krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

รายงานความยั่งยืน 2566

RACE to NET ZERO

SHAPING SUSTAINABILITY FUTURE

'RACE TO NET ZERO'

กรุงศรีเร่งปฏิบัติการอย่างเข้มข้นในทุกองคาพยพ
เพื่อบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์
ทั้งจากกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการทางการเงิน
ด้วยการสนับสนุนลูกค้าและทุกภาคส่วน
ในการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ
โดยคำนึงถึงความหลากหลายและครอบคลุม (Diversity and Inclusion)
ควบคู่กับความใส่ใจในสมดุลด้านมิติสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแน่วแน่

Race to Net Zero อีกหนึ่งบริบทที่สะท้อนถึงความเป็น
"ธนาคารที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน" ของกรุงศรี

เร่งสู่การเป็นองค์กรสีเขียว

ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าคือการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้ค่าและเหมาะสม
ผ่านการบริหารจัดการอย่างถูกวิธีและปลอดภัย



เร่งเปลี่ยนผ่านการใช้พลังงานยานยนต์

ลดมลพิษทางอากาศคือการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ธนาคารและบริษัทในเครือพร้อมสนับสนุนการใช้รถยนต์ไฟฟ้า
และยานยนต์คาร์บอนต่ำ ทั้งระดับอุตสาหกรรมและครัวเรือน



เร่งสร้างองค์กรดิจิทัลทั้งระบบ

ลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองคือการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ส่งมอบนวัตกรรมทางการเงินที่สร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
ผ่านกระบวนการรูปแบบดิจิทัลที่สะดวกและปลอดภัย



สารบัญ



28
การขับเคลื่อนธุรกิจ
เพื่อความยั่งยืน



46
ด้านธรรมาภิบาล
และเศรษฐกิจ

10 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม
12 สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
16 ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
18 เกี่ยวกับกรุงศรี
28 การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน
36 การจัดทำรายงาน
46 ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ
47 การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
49 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
53 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
58 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
62 การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
70 การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
75 นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
82 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

152
ด้านสิ่งแวดล้อม





86
ด้านสังคม

86 ด้านสังคม
87 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน
98 การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
103 สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
108 การเข้าถึงบริการทางการเงิน
115 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
123 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
135 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
141 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม
152 ด้านสิ่งแวดล้อม
153 การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
161 การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
172 ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
182 การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก
184 ดัชนีข้อมูลรายงานตาม GRI
190 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2566

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม
และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ
ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า
พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง
ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ
สร้างความเชื่อมั่นโดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส
ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ
ร่วมทำงานเป็นทีมด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง
โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุด
ของลูกค้าและกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ
มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ
เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์
เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก
มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะสถาบันการเงิน
ระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า
ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

สารประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ในปี 2566 โลกได้เผชิญกับความเสื่อมถอยด้านสิ่งแวดล้อมในนานารูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติ ระบบนิเวศที่ถูกคุกคาม ทรัพยากรธรรมชาติที่เสื่อมสลาย และปัญหาด้านมลพิษที่ล้วนทวีความรุนแรงจนเกิดผลกระทบในวงกว้างต่อสภาพแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ พัฒนาการทางเศรษฐกิจ ไปจนถึงความมั่นคงของมนุษย์ นอกจากนี้ประชาคมโลกยังต้องประสบกับสถานการณ์ที่ยากลำบากอื่นอีกอาทิ การฟื้นฟูหลังวิกฤตโรคโควิด-19 นโยบายการเงินที่ตึงตัว และความตึงเครียดจากความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์

ภายใต้บริบทความท้าทายดังกล่าว การดำเนินงานด้วยความมุ่งมั่นส่งผลให้กรุงศรีประสบผลสำเร็จในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านธุรกิจทั้งในส่วนของลูกค้าและของธนาคารให้มีการดำเนินการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น กอปรกับแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (ครอบคลุมปี 2564-2566) ซึ่งเปรียบเสมือนเข็มทิศการดำเนินธุรกิจที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสภาพภูมิอากาศ โดยหนึ่งในความสำเร็จสำคัญด้านธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน คือยอดสินเชื่อสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน (Social and Sustainable Finance) ณ สิ้นปี 2566 เพิ่มขึ้น 71,000 ล้านบาทจากปีฐาน 2564 นับเป็นการเดินทางเกินกว่าครึ่งทางสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้จำนวน 100,000 ล้านบาทภายในปี 2573

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าจำนวนการสนับสนุนทางการเงินคือการผนวกองค์ประกอบด้าน ESG ไว้ในการดำเนินงานที่ยึดมั่นในพันธกิจธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน ทำให้กรุงศรีได้รับการจัดอันดับ AAA ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของ ‘SET ESG Ratings 2023’ โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สะท้อนถึงแนวปฏิบัติอันเป็นเลิศด้านความยั่งยืนของกรุงศรีในด้านการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น

กรุงศรีมุ่งมั่นสู่เป้าหมายที่วางไว้ตามวิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยการลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากกระบวนการทางธุรกิจทั้งหมดของธนาคารภายในปี 2573 ทั้งนี้ กิจกรรมที่สำคัญในปี 2566 คือปฏิบัติการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ผ่านโครงการ ‘Krungsri Race to Net Zero’ ซึ่งเป็นการรวมพลังพนักงานกลุ่มธนาคารกรุงศรีอย่างสร้างสรรค์สู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ ประกอบด้วยภารกิจการลดขยะ การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ

อีกหนึ่งเป้าหมายที่สำคัญภายใต้วิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรีคือ การลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดให้เป็นศูนย์ภายในปี 2593 โดยธนาคารจะร่วมแรงร่วมใจกับลูกค้าและจับมือก้าวไปด้วยกันในการบรรลุเป้าหมายอันเด็ดเดี่ยวนี้ ทั้งนี้ ธนาคารจะไม่สามารถลดคาร์บอนในพอร์ตโฟลิโอของตนเองได้ หากลูกค้าไม่ลดคาร์บอนในธุรกิจของตนด้วย

ปี 2566 เป็นอีกหนึ่งปีแห่งความก้าวหน้าของกรุงศรีในการลงมือดำเนินการตามพันธสัญญาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นรูปธรรมในการช่วยภาคเศรษฐกิจเปลี่ยนผ่านสู่อนาคตสีเขียวด้วยผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลายเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Finance) ตอกย้ำปณิธานของกรุงศรีสู่ “การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยั่งยืนที่สุดในประเทศไทย” นอกจากธนาคารจะดำรงตำแหน่งผู้นำในตลาดทุนและตลาดสินเชื่อของประเทศไทยแล้ว กรุงศรียังเป็นผู้ริเริ่มในการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืนของประเทศไทยหลายรายการสู่ตลาด โดยในปี 2566 หนึ่งในผลิตภัณฑ์สำคัญคือการออกตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) ควบคู่กับตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรทางทะเล (Blue Bond) เป็นครั้งแรกในประเทศไทย ผ่านการเสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ International Finance Corporation (IFC) มูลค่า 400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่า 14,236 ล้านบาท

วัตถุประสงค์หลักของการออกตราสารหนี้ครั้งนี้คือ การระดมทุนเพื่อเร่งสนับสนุนสินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์ท้องทะเล (Blue Financing) เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนของทั้งกรุงศรีและประเทศไทยในองค์รวม นอกจากนี้ ในช่วงปี 2563-2566 ธนาคารได้จัดจำหน่ายพันธบัตรและสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนรวมกว่า 30 โครงการ ส่งผลให้ธนาคารครองตำแหน่งผู้นำของตลาดพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยมูลค่าการจัดจำหน่ายพันธบัตรรวมสุทธิ 78,551 ล้านบาท

