุมการดำเนินงานทั่วทั้งกรุงศรี กรุ๊ป ภายในเดือนมีนาคม 2568

จากกลยุทธ์ในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน เรื่องการใช้เทคโนโลยีเพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง กรุงศรี กรุ๊ป จึงได้พัฒนาและนำการประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tool) มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเต็มรูปแบบในปี 2568 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่งผลให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ค้าทุกรายในการนำเสนอราคาแก่กรุงศรี กรุ๊ป อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม



การส่งเสริมคุณค่าความยั่งยืนแก่คู่ค้า

เป้าหมาย:

ดำเนินการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่คู่ค้าอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนให้กับคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน:

- การจัดกิจกรรมอบรมหัวข้อ “กรุงศรี กรุ๊ป กับการจัดซื้อสีเขียวและธุรกิจยั่งยืน: สิ่งที่ผู้ขายควรรู้” เพื่อสื่อสารให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จรรยาบรรณคู่ค้า แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว รวมถึงนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้คู่ค้านำความรู้ดังกล่าวไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป โดยในปี 2568 ได้จัดกิจกรรมบรรยายรูปแบบออนไลน์แก่คู่ค้าจำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2568 โดยมีคู่ค้าเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 128 ราย
- การสื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) ซึ่งรวมถึงคู่ค้ารายใหม่ที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ให้รับทราบถึงนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายการงดรับของขวัญ (No Gift Policy) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณคู่ค้า การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว ประกาศคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนผ่านช่องทางอีเมล ครบถ้วนร้อยละ 100



การจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร

เป้าหมาย:

ดำเนินการทบทวนการจัดกลุ่มคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ป อย่างน้อย 1 ครั้ง เป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ดำเนินการทบทวนการจัดกลุ่มคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ป โดยพิจารณาจากคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด (Awarded Vendor List) จำนวน 1,869 ราย ดังนี้

- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยตรง (Critical Vendors) โดยได้จำแนกคู่ค้ากลุ่มนี้ออกเป็น 2 กลุ่มย่อย โดยพิจารณาจากลักษณะการขายสินค้าและ/หรือบริการ ดังนี้
  - กลุ่มคู่ค้าที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการโดยตรง ไม่ผ่านคนกลาง (Critical Tier 1)) มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยตรง (Critical Vendor) หรือคิดเป็นร้อยละ 0.05 ของคู่ค้าทั้งหมด
  - กลุ่มคู่ค้าที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการโดยผ่านคนกลาง (Critical Non-Tier 1) ซึ่งกรุงศรี กรุ๊ป ไม่มีคู่ค้าที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้
- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินธุรกิจโดยอ้อม (Significant Vendors) มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.71 ของคู่ค้าทั้งหมด
- กลุ่มคู่ค้าที่ไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (General Vendors) มีจำนวน 1,836 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.24 ของคู่ค้าทั้งหมด

การจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย:

ดำเนินการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามหลักเกณฑ์การประเมินโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 40 ขึ้นไป

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2568 ดำเนินการจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมร้อยละ 67 ของสินค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่กำหนด อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้มาตรฐาน Energy Star ทั้งหมด การจัดซื้อกระดาษชำระที่เป็นประเภทเยื่อเวียนทำใหม่ทั้งหมด เป็นต้น รวมถึงสินค้าหรือบริการอื่นๆ อาทิ พวงหรีด น้ำดื่ม กระดาษถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ต่างๆ หลอดไฟ LED โรงแรมหรือสถานที่จัดประชุม/เลี้ยงรับรอง ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีหรือผ่านเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนด เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้เลือกซื้อสินค้าและบริการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

การประเมินคู่ค้าด้านเศรษฐกิจ

เป้าหมาย:
ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องประเมินหรือทบทวนความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และครบถ้วน ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ได้ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องประเมินหรือทบทวนความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ จำนวน 99 ราย โดยคู่ค้าทั้งหมดที่เข้าหลักเกณฑ์ได้รับการประเมินดังกล่าวครบถ้วนคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ การประเมินพิจารณาครอบคลุมประเด็นด้านคุณภาพสินค้าและ/หรือบริการ สถานภาพของธุรกิจ และความเสี่ยงจากการพึ่งพาคู่ค้าที่มีจำนวนน้อยราย ซึ่งผลการประเมินคู่ค้าดังกล่าวพบว่า ร้อยละ 100 ของคู่ค้าที่ถูกประเมินไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ

การประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และการตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการการตรวจสอบและทบทวนความเป็นตัวตนของคู่ค้าเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และครบถ้วนตามจำนวนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ได้ดำเนินการประเมินคู่ค้าด้าน ESG สำหรับคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการการตรวจสอบและทบทวนความเป็นตัวตนของคู่ค้า รวมถึงคู่ค้าที่เข้าอบรมการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว โดยมีคู่ค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ในกระบวนการนี้ทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน จำนวน 862 ราย และคู่ค้าทั้งหมดที่เข้าเกณฑ์ได้รับการประเมินดังกล่าว ครบถ้วนคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ผลการประเมินดังกล่าวพบว่าคู่ค้าร้อยละ 100 ของจำนวนคู่ค้าที่ถูกประเมินไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG และคู่ค้าทุกรายที่อยู่ในกระบวนการประเมินดังกล่าวได้ตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ปครบถ้วน

การร้องเรียนเรื่องทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชน

เป้าหมาย:
สื่อสารนโยบายและให้ความรู้กับคู่ค้าให้ตระหนักถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี รวมทั้งจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชน

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2568 ได้ดำเนินการสื่อสารนโยบายและให้ความรู้ในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชนแก่คู่ค้าทั้งรายใหม่และรายปัจจุบันที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้รับทราบครบถ้วนร้อยละ 100 ผ่านช่องทางอีเมล นอกจากนี้ไม่พบประเด็นร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน การให้หรือรับของขวัญในช่วงเทศกาลต่างๆ หรือการเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า รวมถึงการละเมิดสิทธิมนุษยชน

การชำระเงินให้แก่คู่ค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการชำระเงินให้กับคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งเหตุผลให้คู่ค้ารับทราบล่วงหน้าในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนด

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรี กรุ๊ป กำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงินให้แก่คู่ค้าภายใน 45 วัน โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือข้อตกลงกับคู่ค้า ทั้งนี้ ในปี 2568 พบว่าระยะเวลาเฉลี่ยในการชำระเงินจริงให้แก่คู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ (Third Party) คิดเป็นจำนวน 24 วัน โดยนับจากวันที่คู่ค้าดำเนินการส่งเอกสารวางบิลถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ตามเงื่อนไขและข้อตกลงกับคู่ค้าที่กำหนดไว้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการดูแลคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ อย่างเป็นธรรม