ด้วยจิตสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) ของประเทศ กรุงศรีได้เข้าร่วมในการจัดทำมาตรฐานกลางของภูมิทัศน์ทางการเงินด้านสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย โดยในฐานะ Co-CEO Sponsor Bank ด้านความยั่งยืนของสมาคมธนาคารไทย ธนาคารได้ร่วมจัดทำคู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Industry Handbook) สำหรับระบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้รับการเผยแพร่ในปี 2566 และวางรากฐานในการผนวกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

กรุงศรีตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการอย่างเข้มงวดรัดกุมนั้น ย่อมส่งเสริมความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น กรุงศรีจึงได้ออกนโยบายการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนในปี 2566 เป็นกรอบพื้นฐานสำหรับการอำนวยสินเชื่อธุรกิจ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG มุ่งหวังส่งเสริมการเงินเพื่อความยั่งยืนและเสริมสร้างผลลัพธ์เชิงบวกแก่สังคมโดยรวม นโยบายนี้ให้นิยามลักษณะและจัดประเภทของธุรกรรมในการพิจารณาสินเชื่อ ได้แก่ ธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา ธุรกรรมพึงระวัง ธุรกรรมที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด และธุรกรรมการเงินเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้วางแผนกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสมตามความเสี่ยงด้าน ESG ของแต่ละธุรกรรม

นอกเหนือจากวาระด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ประเด็นด้านสังคมมีความเร่งด่วนเช่นเดียวกัน กลุ่มธนาคารกรุงศรีได้กำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ซึ่งบูรณาการสิทธิมนุษยชนเข้ากับระบบประเมินความเสี่ยงและกลไกการกำกับดูแลของธนาคาร รวมถึงการปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน สอดคล้องกับหลักการว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)

แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 จะคลี่คลาย และสัดส่วนสินเชื่อภายใต้มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกรุงศรีต่อยอดสินเชื่อรวมลดลงจากร้อยละ 29 ในปี 2563 เหลือร้อยละ 6 ณ สิ้นปี 2566 เนื่องจากลูกหนี้ส่วนใหญ่ออกจากโครงการรับความช่วยเหลือแล้ว อย่างไรก็ดี ยังมีลูกค้าบางรายโดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ยังต้องใช้เวลาและทรัพยากรสนับสนุนเพื่อฟื้นตัวสู่สภาวะปกติ ดังนั้น กรุงศรีจึงยังคงให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ากลุ่มนี้เข้าถึงความช่วยเหลือที่เหมาะสมและทันกาลในระหว่างที่ยังฟื้นฟูธุรกิจ และจะไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง

การผสานพลังพันธมิตรด้าน ESG ของเรามิได้จำกัดอยู่เพียงในระบบนิเวศทางการเงิน เราได้สร้างความร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในการปลูกป่าชุมชน 1,000 ไร่ ในภาคเหนือตามมาตรฐานการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจของประเทศไทย ซึ่งจัดทำโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยคาร์บอนที่ดักจับได้ภายใต้โครงการนี้ จะสามารถขอรับการรับรองคาร์บอนเครดิตเพื่อนำมาชดเชยคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรต่อไป

ปี 2567 เป็นปีแรกของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ของกรุงศรีซึ่งครอบคลุมปี 2567-2569 ในแผนฉบับที่ 4 นี้ พันธกิจของกรุงศรีคือ “การเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” ซึ่งขับเคลื่อนด้วยสถานะความเป็นผู้นำในธุรกิจที่เชื่อมโยงกับ ESG ดังนั้น เราจึงกำหนดสามกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุพันธกิจดังกล่าว อันได้แก่ การมุ่งสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ และการก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งอนาคต ทั้งนี้ ด้วยเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ถึงการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงส่งเสริมรูปแบบธุรกิจเพื่อความยั่งยืน เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มที่ครอบคลุมทั้งธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนลูกค้า พนักงาน และผู้ถือหุ้น พร้อมทั้งมุ่งมั่นยกระดับทั้งชุมชนและสิ่งแวดล้อมสู่อนาคตที่ดีกว่า

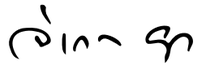
อนึ่ง กรุงศรีอยู่ในระหว่างการจัดทำแผนการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan) เพื่อลดความเสี่ยงทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในพอร์ตโฟลิโอของเรา โดยเฉพาะความเสี่ยงจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมพลังงาน โดยเฉพาะการผลิตไฟฟ้า ซึ่งเป็นภาคเศรษฐกิจหลักที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสัดส่วนที่สูง จากนั้นจึงขยายขอบเขตไปครอบคลุมอุตสาหกรรมอื่นๆ อาทิ ภาคการขนส่ง ทั้งนี้ แผนการเปลี่ยนผ่านของกรุงศรีสอดคล้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมระยะที่ 1 (Thailand Taxonomy Phase 1) ซึ่งจำแนกเป็นกลุ่มสีเขียว อำพัน และแดง ตามความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในแต่ละกิจกรรมเศรษฐกิจ

ในปี 2567 กรุงศรียังคงมุ่งมั่นในการสร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้แก่ลูกค้า ห่วงโซ่อุปทาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ทุกกลุ่มของเรา สอดคล้องกับจิตสำนึกการเป็น “ธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน” ของธนาคาร ผ่านการเพิ่มผลิตภัณฑ์การเงินเพื่อความยั่งยืน และการจับมือกับพันธมิตรธุรกิจที่มีเป้าหมายร่วมด้านความยั่งยืน อีกทั้งผนวกรวมมุมมองด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการธุรกิจ และสนองรับกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Standard Practice)

วันเวลาสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ หรือ Net Zero ใกล้เข้ามาเรื่อยๆ กรุงศรีจะเร่งสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของลูกค้าควบคู่ไปกับการเปลี่ยนผ่านการดำเนินงานในส่วนของธนาคารเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนภายในกำหนดเวลา เพื่อท้ายที่สุดแล้วเป็นการสนับสนุนประเทศไทยให้เปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำอย่างราบรื่น



โนริอากิ โกโตะ
ประธานกรรมการ



จำลอง อติกุล
รองประธานกรรมการ



เคนอิจิ ยามาโตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566
มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ			
การธนาคารเพื่อความยั่งยืน	• ได้รับผลการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ระดับสูงสุด AAA (คะแนนรวม 90-100)	• ได้รับผลการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ระดับสูงสุด AAA (คะแนนรวม 90-100)	• ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนเป็นปีที่ 8 ด้วย SET ESG Ratings ระดับสูงสุด AAA
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	• ได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับ “ดีเลิศ” จากองค์กรระดับชั้นนำ	• ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับ “ดีเลิศ”	• ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับ “ดีเลิศ”
การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	• ร่วมเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองจาก CAC	-	• ได้รับการรับรองจาก CAC (Certified Period: 31 มีนาคม 2566 - 31 มีนาคม 2569)
ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566)	• ขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Expansion)	-	• ประสบความสำเร็จในการควบรวมกิจการของบริษัทหลักทรัพย์ โนมูระ พัฒนสิน จำกัด (มหาชน) (CNS) เมื่อเดือนมีนาคม ซึ่งได้รับการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี พัฒนสิน จำกัด (มหาชน) (KCS) และบริษัท SHBank Finance Company Limited (SHB Finance) ในประเทศเวียดนาม เมื่อเดือนพฤษภาคม รวมถึง Home Credit ในประเทศฟิลิปปินส์และประเทศอินโดนีเซีย เมื่อเดือนมิถุนายน และเดือนตุลาคม ตามลำดับ ซึ่งตอกย้ำความมุ่งมั่นของธนาคารในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการแข่งขันและการขยายธุรกิจไปสู่ภูมิภาคอาเซียน
มิติด้านสังคม			
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	• เพิ่มยอดสินเชื่อคงค้างสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (เมื่อเทียบกับปีฐาน 2564)	-	• ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 ยอดสินเชื่อคงค้างสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน (Social and Sustainable Finance) เพิ่มขึ้นจำนวน 70,890 ล้านบาท (เมื่อเทียบกับปีฐาน 2564)

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566
มิติด้านสังคม			
การส่งเสริมศักยภาพของผู้หญิงและความเสมอภาคระหว่างเพศ	• สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40 ของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด	• สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40 ของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด	• สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) ร้อยละ 52.71 ของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด
การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป (พนักงานประจำ) เข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของพนักงานประจำทั้งหมด	-	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป ที่เข้าร่วมกิจกรรม 3,937 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ของพนักงานประจำทั้งหมด • จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป 10,053 ชั่วโมง
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรีไม่น้อยกว่า 36 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรีไม่น้อยกว่า 36 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี 57.10 ชั่วโมงต่อคน
มิติด้านสิ่งแวดล้อม			
การลดปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจ/กิจกรรมของธนาคาร (ขอบเขต 1 และ 2)	• ลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจและกิจกรรมของกรุงศรี กรุ๊ป ให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573	• ลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจและกิจกรรมของกรุงศรี กรุ๊ป ร้อยละ 5 ต่อปี	• ปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจและกิจกรรมของกรุงศรี กรุ๊ป เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.55 เนื่องจากมีการเพิ่มขอบเขตการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นขององค์กร โดยครอบคลุมบริษัทย่อย (บริษัทใหม่)
การดำเนินกิจกรรมที่ช่วยดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์จากชั้นบรรยากาศ	• ดำเนินโครงการจัดการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้โดยร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	-	• ร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในโครงการจัดการคาร์บอนเครดิตในป่าเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่าชุมชนทางภาคเหนือ จำนวน 1,000 ไร่ ซึ่งคาดว่าจะได้รับปริมาณคาร์บอนเครดิตจากโครงการดังกล่าวประมาณ 0.9-1.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อไร่ • ร่วมมือกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ในโครงการปลูกป่าชายเลนเพื่อประโยชน์จากคาร์บอนเครดิต ซึ่งกรุงศรีได้รับการจัดสรรพื้นที่สำหรับดำเนินโครงการปลูกป่าชายเลนเพื่อกักเก็บคาร์บอนและฟื้นฟูระบบนิเวศป่าชายเลนในพื้นที่จังหวัดตรัง จำนวน 44.35 ไร่ และจะเริ่มดำเนินการปลูกป่าชายเลนในพื้นที่ที่ได้รับการจัดสรรในปี 2567

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*

กรุงศรีประกอบธุรกิจตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ประกาศและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ประกาศและเงื่อนไขภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) รวมถึงคำสั่งและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารดำเนินธุรกิจตามขอบเขตของธนาคารพาณิชย์อาทิ การรับฝากเงินการให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน การค้ำประกัน เงินกู้ยืม การชำระเงินและโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังประกอบธุรกิจกลุ่มอื่นๆ ตามขอบเขตที่ ธปท. อนุญาต ได้แก่ 1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย 2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ 3) ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน 4) ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) 5) ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น

ปัจจุบันกรุงศรีมีบริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วมจำนวน 29 บริษัท โดย ณ สิ้นปี 2566 กรุงศรีมีสำนักงานสาขาธนาคารทั้งสิ้น 591 สาขา[1/] กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพนักงานจำนวน 52,146 คน[2/] มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 73,558 ล้านบาท

ชื่อบริษัทหลัก: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลักษณะกิจการ: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชื่อย่อหลักทรัพย์: BAY

เลขทะเบียนบริษัท: 0107536001079

ประเภทธุรกิจ: ธนาคารพาณิชย์

ชื่อเชิงพาณิชย์: กรุงศรี

ชื่อกลุ่มธุรกิจ: กลุ่มธุรกิจการเงินกรุงศรี (กรุงศรี กรุ๊ป)

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

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: 56,884 คน
(พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม)

รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ: 29,212 ล้านบาท

รวมรายได้จากการดำเนินงาน [3/]: 138,948 ล้านบาท

หมายเหตุ:
* อ้างอิงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 17/2560 เรื่อง รายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ
[1/] รวมสำนักงานใหญ่และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา
[2/] จำนวนพนักงานประจำของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม
[3/] รวมรายได้จากการดำเนินงาน: รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ + รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ + รายได้อื่น

โครงสร้างการถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นสามัญเกินกว่า ร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

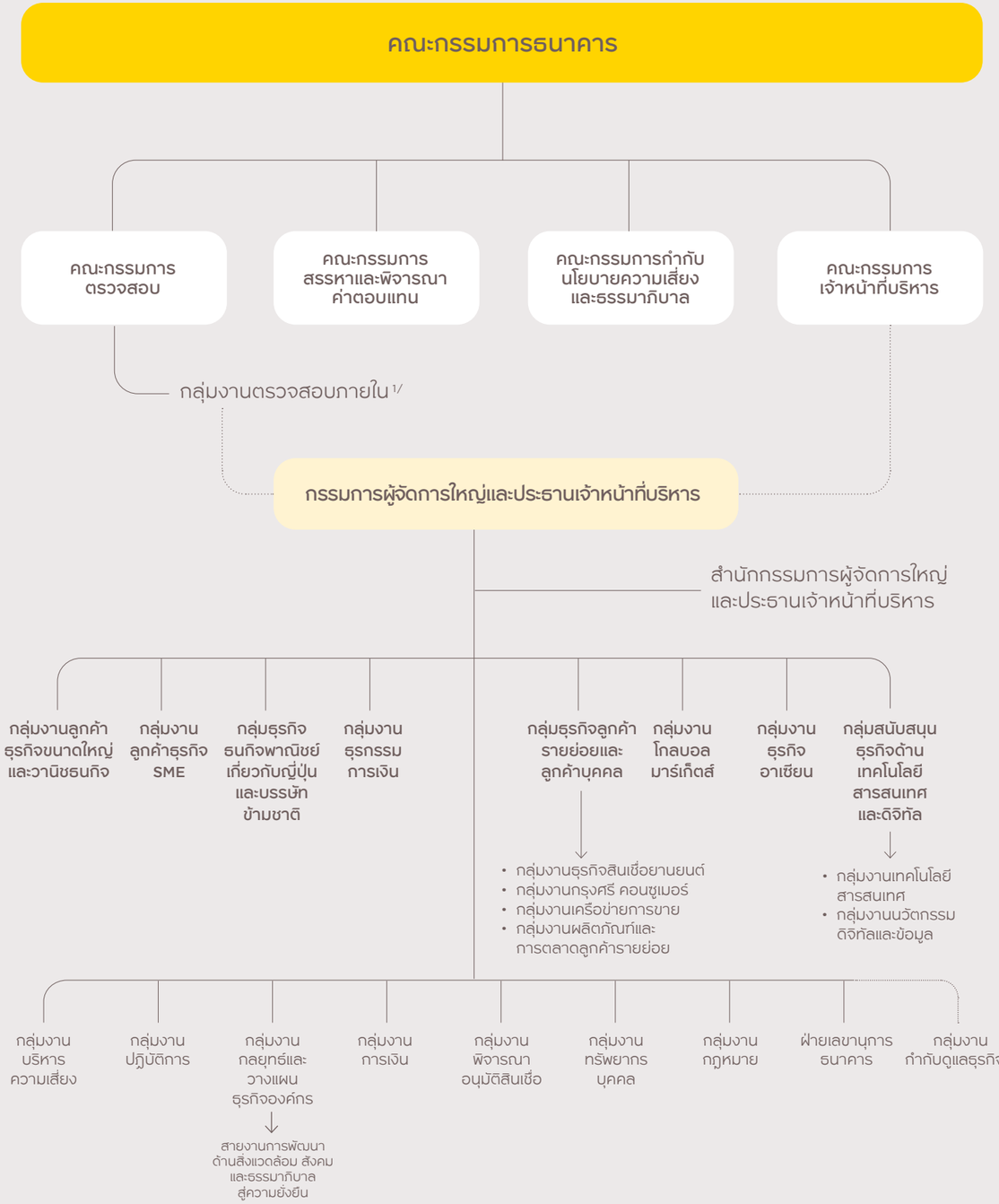
ณ วันที่ 7 กันยายน 2566 (วันกำหนดสิทธิครั้งล่าสุด)
(หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 7,355,761,773 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท)