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายการ	หน่วย	2564	2565	2566	2567	2568
รวมรายได้จากการดำเนินงาน [1/]	ล้านบาท	122,906	116,456*	138,948	153,279	160,320
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน [2/]	ล้านบาท	20,020	21,385	26,059	28,552	31,932
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน [3/]	ล้านบาท	26,717	27,143	32,152	35,325	39,204
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน [4/]	ล้านบาท	27,340	27,903	46,113	54,897	45,102
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ [5/]	ล้านบาท	8,010	7,466	9,290	9,366	9,219
เงินบริจาค [6/]	ล้านบาท	23.70	15.02	17.69	17.37	18.91
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	69,537	61,114	74,484	83,897	85,131
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	2,499,109	2,636,951	2,768,295	2,620,074	2,647,157
หนี้สินรวม	ล้านบาท	2,180,872	2,295,192	2,396,841	2,224,266	2,207,066
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	318,237	341,759	371,454	395,809	440,091
จำนวนพนักงาน [7/]	คน	33,397	34,245	52,146	52,438	53,766
จำนวนสาขา [8/]	สาขา	642	616	591	573	556

หมายเหตุ:

* มีการปรับข้อมูลตามการปรับปรุงตัวเลขใหม่

[1/] รวมรายได้จากการดำเนินงาน หมายถึง รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ + รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ + รายได้อื่น

[2/] ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน) อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และอื่นๆ

[3/] ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสมทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพ และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

[4/] เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

[5/] เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ ไม่รวมรายได้/ค่าใช้จ่ายทางภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

[6/] เงินบริจาค หมายถึง เงินบริจาคเพื่อองค์กรการกุศล เงินบริจาคเพื่อสนับสนุนด้านการศึกษา และเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่นๆ และการบรรเทาสาธารณภัย

[7/] จำนวนพนักงานประจำของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม

[8/] รวมสำนักงานใหญ่ และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา

ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567 [1/]		2568	
	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคาร*	**12**		**12**		**12**		**12**		**12**	
แยกตามเพศ										
ชาย	7	58.33	9	75.00	9	75.00	9	75.00	10	83.33
หญิง	5	41.67	3	25.00	3	25.00	3	25.00	2	16.67
แยกตามช่วงอายุ										
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
> 50 ปี	12	100.00	12	100.00	12	100.00	12	100.00	12	100.00

หมายเหตุ:

* คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

[1/] มีการปรับข้อมูลตามการปรับปรุงตัวเลขใหม่

ข้อมูลพนักงาน

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานกรุงศรี [1/]	**14,093**		**13,760**		**13,952**		**13,912**		**13,398**	
แยกตามเพศ										
ชาย	4,298	30.50	4,286	31.15	4,375	31.36	4,384	31.51	4,207	31.40
หญิง	9,795	69.50	9,474	68.85	9,577	68.64	9,528	68.49	9,191	68.60
แยกตามช่วงอายุ										
< 30 ปี	1,285	9.12	1,046	7.60	968	6.94	857	6.16	696	5.19
30-50 ปี	9,631	68.34	9,414	68.42	9,634	69.05	9,945	71.49	3,108	23.20
> 50 ปี	3,177	22.54	3,300	23.98	3,350	24.01	3,110	22.35	9,594	71.61

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามสัญชาติ										
ไทย	14,007	99.39	13,677	99.40	13,870	99.41	13,831	99.42	13,316	99.39
ญี่ปุ่น	53	0.38	52	0.38	50	0.36	49	0.35	53	0.40
ลาว	21	0.15	21	0.15	21	0.15	21	0.15	20	0.15
จีน	7	0.05	6	0.04	6	0.04	6	0.04	5	0.04
อินเดีย	2	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
อเมริกัน	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01	-	-
เวียดนาม	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
ฝรั่งเศส	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
อื่นๆ (สิงค์โปร์ ไต้หวัน อินโดนีเซีย ฯลฯ)	-	-	-	-	1	0.01	1	0.01	1	0.01
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน										
สำนักงานใหญ่	8,121	57.62	8,320	60.47	8,726	62.54	7,266	52.23	7,112	53.08
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพและปริมาณฑล	2,775	19.69	2,499	18.16	2,408	17.26	2,658	19.11	2,508	18.72
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	3,197	22.69	2,941	21.37	2,795	20.03	3,964	28.49	3,755	28.03
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	23	0.16	24	0.17	23	0.17
แยกตามการศึกษา										
ต่ำกว่าปริญญาตรี	165	1.17	158	1.15	147	1.05	130	0.93	117	0.84
ปริญญาตรี	10,187	72.28	9,940	72.24	10,009	71.74	9,935	71.41	9,526	68.47
ปริญญาโท	3,721	26.40	3,646	26.50	3,780	27.09	3,832	27.54	3,738	26.87
ปริญญาเอก	20	0.14	16	0.12	16	0.11	15	0.11	17	0.12

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับ	**14,093**		**13,760**		**13,952**		**13,912**		**13,398**	
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	94	0.67	93	0.68	94	0.67	100	0.72	101	0.75
ชาย	57	0.40	58	0.42	56	0.40	57	0.41	59	0.44
หญิง	37	0.26	35	0.25	38	0.27	43	0.31	42	0.31
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
< 30 ปี ชาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
< 30 ปี หญิง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	30	0.21	21	0.15	22	0.16	28	0.20	27	0.20
30-50 ปี ชาย	-	-	16	0.12	18	0.13	21	0.15	21	0.16
30-50 ปี หญิง	-	-	5	0.04	4	0.03	7	0.05	6	0.04
> 50 ปี	64	0.45	72	0.52	72	0.52	72	0.52	74	0.55
> 50 ปี ชาย	-	-	42	0.31	38	0.27	36	0.26	38	0.28
> 50 ปี หญิง	-	-	30	0.22	34	0.24	36	0.26	36	0.27
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 9-10	880	6.24	890	6.47	938	6.72	991	7.12	1,021	7.62
ชาย	415	2.94	414	3.01	432	3.10	444	3.19	453	3.38
หญิง	465	3.30	476	3.46	506	3.63	547	3.93	568	4.24
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.01
< 30 ปี ชาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
< 30 ปี หญิง	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.01
30-50 ปี	468	3.32	457	3.32	466	3.34	530	3.81	516	3.85
30-50 ปี ชาย	-	-	199	1.45	201	1.44	222	1.60	224	1.67
30-50 ปี หญิง	-	-	258	1.88	265	1.90	308	2.21	292	2.18
> 50 ปี	412	2.92	433	3.15	472	3.38	461	3.31	504	3.76
> 50 ปี ชาย	-	-	215	1.56	231	1.66	222	1.60	229	1.71
> 50 ปี หญิง	-	-	218	1.58	241	1.73	239	1.72	275	2.05

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	2,379	16.88	2,401	17.45	2,617	18.76	2,694	19.36	2,676	19.97
ชาย	966	6.85	970	7.05	1,057	7.58	1,099	7.90	1,096	8.18
หญิง	1,413	10.03	1,431	10.40	1,560	11.18	1,595	11.46	1,580	11.79
< 30 ปี	2	0.01	1	0.01	3	0.02	2	0.01	1	0.01
< 30 ปี ชาย	-	-	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
< 30 ปี หญิง	-	-	-	-	2	0.01	1	0.01	-	-
30-50 ปี	1,377	9.77	1,365	9.92	1,545	11.07	1,699	12.21	1,691	12.62
30-50 ปี ชาย	-	-	541	3.93	633	4.54	700	5.03	717	5.35
30-50 ปี หญิง	-	-	824	5.99	912	6.54	999	7.18	974	7.27
> 50 ปี	1,000	7.10	1,035	7.52	1,069	7.66	993	7.14	984	7.34
> 50 ปี ชาย	-	-	428	3.11	423	3.03	398	2.86	378	2.82
> 50 ปี หญิง	-	-	607	4.41	646	4.63	595	4.28	606	4.52
พนักงานระดับ 4-6	6,454	45.80	6,434	46.76	6,617	47.43	6,666	47.92	6,465	48.25
ชาย	1,937	13.74	1,956	14.22	1,974	14.15	1,963	14.11	1,842	13.75
หญิง	4,517	32.05	4,478	32.54	4,643	33.28	4,703	33.81	4,623	34.51
< 30 ปี	129	0.92	158	1.15	161	1.15	146	1.05	94	0.70
< 30 ปี ชาย	-	-	73	0.53	68	0.49	53	0.38	27	0.20
< 30 ปี หญิง	-	-	85	0.62	93	0.67	93	0.67	67	0.50
30-50 ปี	4,686	33.25	4,596	33.40	4,809	34.47	5,019	36.08	4,911	36.65
30-50 ปี ชาย	-	-	1,255	9.12	1,304	9.35	1,372	9.86	1,311	9.79
30-50 ปี หญิง	-	-	3,341	24.28	3,505	25.12	3,647	26.21	3,600	26.87
> 50 ปี	1,639	11.63	1,680	12.21	1,647	11.80	1,501	10.79	1,460	10.90
> 50 ปี ชาย	-	-	628	4.56	602	4.31	538	3.87	504	3.76
> 50 ปี หญิง	-	-	1,052	7.65	1,045	7.49	963	6.92	956	7.14

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
พนักงานระดับ 1-3	4,286	30.41	3,942	28.65	3,686	26.42	3,461	24.88	3,135	23.40
ชาย	923	6.55	888	6.45	856	6.14	821	5.90	757	5.65
หญิง	3,363	23.86	3,054	22.19	2,830	20.28	2,640	18.98	2,378	17.75
< 30 ปี	1,154	8.19	887	6.45	804	5.76	709	5.10	600	4.48
< 30 ปี ชาย	-	-	215	1.56	217	1.56	215	1.55	208	1.55
< 30 ปี หญิง	-	-	672	4.88	587	4.21	494	3.55	392	2.93
30-50 ปี	3,070	21.78	2,975	21.62	2,792	20.01	2,669	19.18	2,449	18.28
30-50 ปี ชาย	-	-	613	4.45	578	4.14	551	3.96	494	3.69
30-50 ปี หญิง	-	-	2,362	17.17	2,214	15.87	2,118	15.22	1,955	14.59
> 50 ปี	62	0.44	80	0.58	90	0.65	83	0.60	86	0.64
> 50 ปี ชาย	-	-	60	0.44	61	0.44	55	0.40	55	0.41
> 50 ปี หญิง	-	-	20	0.15	29	0.21	28	0.20	31	0.23
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ STEM [2/]	-	-	-	-	**1,367**	**9.80**	**1,503**	**10.80%**	**1,422**	**10.61**
ชาย	-	-	-	-	740	5.30	832	5.98	784	5.85
หญิง	-	-	-	-	627	4.49	671	4.82	638	4.76

หมายเหตุ:

[1/] เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร

[2/] เปิดเผยข้อมูลในปี 2566 เป็นปีแรกและ STEM (science, technology, engineering, mathematics) คือ กลุ่มสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์และคณิตศาสตร์

ข้อมูลการจ้างงานตามสัญญาจ้าง

อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2568 (คน)

บริษัท/ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง* (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri)	**4,207**	**9,191**	**13,398**	**85**	**310**	**395**
บริษัทย่อย						
Hattha Bank PLC. [1/]	2,247	1,060	3,307	6	51	57
บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	24	20	44	3	2	5
บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	225	147	372	1	-	1
บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	21	29	50	-	-	-
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	833	1,274	2,107	16	38	54
บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	71	195	266	3	4	7
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	657	1,624	2,281	8	46	54
บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	69	232	301	-	-	-
บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	7	9	16	-	-	-
บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	228	295	523	52	44	96
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด	67	125	192	5	8	13
บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด [2/]	77	140	217	6	14	20
สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับฝาก กรุงศรี จำกัด [3/]	10	15	25	1	2	3
SHBank Finance Company Limited	268	460	728	671	909	1,580
HC Consumer Finance Philippines, Inc.	9,016	8,955	17,971	71	154	225
PT. Home Credit Indonesia	678	445	1,123	62	29	91
บริษัท ติดล้อ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-	-	-
บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)	2,173	5,771	7,944	379	699	1,078
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน						
บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	9	4	13	449	136	585
บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	239	819	1,058	3	12	15
บริษัท กรุงศรี เจเนซิส จำกัด [4/]	-	-	-	-	-	-
บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [4/]	4	15	19	-	-	-
Hattha Services Co., Ltd.[5/]	-	-	-	-	-	-
HCPH Financing 1, Inc.	-	-	-	-	-	-
HCPH Insurance Brokerage, Inc.	-	-	-	-	-	-

บริษัท/ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง [1/] (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
การร่วมค้า						
บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด [6/]	100	745	845	-	2	2
บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [7/]	2	3	5	-	-	-
บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	51	162	213	-	9	9
SB Finance Company, Inc. [9/]	343	405	748	123	30	153
บริษัท สมใจ 2559 จำกัด [10/]	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ:

* พนักงานสัญญาจ้างของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน ได้รับว่าจ้างเพื่อปฏิบัติงานด้านอาคารและสถานที่ งานรักษาความปลอดภัย งานบริการลูกค้า เป็นต้น

[1/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 100 เดิมคือ Hattha Kaksekar Limited สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้ ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจเป็น ธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563

[2/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75 และ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ร้อยละ 25

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด

[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด

[5/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49 ผ่าน Hattha Bank Plc.