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	ร้อยละของจำนวนหุ้นทั้งหมด
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 แซทเทลไวชั่น 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

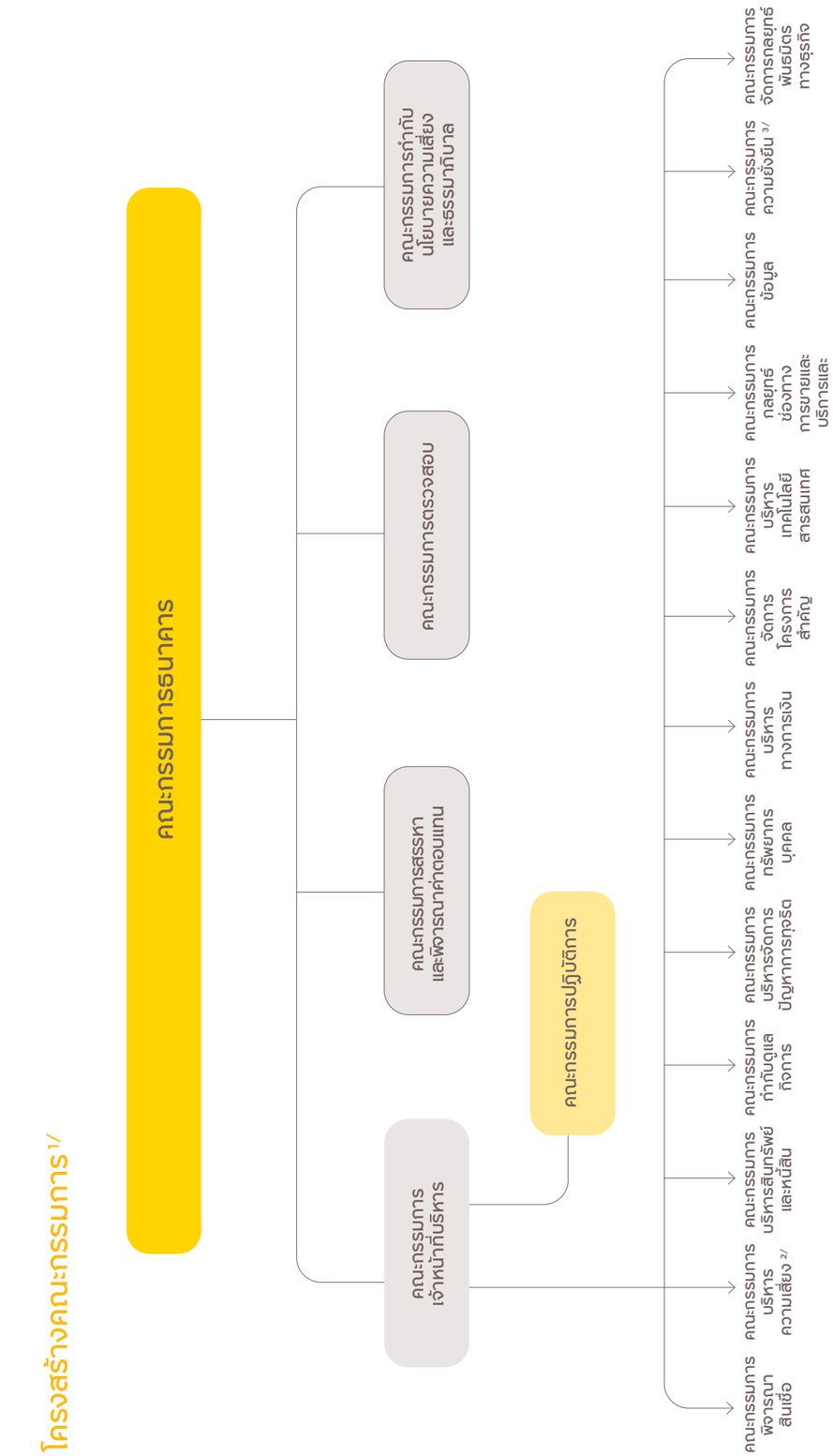
โครงสร้างองค์กร

ณ วันที่ 1 มกราคม 2567



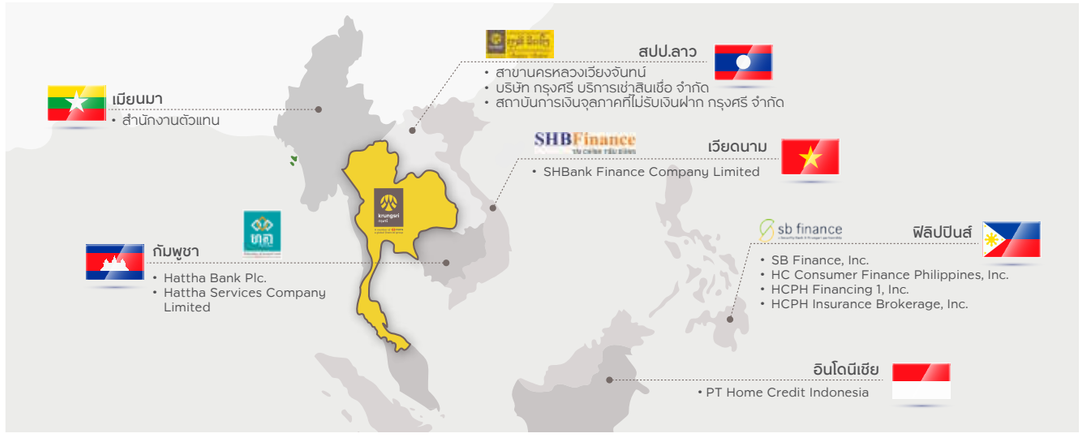
หมายเหตุ:
1/ กลุ่มงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
2/ กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

โครงสร้างคณะกรรมการ 1/



คณะกรรมการที่มีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการและไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารของธนาคาร

หมายเหตุ:
1. ธนาคารมีการจัดตั้งและยุบเลิกคณะกรรมการชุดย่อยเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม ทั้งนี้ โครงสร้างคณะกรรมการข้างต้นแสดงเฉพาะคณะกรรมการชุดหลักและชุดย่อยที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงคณะกรรมการชุดย่อยที่จัดตั้งขึ้นตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลในประเทศที่ธนาคารดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ของธนาคารสามารถดูได้ในหัวข้อโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ภายในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล
3. คณะกรรมการความยั่งยืนมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยมีการกำหนดให้มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการธนาคาร



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



ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กิจกรรมหลัก

แหล่งที่มาของเงินทุน	การปฏิบัติการ	การตลาดและการขาย	ช่องทางการเข้าถึงนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ธุรกรรมทางการเงิน	การบริการหลังการขาย
• การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	• การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและคำนึงถึงมิติ ESG • การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยคำนึงถึงมิติ ESG • การทำงานรูปแบบดิจิทัล เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก • ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ	• การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม • การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน • การแข่งขันอย่างเป็นธรรม • การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมแบรนด์และภาพลักษณ์ที่ดี	• การบริการทางการเงินที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย • ศูนย์/ สำนักงาน/ สาขาธนาคารที่ครอบคลุมและทั่วถึง • การบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	• ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ • ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล • การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	• การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า • การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน • ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

คำนึงถึงและเชื่อมโยงผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมสนับสนุน

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

บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม

กรุงศรีถือหุ้นในบริษัทย่อยจำนวน 24 บริษัท การร่วมค้าจำนวน 4 บริษัท และบริษัทร่วมจำนวน 1 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย		
1. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	ธุรกิจลีสซิ่งและเช่าซื้อ	99.99
2. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	บริการสินเชื่อเช่าซื้อยานพาหนะ สินเชื่อแบบลีสซิ่ง และสินเชื่อรีไฟแนนซ์แก่บุคคลธรรมดาและบริษัททั่วไป	100.00
3. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
4. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
5. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
6. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	ธุรกิจเกี่ยวกับการเช่าหรือให้เช่ารถยนต์และให้บริการด้านบุคลากร	100.00
7. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	บริการติดตามทวงหนี้	100.00
8. บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	ธุรกิจจัดการกองทุนรวมและกองทุนส่วนบุคคล	86.86
9. บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด	ธุรกิจเกี่ยวกับการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ หรือสินทรัพย์อื่นจากสถาบันการเงินเพื่อการบริหาร พัฒนา หรือจำหน่ายจ่ายโอนต่อไป	100.00
10. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	99.84
11. บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	ธุรกิจรับโอนสิทธิเรียกร้องลูกหนี้ และให้บริการด้านเทคโนโลยี	100.00
12. บริษัท กรุงศรี เจเนซิส จำกัด [1/]	บริการนายหน้าประกันชีวิต	100.00
13. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [2/]	บริการนายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
14. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	ประกอบธุรกิจร่วมลงทุน	100.00
15. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด [3/]	ธุรกิจให้สินเชื่อเช่าซื้อ ลีสซิ่ง และสินเชื่อผ่อนชำระในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	100.00
16. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด [4/]	ธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ประเภทสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับฝากเงินในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	99.99
17. Hattha Bank Plc.	กิจการธนาคารในประเทศกัมพูชา	100.00
18. Hattha Services Company Limited [5/]	ธุรกิจให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ในประเทศกัมพูชา	100.00
19. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี พัฒนสิน จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	99.35
20. SHBank Finance Company Limited [6/]	บริการสินเชื่อบุคคลในประเทศเวียดนาม	50.00
21. HC Consumer Finance Philippines, Inc.	บริการสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิตในประเทศฟิลิปปินส์	75.00
22. HCPH Financing 1, Inc.	ประกอบกิจการบริหารสินทรัพย์ในประเทศฟิลิปปินส์	100.00
23. HCPH Insurance Brokerage, Inc.	บริการนายหน้าประกันภัยในประเทศฟิลิปปินส์	100.00
24. PT Home Credit Indonesia	บริการสินเชื่อบุคคลในประเทศอินโดนีเซีย	75.00
การร่วมค้า		
25. บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด [7/]	บริการสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	50.00
26. บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	บริการนายหน้าประกันชีวิต	50.00
27. บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	บริการนายหน้าประกันวินาศภัย	50.00
28. SB Finance, Inc. [9/]	บริการสินเชื่อบุคคลในประเทศฟิลิปปินส์	50.00
บริษัทร่วม		
29. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)	ให้บริการสินเชื่อ ให้เช่าซื้อรถทุกประเภท และประกอบกิจการนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิตโดยตรง	30.00

หมายเหตุ:
1/ เดิมชื่อ บริษัท กรุงศรีไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด ถือหุ้นโดยบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคารในอัตราร้อยละ 99.99
2/ ถือหุ้นโดยบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคารในอัตราร้อยละ 99.99
3/ ถือหุ้นโดยบริษัท อยุธยา แคปปิ ตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน) และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคารในอัตราร้อยละ 75 และร้อยละ 25 ตามลำดับ
4/ ถือหุ้นโดยบริษัท กรุงศรีบริการเช่าสินเชื่อ จำกัด ในอัตราร้อยละ 99.99 ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคาร
5/ ถือหุ้นโดย Hattha Bank Plc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคารในอัตราร้อยละ 49 แต่เนื่องจากธนาคารมีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระดับการควบคุม ดังนั้น ธนาคารจึงมีสิทธิออกเสียงเท่ากับอัตราร้อยละ 100
6/ ถือส่วนของทุนโดยธนาคารในอัตราร้อยละ 50 แต่เนื่องจากธนาคารมีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระดับการควบคุม ดังนั้น ธนาคารจึงจัดประเภทเป็นบริษัทย่อยของธนาคาร
7/ ถือหุ้นโดยบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคารในอัตราร้อยละ 49.99
8/ ถือหุ้นโดยบริษัท โลตัสส์มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งเป็นการร่วมค้าของธนาคารในอัตราร้อยละ 99.99
9/ เดิมชื่อ SB Finance Company, Inc.

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายของกรุงศรีในการมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนผ่าน**แผนธุรกิจระยะกลาง** (Medium-Term Business Plan: MTBP) ของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมระยะเวลา 3 ปี โดยกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานของธนาคารที่ไม่เพียงสอดรับกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร แต่ยังสร้างความเชื่อมั่นในด้านความต่อเนื่องของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

กรุงศรีในฐานะหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Banking) จะไม่หยุดยั้งในการสร้างสรรค์และต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินด้วยแนวคิดธุรกิจที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับคุณค่าทางสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยภายใต้การประกาศวิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality Vision Declaration) ธนาคารยังคงมุ่งมั่นผสานพลังความร่วมมือกับ MUFG อย่างใกล้ชิด เพื่อขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนผ่านการสนับสนุนลูกค้าองค์กรและลูกค้ารายย่อยให้สามารถเติบโต ตลอดจนเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบเชิงบวกในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) เป็นสำคัญ

แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566)

การดำเนินงานในปี 2566 อยู่ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) โดยกรุงศรีมีจุดมุ่งหมายสู่ **"การเป็นสถาบันการเงินไทยที่เป็นที่หนึ่งในใจลูกค้า พร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน"** และได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 5 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 3 ประการ ดังนี้

5
กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

1. **การปรับเปลี่ยนธุรกิจลูกค้ารายย่อยให้เป็นหนึ่งเดียว**
   (One Retail Transformation)
2. **การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจด้านลูกค้าธุรกิจ**
   (Commercial Business Enhancement)
3. **การสร้างระบบนิเวศและพันธมิตรทางธุรกิจ**
   (Ecosystem and Partnership)
4. **การขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค**
   (ASEAN Expansion)
5. **การสร้างที่มาของกระแสรายได้ใหม่ๆ**
   (New Revenue Streams)

3
กลยุทธ์ด้านการบริหาร

1. **การเพิ่มผลิตผลและประสิทธิภาพ**
   (Productivity and Efficiency)
2. **การพัฒนาด้านไอที ดิจิทัล และการวิเคราะห์**
   (IT, Digital, and Analytics)
3. **การพัฒนาบุคลากรและองค์กร**
   (People and Organization)



ความท้าทายและโอกาส

ปี 2566 เป็นปีสุดท้ายของการดำเนินงานภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 ครอบคลุมการดำเนินงานระหว่างปี 2564-2566 ซึ่งแผนธุรกิจฉบับนี้ธนาคารได้พิจารณาจากความสำเร็จและความท้าทายที่สำคัญของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ผ่านมา (ฉบับที่ 1 และ 2) ตลอดจนคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวโน้มของตลาดในประเทศและระดับภูมิภาคด้วย