[6/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 50 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด

[7/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

[8/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

[9/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50 ชื่อบริษัทเดิม SB Finance Company, Inc.

[10/] การค้าร่วมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัท ติดล้อ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลการจ้างงานผู้พิการ[1/]

กรุงศรี	2564	2565	2566	2567	2568
จำนวนผู้พิการที่มีการจ้างงาน [2/]	**148**	**141**	**136**	**139**	**139**
ชาย	89	86	83	82	80
หญิง	59	55	53	57	59

หมายเหตุ:

[1/] ผู้พิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือ (ที่มา: พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550)

[2/] เป็นการจ้างงานตามมาตรา 35 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 โดยความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย และสภากาชาดไทย

ข้อมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงาน

ข้อมูล	บาท/จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด				
	2564	2565	2566	2567	2568
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงานใหม่ทุกตำแหน่งทั้งภายนอกภายใน*	23,104	9,093	8,717	16,864.95	16,425.09

หมายเหตุ:

*ค่าจ้างบริษัทจัดหางาน ค่าโฆษณา เป็นต้น

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกรุงศรี

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานใหม่ [1/]	**691**	**4.90**	**1,309**	**9.51**	**1,524**	**10.92**	**1,161**	**8.35**	**619**	**4.62**
แยกตามเพศ										
ชาย	276	1.96	492	3.58	508	3.64	418	3.00	217	1.62
หญิง	415	2.94	817	5.94	1,016	7.28	743	5.34	402	3.00
แยกตามช่วงอายุ										
< 30 ปี	246	1.75	458	3.33	468	3.35	365	2.62	239	1.78
30-50 ปี	434	3.08	823	5.98	1,043	7.48	777	5.59	373	2.78
> 50 ปี	11	0.08	28	0.20	13	0.09	19	0.14	7	0.05
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน										
สำนักงานใหญ่	633	4.49	1,168	8.49	1,168	8.37	753	5.41	404	3.02
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพและปริมาณฑล	48	0.34	62	0.45	175	1.25	191	1.37	99	0.74
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	10	0.07	79	0.57	179	1.28	211	1.52	112	0.84
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	2	0.01	6	0.04	4	0.03

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานลาออกจากองค์กร [2/]	**1,310**	**9.30**	**1,642**	**11.93**	**1,331**	**9.54**	**1,125**	**8.09**	**1,090**	**8.14**
แยกตามเพศ										
ชาย	458	3.25	504	3.66	419	3.00	380	2.73	381	2.84
จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	358	2.54	427	3.10	328	2.35	285	2.05	275	2.05
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	100	0.71	77	0.56	91	0.65	95	0.68	106	0.79
หญิง	852	6.05	1,138	8.27	912	6.54	745	5.36	709	5.29
จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	766	5.44	1,033	7.51	810	5.81	636	4.57	578	4.31
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	86	0.61	105	0.76	102	0.73	109	0.78	131	0.98
แยกตามช่วงอายุ										
< 30 ปี	225	1.60	279	2.03	190	1.36	140	1.01	116	0.87
จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	221	1.57	278	2.02	186	1.33	138	0.99	115	0.86
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	4	0.03	1	0.01	4	0.03	2	0.01	1	0.01
30-50 ปี	801	5.68	1,069	7.77	853	6.11	732	5.26	676	5.05
จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	771	5.47	1,033	7.51	822	5.89	697	5.01	634	4.73
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	30	0.21	36	0.26	31	0.22	35	0.25	42	0.31
> 50 ปี	284	2.02	294	2.14	288	2.06	253	1.82	298	2.22
จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	132	0.94	149	1.08	130	0.93	86	0.62	104	0.78
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	152	1.08	145	1.05	158	1.13	167	1.20	194	1.45

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567		2568	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน										
สำนักงานใหญ่	666	4.73	973	7.07	744	5.33	546	3.92	547	4.08
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพและปริมาณฑล	301	2.14	324	2.35	252	1.81	237	1.70	217	1.62
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	343	2.43	345	2.51	333	2.39	336	2.42	321	2.40
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	2	0.01	6	0.04	5	0.04

หมายเหตุ:

[1/] เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา

[2/] ข้อมูลรวมของจำนวนพนักงานที่ลาออกด้วยความสมัครใจ (Voluntary Attrition) รวมถึงการโอนย้ายภายในบริษัทในเครือและการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) และพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ใส่สถานะลาออก (Involuntary Attrition) รวมถึงการเกษียณอายุ

ข้อมูลการโอนย้ายภายในองค์กร

ข้อมูล	2564	2565	2566	2567	2568
ร้อยละของพนักงานที่มีการโอนย้ายภายในองค์กร	3.64	3.19	3.77	4.36	5.49
จำนวนตำแหน่งงานทั้งหมดที่เปิดรับสมัคร*	988	1,505	1,831	1,558	911
จำนวนพนักงานที่โอนย้ายภายในองค์กร*	36	48	69	68	50
จำนวนพนักงานเข้าใหม่*	746	1,172	1,373	1,002	664

หมายเหตุ:

* ข้อมูลทั้งหมด อ้างอิงจาก Job Requisition form

ข้อมูลการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร-ลาคลอด

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)				
	2564	2565	2566	2567	2568
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอด	9,776	9,455	9,557	9,512	9,512
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	262	213	200	150	150
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	257	211	198	150	150

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)				
	2564	2565	2566	2567	2568
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด และยังคงทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน	299	251	206	192	192
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate)[1/] หลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	98.09	99.06	99.00	100.00	100.00
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate)[2/] ที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	97.08	97.67	97.63	96.97	96.97

หมายเหตุ:

[1/] อัตราการกลับมาทำงาน (Return-to-Work Rate) = (จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด / จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด) x 100

[2/] อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน / จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด) x 100

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน

	2564	2565	2566	2567	2568
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	**58.26**	**58.44**	**57.10**	**54.03**	**48.31**
เพศ					
ชาย	54.11	54.34	53.61	50.05	42.24
หญิง	60.09	60.31	58.69	55.85	51.14
ช่วงอายุ					
< 30 ปี	58.32	49.34	53.27	51.43	47.72
30-50 ปี	58.69	58.58	58.15	54.46	49.92
> 50 ปี	56.95	61.33	55.20	53.35	43.65
ระดับพนักงาน					
ระดับปฏิบัติการ 1-3	59.95	54.37	51.69	52.13	52.89
ระดับปฏิบัติการ 4-6	58.48	60.25	59.71	54.59	49.52
ผู้บริหารระดับ 7-8	57.49	60.31	54.76	52.42	41.16
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	51.22	58.59	65.70	60.70	46.11
• ผู้อำนวยการ-ผู้อำนวยการอาวุโส	51.64	59.37	69.10	59.91	45.35
• ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (รวม Senior Management)	47.20	50.86	65.37	68.97	54.12

ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน

พื้นที่ / ช่องทางการให้บริการ	2564		2565		2566		2567		2568	
	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (สาขา)	278	363	266	349	257	333	251	322	235	280
	641		615		590		573		515	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,850	3,400	2,594	3,106	2,470	3,180	2,293	3,132	2,063	3,037
	6,250		5,700		5,650		5,425		5,100	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	33	12	32	12	32	12	32	12	32	12
	45		44		44		44		44	
กรุงศรี The Advisory [1/] (แห่ง)	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1
	6		6		6		5		5	
กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง [2/] (แห่ง)	-	-	1	0	1	0	1	0	1	0
	-		1		1		1		1	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	14	36	15	29	14	28	14	25	13	24
	50		44		42		39		37	
ศูนย์ธุรกิจกรุงศรี SME (แห่ง)	46		46		46		46		46	
ศูนย์ธุรกิจการค้าต่างประเทศ (แห่ง)	23		22		20		18		17	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออโต้ (ราย)	2,577	5,476	2,536	5,916	2,642	5,880	2,366	5,519	2,264	5,281
	8,053		8,452		8,522		7,885		7,545	
เครือข่าย กรุงศรี เฟริส์ช้อยส์ (ราย)	22,094		21,715		21,307		21,806		23,144	
สำนักงานสาขาเฟริส์ช้อยส์ (สาขา)	112		100		89		100		101	
สำนักงานสาขา ไมโครไฟแนนซ์ (TIDLOR) (สาขา)	197	1,089	241	1,387	248	1,430	261	1,517	257	1,616
	1,286		1,628		1,678		1,778		1,873	
สาขา ธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ [3/] (HTB) (สาขา)	177		177		171		161		156	

หมายเหตุ:

[1/] กรุงศรี The Advisory ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้ากรุงศรี Exclusive และลูกค้ากรุงศรี Prime

[2/] กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง ให้บริการเฉพาะลูกค้า กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง เท่านั้น

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีในประเทศกัมพูชา ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ภายใต้ชื่อ “Hattha Bank Plc.” (HTB) โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 26 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

พารามิเตอร์ที่ใช้ประเมิน	
ปีฐาน	2563
แนวทางการพิจารณา	การควบคุมจากการดำเนินงาน (Operational Controls)
ขอบเขต	ธนาคารและบริษัทย่อย (ที่อยู่ภายใต้การควบคุมการดำเนินงาน)
แหล่งข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
เกณฑ์ความมีนัยสำคัญ	5%
อัตราส่วนความเข้มข้น	ต่อจำนวนพนักงานประจำ
การรับรองอิสระ (Independent Assurance)	ใช่

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน					
		2563 (ปีฐาน)	2564	2565	2566	2567	2568 1/
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission)							
ขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,032.00	9,792.00	8,421.00	8,601.00	9,007.00	8,372.00
ขอบเขตที่ 2 (Location based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496.00	40,429.00	37,866.00	43,032 .00	41,748.00	43,386.00
ขอบเขตที่ 2 (Market based)2/	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496.00	40,429.00	37,866.00	43,032.00	37,748.00	37,386.00
ขอบเขตที่ 1 และ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	63,528.00	50,221.00	46,287.00	51,633.00	46,755.00	45,758.00
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	2.96	2.44	2.27	2.43	2.20	1.04
จำนวนพนักงานประจำ (FTE)	คน	21,445.00	20,612.00	20,632.00	21,283.00	21,260.00	44,011.00
ขอบเขตที่ 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,832.00	27,611.00	19,264.00	30,120.00	80,174.23	93,372.01
ประเภทที่ 1: การซื้อวัตถุดิบและบริการ (Purchased Goods and Services)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	54,893.63	62,286.81
ประเภทที่ 2: สินค้าประเภททุน (Capital Goods)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	15,078.91	14,047.13
ประเภทที่ 3: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน (Fuel- and Energy-Related Activities)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	8,500.67	9,646.19	9,343.21	8,201.92

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน					
		2563 (ปีฐาน)	2564	2565	2566	2567	2568 [1/]
ประเภทที่ 4: การขนส่งและการกระจายสินค้าต้นน้ำ (Upstream Transportation and Distribution)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 5: การกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร (Waste Generated in Operation)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	187.55
ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business Travel)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	858.48	8,648.60
ประเภทที่ 7: การเดินทางของพนักงาน (Employee Commuting)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	5,531.02	15,052.45	-	-
ประเภทที่ 8: การใช้สินทรัพย์ที่เช่า (Upstream Leased Assets)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	5,231.55	5,420.90	-	-
ประเภทที่ 9: การขนส่งและกระจายสินค้า (Downstream Transportation and Distribution)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 10: การแปรรูปสินค้าที่องค์กรจำหน่าย (Processing of Sold Products)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 11: การใช้งานของผลิตภัณฑ์ที่องค์กรจำหน่าย (Use of Sold Products)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 12: การกำจัดซากผลิตภัณฑ์ที่องค์กรจำหน่าย (End-of-Life Treatment of Sold Products)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 13: การปล่อยเช่าสินทรัพย์ขององค์กร (Downstream Leased Assets)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 14: แฟรนไชส์ (Franchises)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ:

[1/] ปี 2568 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ บริษัทย่อยที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย จำนวน 14 แห่ง และบริษัทย่อยในต่างประเทศ จำนวน 6 แห่ง

[2/] ปี 2568 ดำเนินการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2: การใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อพลังงานจากภายนอกมาใช้ภายในองค์กร) ผ่านการซื้อใบรับรองการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: RECs) จำนวน 12,000 RECs หรือเทียบเท่าปริมาณการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 6,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)

ข้อมูลการใช้พลังงาน

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2564	2565	2566	2567	2568
พลังงาน						
การใช้พลังงานทั้งหมดภายในองค์กร	**กิกะจูล**	**334,096.97**	**356,764.92**	**428,149.00**	**418,273.06**	**429,305.15**
การใช้พลังงานทางตรงทั้งหมด	**กิกะจูล**	**91,284.42**	**103,490.73**	**118,252.94**	**117,634.21**	**112,626.35**
• การใช้พลังงานที่ใช้แล้วหมดไปทั้งหมด	กิกะจูล	91,284.42	103,490.73	118,252.94	117,634.21	112,626.35
• การใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด	กิกะจูล	-	-	-	-	-
การใช้พลังงานทางอ้อมทั้งหมด	**กิกะจูล**	**242,812.55**	**253,274.19**	**309,896.06**	**300,638.85**	**316,678.80**
• กระแสไฟฟ้าที่ซื้อเข้ามาใช้	กิกะจูล	242,812.55	253,274.19	309,896.06	300,638.85	316,678.80
พลังงานที่ขายได้	**กิกะจูล**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
• กระแสไฟฟ้าที่ขายได้	กิกะจูล	-	-	-	-	-
ความเข้มข้นของการใช้พลังงานทั้งหมด	**กิกะจูลต่อคน**	**16.21**	**17.53**	**20.12**	**19.67**	**9.75**

หมายเหตุ: การแปลงหน่วยในการคำนวณอ้างอิงข้อมูลจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน ประกอบด้วย
- ค่าพลังงานน้ำมันดีเซล 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 36.42 เมกะจูล (MJ)
- ค่าพลังงานน้ำมันเบนซิน 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 31.48 เมกะจูล (MJ)
- 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล (GJ)

ข้อมูลการใช้น้ำ

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2564	2565	2566	2567	2568
น้ำและน้ำทิ้ง						
ปริมาณการดึงน้ำทั้งหมด	**ลูกบาศก์เมตร**	**372,813.65**	**348,947.96**	**397,532.05**	**419,165.70**	**483,621.05**
• น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากกระบวนการผลิต	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	372,813.65	348,947.96	397,532.05	419,165.70	483,621.05
◦ น้ำจากองค์กรอื่นที่ค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด ≤1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	372,813.65	348,947.96	397,532.05	419,165.70	483,621.05

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2564	2565	2566	2567	2568
◦ น้ำจากองค์กรอื่นที่ค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด >1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรทั้งหมด	**ลูกบาศก์เมตร**	**298,250.92**	**279,158.37**	**318,025.64**	**335,332.56**	**386,896.84**
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรในพื้นที่ที่ไม่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ*	**ลูกบาศก์เมตร**	**52,031.31**	**48,700.53**	**61,095.83**	**69,302.06**	**103,057.59**
จำแนกตามแหล่งที่มา						
• น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	52,031.31	48,700.53	61,095.83	69,302.06	103,057.59
จำแนกตามคุณภาพน้ำ						
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด ≤1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	52,031.31	48,700.53	61,095.83	69,302.06	103,057.59
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด >1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ*	**ลูกบาศก์เมตร**	**246,219.61**	**230,457.85**	**256,929.80**	**266,030.50**	**283,839.25**
จำแนกตามแหล่งที่มา						
• น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	246,219.61	230,457.85	256,929.80	266,030.50	283,839.25
จำแนกตามคุณภาพน้ำ						
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด ≤1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	246,219.61	230,457.85	256,929.80	266,030.50	283,839.25
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด >1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด	**ลูกบาศก์เมตร**	**74,562.73**	**69,789.59**	**79,506.41**	**83,833.14**	**96,724.21**
• ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในองค์กรในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	126,594.04	118,490.12	140,602.24	153,135.20	199,781.80

หมายเหตุ:
* ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรในพื้นที่ที่ไม่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำและพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำเปิดเผยข้อมูลในปี 2567 เป็นปีแรก

ข้อมูลการจัดการของเสีย

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2564	2565	2566	2567	2568
ข้อมูลของเสีย						
ปริมาณการเกิดของเสีย*	**ตัน**	**622.47**	**377.08**	**607.41**	**482.12**	**467.05**
• ปริมาณการเกิดของเสียอันตราย	ตัน	2.43	5.34	2.28	1.89	1.66
• ปริมาณการเกิดของเสียไม่อันตราย	ตัน	620.04	371.74	605.13	480.23	465.39
การจัดการของเสียทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด	**ตัน**	**421.77**	**212.70**	**366.06**	**168.99**	**190.92**
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบไม่ใช่วิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	1.56	1.15	0.79	0.42	0.20
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	1.56	1.15	0.79	0.42	0.20
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	420.21	211.55	365.27	168.57	190.72
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	415.21	205.74	344.07	144.56	169.25
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	5.00	5.81	21.20	24.01	21.46

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2564	2565	2566	2567	2568
การจัดการของเสียทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด	**ตัน**	**200.70**	**164.34**	**241.35**	**313.13**	**276.13**
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	-	-	-	-	-
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	-	-	-	-
• การเผา	ตัน	-	-	-	-	-
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	-	-	-	-	-
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	-	-	-	-	-
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	-	-	-	-
• การเผา	ตัน	-	-	-	-	-
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	-	-	-	-	-
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	0.87	4.19	1.49	1.47	1.46
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	-	-	-	-
• การเผา	ตัน	0.87	4.19	1.49	1.47	0.23
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	-	-	-	-	1.22
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	199.83	160.19	239.86	311.66	274.67
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	5.38	9.11	14.22	40.57
• การเผา	ตัน	-	-	-	-	-
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	199.83	154.81	230.75	297.44	234.10
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-

หมายเหตุ:
*เปิดเผยปริมาณการเกิดของเสียจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำและอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bank of Ayudhya PCL.'s Sustainability Report for the calendar year 2025

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

Terms of engagement

LRQA (Thailand) Ltd. was commissioned by Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2025 "the report" against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier, using AccountAbility's AA1000AS v3, where the scope was a Type 2 engagement.

Our assurance engagement covered Krungsri's subsidiaries in Global operations, and specifically the following requirements:

- Evaluating Krungsri's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) of Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and Impact.
- Confirming that the report is in accordance with:
  - GRI Standards (2021)
  - The double materiality assessment process.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected GRI disclosures listed below:
  - *Environmental*:
    GRI 305-1 Direct (scope 1) GHG emissions, GRI 305-2 Energy indirect (scope 2) GHG emissions, GRI 305-3 Other indirect (scope 3) GHG emissions (Purchased goods and services, Capital goods, Fuel and energy related activities, waste generated and Business travel).

Our assurance engagement excluded the data and information of Krungsri's subsidiaries and suppliers, and any third parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to Krungsri. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote.

Krungsri's responsibility is for collecting, aggregating, analysing, and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of Krungsri.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that Krungsri has not, in all material respects:

- Met the requirements above.
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected.
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

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

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with AA1000AS v3. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing Krungsri's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this by interviewing Krungsri's management who engage directly with stakeholder groups as well as reviewing documents and associated records.
- Reviewing Krungsri's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether Krungsri makes informed business decisions that may create opportunities which contribute towards sustainable development.
- Collaborating information from third party assurance engagements done for Krungsri (ISO 14064-1). We also spoke with key people responsible for compiling the data and drafting the report.