ทิศทางเศรษฐกิจไทยในปี 2566 นับว่าเป็นปีที่ท้าทาย แม้ว่าการท่องเที่ยวและการบริโภคในประเทศมีการฟื้นตัวที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การส่งออกของไทยยังคงถดถอย อีกทั้งความไม่แน่นอนทางการเมืองและความล่าช้าในการจัดตั้งรัฐบาลหลังการเลือกตั้งทั่วไปยังส่งผลกระทบให้เกิดการชะลอตัวด้านการลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ เศรษฐกิจโลกยังคงเติบโตต่ำอันเนื่องมาจากสภาวะดอกเบี้ยสูง ความเปราะบางในภาคอสังหาริมทรัพย์ของจีน การแบ่งขั้วทางเศรษฐกิจระหว่างสหรัฐฯ และจีน รวมถึงความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์

ท่ามกลางสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนดังกล่าวและการแข่งขันที่ท้าทาย กรุงศรีได้เล็งเห็นโอกาสในการแสวงหารายได้ใหม่จากการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับกรุงศรีมากยิ่งขึ้น ได้แก่

- **การสร้างระบบนิเวศและพันธมิตรทางธุรกิจ** (Ecosystem and Partnership) เป็นสิ่งที่ธนาคารดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปัจจุบันธนาคารมีระบบนิเวศที่แข็งแกร่งในหลากหลายธุรกิจ อาทิ Mobility, Living, Commerce Ecosystem เป็นต้น และยังคงมุ่งมั่นที่จะขยายระบบนิเวศและเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจให้ครอบคลุมธุรกิจอื่นทั้งในและต่างประเทศมากขึ้นในอนาคต ผ่านการเชื่อมโยงเครือข่ายของ MUFG และธนาคารพันธมิตรในอาเซียน เพื่อช่วยต่อยอดการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีและลูกค้าให้เติบโตอย่างแข็งแกร่งและมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น
- **การขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค** (ASEAN Expansion) ในปี 2566 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการขยายธุรกิจในภูมิภาคอาเซียนในหลายประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม ด้วยเล็งเห็นศักยภาพและโอกาสการเติบโตทางเศรษฐกิจสูง ซึ่งถือเป็นการวางรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาคให้แข็งแกร่ง และในปี 2567 ธนาคารมีเป้าหมายเดินหน้าขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้ก้าวไกลกว่าอาเซียน โดยผสานความแข็งแกร่งระหว่างกรุงศรีและเครือข่ายที่ครอบคลุมของ MUFG ในการขยายโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดจนเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน
- **การส่งเสริมด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน** (Sustainable Finance) กรุงศรีตั้งเป้าหมายที่จะบรรลุ Net Zero Emissions ด้านพอร์ตสินเชื่อของธนาคารภายในปี 2593 เราจึงมุ่งมั่นในการสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผ่านและดำเนินงานตามแนวทาง ESG ผ่านการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน อาทิ สินเชื่อสีเขียว สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อสังคม สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เป็นต้น เพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจและสังคมไทยสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำได้ในที่สุด

ปี 2567 จะถือเป็นปีแรกของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ (ฉบับที่ 4) ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานระหว่างปี 2567-2569 โดยกรุงศรีได้กำหนดเป้าหมายหลักคือ การมุ่งมั่นสู่การเป็น **"ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน"** (The Leading Sustainable and Regional Bank) โดยได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจและกลยุทธ์ด้านการบริหารซึ่งจะทำให้กรุงศรีสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่มุ่งหวังไว้ได้เป็นผลสำเร็จ ทั้งนี้ กลยุทธ์ **"การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่เชื่อมต่อภาคธุรกิจกับความยั่งยืน"** (Position ESG-Linked Business and Net Zero Commitment 2050) ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักของธนาคารภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 ด้วย ตามแนวทางการธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน (Banking with Purpose) ที่มุ่งสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแน่วแน่และมั่นคงต่อไป



การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ด้วยจิตสำนึก “ธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน” (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

- การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสังคม

- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- 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 อีกทั้งยังเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสังคมในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติและความตกลงปารีส ยิ่งไปกว่านั้น ยังช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของกรุงศรีด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสังคมและความยั่งยืน

นอกจากนี้ การยึดมั่นในหลักการนี้ยังส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศให้เทียบเท่าระดับสากลและมีเสถียรภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งยังสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDG) ของสหประชาชาติอีกด้วย

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB)

ประกอบด้วยหลักการย่อย **6** ประการ คือ

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

2 Impact & Target Setting:
การกำหนดและเผยแพร่เป้าหมายของธนาคารที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ

3 Clients & Customers:
การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างรับผิดชอบ การสนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน และส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

4 Stakeholders:
การส่งเสริมและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุเป้าหมายของสังคม

5 Governance & Culture:
การกำกับดูแลและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

6 Transparency & Accountability:
การทบทวนและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)

กรุงศรีตอกย้ำความมุ่งมั่นด้านการธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยร่วมกับธนาคารสมาชิก 14 แห่ง ภายใต้สมาคมธนาคารไทย **ประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG Declaration) เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินด้วยความโปร่งใสและยืดหยุ่น และกำหนดทิศทางที่ชัดเจนของอุตสาหกรรมธนาคารบนมาตรฐานเดียวกันภายใต้หลักการ “ปฏิบัติตามให้มากที่สุดหรือชี้แจงเหตุผลในกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้” (Comply or Explain) เพื่อมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเชิงรุกในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม และการจัดการปัญหาความไม่เสมอภาค พร้อมทั้งขับเคลื่อนการสร้างความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนสนับสนุนประเทศไทยในการเปลี่ยนผ่านอย่างราบรื่นบนเส้นทางสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติและพันธกิจของประเทศที่มีต่อความตกลงปารีส

เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) ประกอบไปด้วยแนวทางการดำเนินงานสำคัญ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

ธรรมาภิบาล:
มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินการกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิผลในระดับคณะกรรมการ โดยกำหนดภาระและขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนในระดับการจัดการ

ยุทธศาสตร์:
บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจและกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน

การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล:
ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน:
ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินรวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน

การสื่อสาร:
สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน:
พัฒนาระบบการติดตามและการรายงานที่สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลของประเทศไทยและมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในระดับสากล

คู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Industry Handbook)

ปี 2566 นับเป็นก้าวย่างที่สำคัญของกรุงศรีและธนาคารพาณิชย์ไทยภายใต้สมาคมธนาคารไทยที่ได้ริเริ่มและร่วมมือกันพัฒนา “คู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” (Industry Handbook) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารพาณิชย์ในการให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอันเป็นวาระเร่งด่วนระดับประเทศและระดับสากล และเป็นพันธกิจสำคัญของภาคการธนาคารในฐานะตัวกลางทางการเงินที่ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านของภาคเศรษฐกิจจริง (Real Sector) สู่ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

คู่มือ Industry Handbook ฉบับนี้มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับเอกสาร “ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย” (Directional Paper) และ “แนวนโยบายเรื่อง การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” (Standard Practice) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์ในภาคการธนาคารไทย ตลอดจนสาขาหรือบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในไทยสามารถผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ และนำข้อปฏิบัติสำคัญ (Key Actions) ที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Standard Practice ของธนาคารแห่งประเทศไทยไปปรับใช้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล

คู่มือฉบับนี้จะเป็นเสมือนกลไกอันสำคัญที่ไม่เพียงเอื้ออำนวยให้ทั้งธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเข้าใจและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังช่วยให้ภาคธนาคารสามารถพัฒนาระบบ กระบวนการ ข้อมูล และความสามารถของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับบริบทขององค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการปรับตัวของภาคธุรกิจ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนประเทศไปสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้ตามที่เคยประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) ไปก่อนหน้านี้

การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนบรรลุตามปณิธานที่ตั้งไว้ กรุงศรีจึงได้จัดตั้ง **“คณะกรรมการความยั่งยืน”** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป)

คณะกรรมการความยั่งยืนมีหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง และขอบเขตการดำเนินงานด้าน ESG และความรับผิดชอบต่อสังคมของกรุงศรี กรุ๊ป ให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เพื่อเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารอนุมัติ รวมทั้งติดตามและกำกับดูแลประเด็นด้าน ESG ที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีและผู้มีส่วนได้เสีย

นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังกำกับดูแลให้การบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลในด้านประเด็น โอกาส ความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีมีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่ดีในระดับชั้นนำ ทั้งนี้ คณะกรรมการจะประชุมร่วมกันอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และรายงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร



องค์ประกอบของคณะกรรมการความยั่งยืน[1/] **ประกอบด้วย**

1.1 กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (ประธานกรรมการ)[2/]
1.2 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร (รองประธานกรรมการ)
1.3 ประธานกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ (กรรมการ)
1.4 ประธานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล (กรรมการ)
1.5 ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล (กรรมการ)
1.6 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน (กรรมการ)[2/]
1.7 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยง (กรรมการ)
1.8 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล (กรรมการ)
1.9 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกำกับดูแลธุรกิจ (กรรมการ)
1.10 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านโกลบอลมาร์เก็ตส์ (กรรมการ)
1.11 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ (กรรมการ)
1.12 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจ SME (กรรมการ)
1.13 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านธุรกิจอาเซียน (กรรมการ)

หมายเหตุ:
1/ ผู้บริหารสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการความยั่งยืน
2/ เป็นกรรมการธนาคารที่เป็นผู้บริหาร

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่มเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากลที่มีนัยสำคัญ 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)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
3	หลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Investment: PRI)	สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
4	การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard: ACGS)	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี
5	ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย (BOT Directional Paper on Financial Landscape)	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
6	แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
7	มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) ระยะที่ 1	ธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
8	หลักการของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (The Green Bond Principles: GBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
9	หลักการของตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (The Social Bond Principles: SBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
10	แนวปฏิบัติของตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond Guidelines: SBG)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
11	หลักการของตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (The Sustainability -Linked Bond Principles: SLBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
12	มาตรฐาน ASEAN Green Bond Standards (ASEAN GBS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
13	มาตรฐาน ASEAN Social Bond Standards (ASEAN SBS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
14	มาตรฐาน ASEAN Sustainability Bond Standards (ASEAN SUS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
15	มาตรฐานการรายงานสากล (GRI Standards)	The Global Reporting Initiative (GRI)	ยึดเป็นแนวทางการรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
16	มาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน ฉบับที่ 9 (International Financial Reporting Standard 9: IFRS 9)	คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standards Board: IASB)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
17	หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนของสถาบันการเงินภายใต้หลักการของ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) และธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
18	หลักการเสริมสร้างศักยภาพสตรี (The Women's Empowerment Principles: WEPs)	องค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศและเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างศักยภาพให้กับสตรี
19	จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
20	บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
21	เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
22	คู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Industry Handbook)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
23	มาตรฐานสากล ISO 20022 มาตรฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของภาคธุรกิจ	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
24	มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเรื่อง การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Organization for Standardization (ISO) และ International Electrotechnical Commission	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
25	มาตรฐานสากล ISO14064-1:2018 มาตรฐานการจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก
26	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 Banks: AIB)

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-ออสเตรเลีย/ไทย-นิวซีแลนด์ 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) และคณะอนุกรรมการด้าน Climate Finance

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



- **รางวัล** The Asset ESG Corporate Awards 2566 (ปีที่ 4) ประเภท Platinum จาก The Asset



- **รางวัล** Asia's Best CSR Award (ปีที่ 6) จาก Corporate Governance Asia
- **รางวัล** Best Investor Relations Professional Award (Thailand) (ปีที่ 5) จาก Corporate Governance Asia
- **รางวัล** Best Investor Relations Company Award (Thailand) (ปีที่ 10) จาก Corporate Governance Asia
- **รางวัล** Best Environmental Responsibility (Thailand) จาก Corporate Governance Asia

- **รางวัล** Best Bank for CSR Award (ปีที่ 4) จาก Asiamoney
- **รางวัล** Best Bank for Diversity and Inclusion in Thailand จาก Asiamoney

- SET ESG Ratings **ระดับสูงสุดที่ AAA และได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนต่อเนื่องเป็นปีที่ 8** จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- ESG100 จากสถาบัน**ไทยพัฒน์** ได้รับคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ ESG100 (ปีที่ 8)

- **โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย** (CGR) **โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย** ได้รับการประเมินระดับดีเลิศ



- **รางวัล** Sustainability Disclosure Award ประเภทรางวัลเกียรติคุณจากสถาบันไทยพัฒน์



- **รางวัลผู้นำองค์กรด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก** (Climate Action Leading Organization: CALO) **ประจำปี** 2566 จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

- **ประกาศเกียรติคุณโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก** (Low Emission Support Scheme: LESS) ประเภทการจัดการของเสียจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)



- **รางวัล** HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2023 องค์กรดีเด่นที่น่าทำงานมากที่สุดในเอเชีย จาก HR Asia
- **รางวัล** HR Asia Most Caring Company Award 2023 องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่พนักงาน จาก HR Asia

การจัดทำรายงาน

กรุงศรีจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเนื้อหาในรายงานจะครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG)

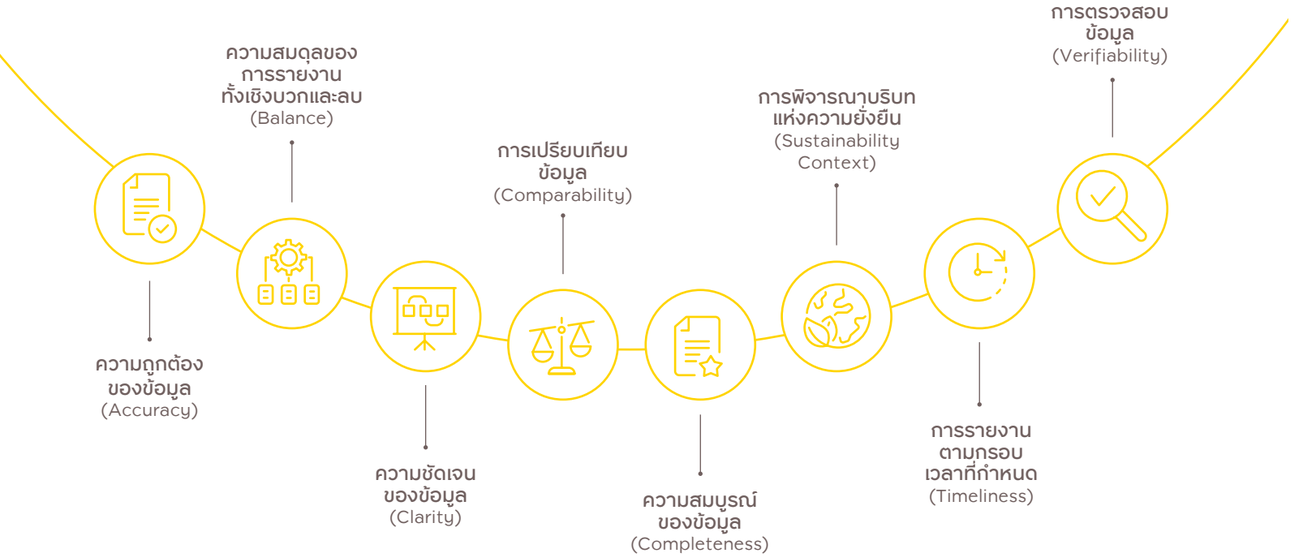
การเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG สะท้อนถึงบทบาทความรับผิดชอบของกรุงศรีที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งยังแสดงถึงความโปร่งใสและการสื่อสารถึงประเด็นสำคัญด้าน ESG ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรโดยผลการดำเนินงานด้าน ESG จะได้รับการวิเคราะห์และนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีแนวปฏิบัติที่ดีเทียบเท่ามาตรฐานสากล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