Observations

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

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from Krungsri's stakeholder engagement process. Krungsri has addressed the key stakeholder group's opinion regarding their impacts.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning Krungsri's sustainability performance that have been excluded from the report. Krungsri has processes for identifying and determining material issues based on a set of unbiased criteria and qualitative impact valuation. Krungsri should ensure completeness of the disclosure GHGs data, for example fugitive emissions.
- Responsiveness: Krungsri has addressed the concerns of stakeholders in relation to impacts of climate change and financial inclusion, we believe that future report should disclose progress in GHGs transition pathway.
- Reliability: Data management systems for GHGs reporting are well defined, enable for independent verification.
- Impact: Krungsri has addressed impacts valuation of for example Supply chain, information security as well as climate change related. We do believe that the future report, Krungsri should also report finance emissions impact include Assets under management (AUM)

LRQA's standards, competence, and independence

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

This verification together with GHG report and UNPRB report verifications for Krungsri are the only works undertaken by LRQA for Krungsri and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 25 March 2026



Opart Charuratana
Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Limited
No. 252/123 (C), Muang Thai – Phatra Complex Tower B.
26th floor, Ratchadaphisek Road., HuayKwang, Bangkok, 10310, THAILAND
LRQA reference: BGK000001302

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including LRQA (Thailand) Limited, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.
This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.
Copyright © LRQA Group Limited, 2026.

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bank of Ayudhya PCL.'s GHG report for the calendar year 2025

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

Terms of engagement

LRQA (Thailand) Ltd. was commissioned by Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) to provide independent assurance on its GHG Report 2025 "the report" against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier, using AccountAbility's AA1000AS v3, where the scope was a Type 2 engagement.

Our assurance engagement covered Krungsri's subsidiaries in Global operations, and specifically the following requirements:
Evaluating the reliability of data and information for only the selected GRI disclosures listed below:

- GRI 305-1 Direct (scope 1) GHG emissions
- GRI 305-2 Energy indirect (scope 2) GHG emissions
- GRI 305-3 Other indirect (scope 3) GHG emissions (Purchased goods and services, Capital goods, Fuel and energy related activities, waste generated and Business travel).

Our assurance engagement excluded the data and information of Krungsri's subsidiaries where it has no operational control, suppliers and any third parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to Krungsri. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote.

Krungsri's responsibility is for collecting, aggregating, analysing, and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of Krungsri.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that Krungsri has not, in all material respects:

- Met the requirements above.
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

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

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with AA1000AS v3. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Collaborating information from third party assurance engagements done for Krungsri (ISO 14064-1). We also spoke with key people responsible for compiling the data and drafting the report.

Observations

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

- Inclusiveness: Krungsri should ensure completeness of the GHGs data disclosure, for example fugitive emissions as well as finance emissions include Assets under management (AUM) in the future report.

LRQA's standards, competence, and independence

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

This verification together with Sustainability report and UNPRB report verifications for Krungsri are the only works undertaken by LRQA for Krungsri and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 25 March 2026



Opart Charuratana
Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Limited
No. 252/123 (C), Muang Thai – Phatra Complex Tower B.
26th floor, Ratchadaphisek Road., HuayKwang, Bangkok, 10310, THAILAND
LRQA reference: BGK000001302/B

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including LRQA (Thailand) Limited, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.
This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.
Copyright © LRQA Group Limited, 2026.

ดัชนีข้อมูลรายงาน

Statement of use	Bank of Ayudhya Public Company Limited has reported the information cited in this GRI content index for the period of January 1, 2025 to December 31, 2025 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

Remarks:

AR: Annual Report (56-1 One Report)
NA: Not applicable.
LG: Legal Prohibition
CC: Confidential constraints
IU: Information unavailable/ incomplete

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	14					
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	14, 20-21, 40-41, 213-214					
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	36, 38					
	2-4 Restatements of information	20-21, 65, 220-221					
	2-5 External assurance	226-229					
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	12-13, 14, 18-21, 116-122, 139-145, 201-206					
	2-7 Employees	208-218					
	2-8 Workers who are not employees	213-214					
	2-9 Governance structure and composition	16-17, 28-29, 208, AR [Topic: Board of Directors and Details Of Directors] and website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-of-directors]				SDG 16.5, 16.6	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	208-212, AR [Topic: Nomination and Remuneration Committee, and Details Of Directors] and website https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/nomination-remuneration-committee]				SDG 5.1, 5.5	
	2-11 Chair of the highest governance body	16-17, AR [Topic: Management Structure, Roles and Responsibilities] and website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-of-directors]					
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	17, AR [Topic: Role and Responsibilities of the Chairman of the Board] and website [https://www.krungsri.com/getmedia/fd-45f65c-e45c-4e86-911a-3e77620a16e3/cg-principles-en-2025]					
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	16-17, 28-29, and website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]					

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	16-17, 28-29, 38					
	2-15 Conflicts of interest	16-17, 178-184					
	2-16 Communication of critical concerns	28-29, 38, 178-184, 136 and website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/overview/announce]					
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	100, 148-149, AR [Topic: Directors' Development]					
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	16-17, AR [Topic: Evaluation of the Board of Directors and the Committees reporting to the Board of Directors]					
	2-19 Remuneration policies	105-107, AR [Topic: Remuneration of Directors and Executives]	a, b	IU	During the data collection process before disclosure		
	2-20 Process to determine remuneration	105-107, AR [Topic: Nomination and Remuneration Committee]	a-ii	IU	During the data collection process before disclosure		
	2-21 Annual total compensation ratio	-	a, b, c	CC	Confidential information		
	2-22 Statement on sustainable development strategy	9-11					
	2-23 Policy commitments	9-11, 22-32, 39, 49-51, 71, 78-81, 90, 103-104, 124, 146, 163, 172, 180-181, 186, 202 and website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/social/policy-for-human-rights]				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.3, 9.b, 11.1, 11.3, 13.1	
	2-24 Embedding policy commitments	39, 49-51, 71, 78-81, 90, 103-104, 124, 146, 163, 172, 180-181, 186, 202				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.3, 9.b, 10.4, 12.2, 13.1	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	110, 182 and website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/social/policy-for-human-rights]					
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	14, 110, 182					
	2-27 Compliance with laws and regulations	175-177, 183-184					
	2-28 Membership associations	33					
	2-29 Approach to stakeholder engagement	129-138					
	2-30 Collective bargaining agreements	111				SDG 8.3, 8.5	
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	36-39					
	3-2 List of material topics	24, 39					
	3-3 Management of material topics	36-39					

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Environmental Management and Resource Efficiency							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	49-52				SDG 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3, 17.16, 17.17	
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	52-53, 55-57					
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	52-53, 222				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
	302-3 Energy intensity	222				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
	302-4 Reduction of energy consumption	53-54				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	55-56	b	NA			
	303-2 Management of water discharge-related impacts	55-56				SDG 6.3	
	303-3 Water Withdrawal	222-223					
	303-4 Water discharge	222-223					
	303-5 Water consumption	222-223					
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	57-58, 224-225				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	57-58, 224-225				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-3 Waste generated	224-225				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-4 Waste diverted from disposal	224-225				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-5 Waste directed to disposal	224-225				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
Climate Change Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	60-63				SDG 12.2, 13.2, 13.3, 17.16, 17.17	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	68-69, 82-83					
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	65, 220				SDG 12.2, 13.2, 13.3	Yes
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	65, 220				SDG 12.2, 13.2, 13.3	Yes
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	220-221				SDG 12.2, 12.3, 12.5, 13.2, 13.3	Yes
	305-4 GHG emissions intensity	65, 220				SDG 13.2, 13.3	Yes
	305-5 Reduction of GHG emissions	54, 58, 65-69, 157-158				SDG 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3	Yes