รายงานฉบับนี้ถือเป็นฉบับที่ 10 แล้ว (รายงานปีล่าสุดที่ผ่านมาได้รับการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรุงศรีเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2566) โดยรายงานฉบับปี 2566 นี้ จะเป็นปีแรกที่มีการเผยแพร่รายงานในรูปแบบออนไลน์เท่านั้น เพื่อลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการผลิตรายงานเป็นรูปเล่ม อีกทั้งยังสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้มีส่วนได้เสียยุคดิจิทัลอีกด้วย

การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2566 ครอบคลุมการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2566 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

1 พิจารณาบริบทขององค์กรและประเมินผลกระทบที่สำคัญ → 2 ระบุและจัดลำดับประเด็นความสำคัญ → 3 ตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ → 4 พิจารณาทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

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 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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) พิจารณาลักษณะของผลกระทบที่สำคัญ (Nature of Impacts) ของประเด็นด้านความยั่งยืน ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการทำกำไรและเติบโตของธุรกิจ อาทิ
   - ด้านการเงิน
   - ด้านการดำเนินงาน
   - ด้านกลยุทธ์
   - ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
   - ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อปฏิบัติทางธุรกิจ
   - ทางการเงินจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

   1.3) พิจารณาผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อมโดยรวม (มุมมองจากภายในสู่ภายนอก)

2) **การพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร** (Influence on Stakeholder Assessment and Decisions) ได้แก่
   - ประเด็นที่อยู่ในความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
   - ประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย
   - ประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับใกล้และไกลจากพื้นที่ดำเนินธุรกิจของธนาคาร เป็นต้น

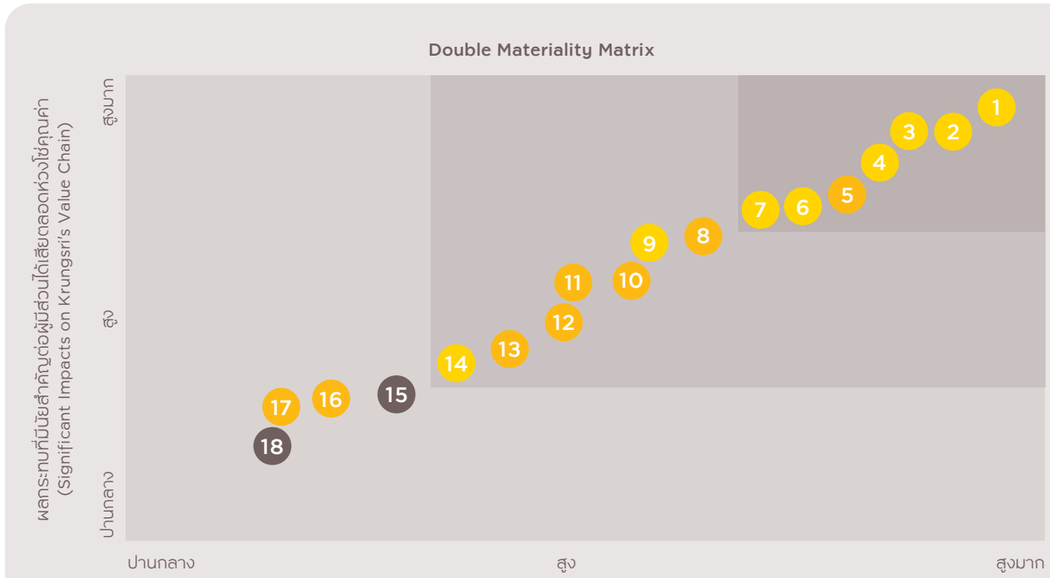
กรุงศรีได้พิจารณาประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถสร้างประโยชน์หรืออาจมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี ผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชุม การพบปะสนทนา การเสวนา การสัมภาษณ์ การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรี เป็นต้น โดยมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาร่วมด้วย

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

- การติดตามและประเมินธนาคารพาณิชย์ตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
- หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- การประเมินด้านความยั่งยืน (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 จากนั้นจะดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น โดยคำนึงถึงความสมดุลของ “สาระสำคัญทางการเงิน” (Financial Materiality) ขององค์กร และ “ผลกระทบที่มีนัยสำคัญ” (Impact Materiality) ต่อผู้มีส่วนได้เสียตามที่ระบุในขั้นที่ 1 และจัดทำ Double Materiality Matrix ต่อไป



ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

1 การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
2 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
3 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
4 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
6 การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
7 การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
9 นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
14 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ด้านสังคม

5 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
8 การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
10 สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน
11 การเข้าถึงบริการทางการเงิน
12 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
13 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
16 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
17 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

15 การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
18 การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคาร 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 2566 พบว่ายังคงมีความเหมาะสมและมีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรด้านความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล

แม้ว่าประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของปี 2566 จะไม่แตกต่างกับปี 2565 แต่การเปลี่ยนแปลงของลำดับสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์ทิศทาง และวาระเร่งด่วนในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีที่เชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อมุ่งสู่การธนาคารอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

การรับรองรายงาน

กรุงศรีจัดให้มีการตรวจรับรองรายงานความยั่งยืนและให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการจัดทำรายงานของ GRI Standards (ในรูปแบบ With Reference to the GRI Standards) โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก หน้า 182-183

ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล

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

- **สแกน** QR Code **รายงานความยั่งยืนกรุงศรี**

ฉบับภาษาไทย

ฉบับภาษาอังกฤษ

- **ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืน**
สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 17
เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์: 0-2296-2000 ต่อ 83009, 83778, 84026
อีเมล: KrungsriESG@krungsri.com

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ				
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
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	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	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.5, 16.6
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
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
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 หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 8.3 Target: 9.2, 9.3 Target: 10.2, 10.5 Target: 16.6
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	GRI 3-3 GRI 203-1, 203-2	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	Target: 8.2 Target: 12.2
ด้านสังคม				
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 คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 3.8 Target: 4.4 Target: 5.1, 5.5 Target: 8.3, 8.5 Target: 10.2 Target: 16.7
การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	GRI 2-6 GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 203-1, 203-2	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	Target: 4.4, 4.5, 4.7 Target: 9.1 Target: 10.2
สุขภาวะ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	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)
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	GRI 2-6, 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 201-1, GRI 203-1, 203-2 GRI 417-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า 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
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	GRI 2-6, 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 203-1, 203-2 GRI 417-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล 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

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
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
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	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
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 Target: 15.2, 15.4, 15.a, 15.b Target: 17.16, 17.17

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ด้านสิ่งแวดล้อม				
การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	GRI 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 203-1 GRI 301-1 GRI 302-1, 302-4 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ ชุมชนและสังคม	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION Target: 12.2 13 CLIMATE ACTION Target: 13.2, 13.3 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS Target: 17.16, 17.17
การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	GRI 2-24, 2-26 GRI 3-3 GRI 301-1 GRI 302-1, 302-4 GRI 303-2 GRI 306-1, 306-2, 306-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION Target: 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 13 CLIMATE ACTION Target: 13.2, 13.