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Customer Experience and Market Conduct							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	71-74				SDG 8.3, 9.2, 9.3, 10.2, 10.5, 16.6	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	18, 118-121, 196-200				SDG 9.3	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	74-76				SDG 16.6	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	74-76					
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	74-76				SDG 16.6, 16.10	
Responsible Lending and ESG Considerations							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	77-82				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.1, 8.2, 9.2, 9.3, 9.4, 10.2, 10.5, 11.1, 11.3, 13.1, 14.6, 16.6, 16.7, 17.1, 17.16, 17.17	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	69, 82-88, 117, 207				SDG 1.4, 1.5, 5.a, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a, 10.2, 10.5	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	69, 82-88, 117, 207				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.1, 8.2, 9.2, 9.3, 9.4, 11.1, 11.3	
	203-2 Significant indirect economic impacts	69 and website [https://www.krungsri.com/en/investor-relations/sustainable-finance/gender-bond]				SDG 1, 3, 7.2, 7.a, 7.b, 8.1, 8.2, 9.2, 9.3, 9.4	
Human Resources Development							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	89-95				SDG 4.3, 4.4, 4.7, 12.8, 13.3	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	96-102				SDG 4.3, 4.4, 4.7	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	100				SDG 4.3, 4.4, 4.7, 12.8, 13.3	
Fair Labor Practices and Respect for Human Rights							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	103-110				SDG 3.8, 4.4, 5.1, 5.5, 8.3, 8.5, 10.2, 16.7	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	213-217				SDG 5.1, 5.5, 8.3, 8.5	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	105-107				SDG 3.8, 8.3, 8.5	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
	401-3 Parental leave	106, 217-218				SDG 3.8, 5.1, 5.5, 8.3, 8.5	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	111, 215-219, AR [Topic: Number of Employees]				SDG 5.1, 5.5, 10.2	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	110, 115				SDG 5.1	
Financial Inclusion							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	116				SDG 1.4, 1.5, 5.a, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a, 10.2, 17.1, 17.3, 17.16, 17.17	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	116-122, 207				SDG 1.4, 1.5, 5.a, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a, 10.2	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	116-122				SDG 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a	
	203-2 Significant indirect economic impacts	116-122				SDG 1.4, 1.5, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a	
Occupational Health, Safety and Working Environment							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	123-125				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	123-125				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	125-128				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-3 Occupational health services	125-128				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	125-128				SDG 16.1	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	128				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-6 Promotion of worker health	112-113				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	125-128				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-9 Work-related injuries	125				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-10 Work-related ill health	125				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
Stakeholder Engagement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	129-138				SDG 16.6, 17.7	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	207				SDG 16.6, 17.7	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Promotion of Financial Literacy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	139-145				SDG 4.4, 4.5, 4.7, 9.1, 10.2	
Community Participation and Social Engagement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	146-161				SDG 1.4, 1.5, 3.7, 3.8, 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.a, 4.b, 6.1, 6.6, 10.2, 11.4, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3, 14.2, 15.2, 15.4, 15.a, 15.b, 17.16, 17.17	
Data Governance and Personal Data Protection							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	163-164				SDG 16.6, 16.10, 16.a, 16.b	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	167				SDG 16.6, 16.10, 16.a, 16.b	
Financial Crime Prevention							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topic	169-170				SDG 16.5, 16.6, 17.14	
Cybersecurity and AI Governance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topic	172-174				SDG 16.4, 16.a	
Good Governance and Anti-Corruption							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	178-182				SDG 16.5, 16.6	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	97-98, 183-184	a-e	IU	During the data collection process before disclosure		
Risk and Crisis Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	186-192				SDG 11.5, 16.7	
Innovation and Digital Transformation							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	193-196				SDG 8.2, 9.2, 9.4, 17.7, 17.8	
Supply Chain Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	201-204				SDG 8.2, 12.2	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	206					
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	206				SDG 8.2, 10.2, 12.2	

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2568

QR Code ขอความร่วมมือจากท่านโปรดร่วมตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ โดยสแกน QR Code
หรือส่งแบบสำรวจความคิดเห็นฯ นี้กลับมายังธนาคาร ตามที่อยู่ที่ปรากฏท้ายเล่ม
หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ KrungsriESG@krungsri.com

1. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

- ☐ พนักงาน
- ☐ ลูกค้า
- ☐ ผู้ถือหุ้น
- ☐ คู่ค้า/ผู้จำหน่ายสินค้า-บริการ
- ☐ นักลงทุน/นักวิเคราะห์
- ☐ สถาบันการเงิน
- ☐ หน่วยงานกำกับดูแล
- ☐ หน่วยงานภาครัฐ
- ☐ ประชาชนทั่วไป
- ☐ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

2. ท่านได้รับ/อ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีจากแหล่งใด

- ☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (สแกน QR Code)
- ☐ เว็บไซต์ krungsri.com
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

3. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี

- ☐ เพื่อทราบและเข้าใจการดำเนินธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
- ☐ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
- ☐ เพื่อการศึกษาและวิจัย
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของกรุงศรีประเด็นใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น)

ด้านสิ่งแวดล้อม

- ☐ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ☐ การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ด้านสังคม

- ☐ การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- ☐ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- ☐ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ☐ การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- ☐ การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- ☐ สุขภาวะ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ☐ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
- ☐ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- ☐ การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

- ☐ การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- ☐ การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- ☐ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์
- ☐ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- ☐ การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
- ☐ นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- ☐ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

5. ความพึงพอใจต่อรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2568

ความสมบูรณ์ของเนื้อหา	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
ความครบถ้วนของประเด็นด้านความยั่งยืน	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
การออกแบบรูปเล่มรายงาน	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง

6. ท่านคิดว่ากรุงศรีควรเปิดเผยประเด็นด้านความยั่งยืนประเด็นใดเพิ่มเติม

7. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานและการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน
ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาการดำเนินงานและการจัดทำรายงานความยั่งยืนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป


krungsri

สอบถามข้อมูลโปรดติดต่อ:
ฝ่ายกลยุทธ์ความยั่งยืนองค์กร
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
โทรศัพท์ 0-2296-2000 ต่อ 82996, 84323, 83778
อีเมล: KrungsriESG@krungsri.com

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร่วมรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการยกเลิกการจัดพิมพ์รายงานความยั่งยืนเป็นรูปเล่ม เพื่อลดการใช้กระดาษ การตัดต้นไม้ การใช้หมึกพิมพ์ รวมถึงของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต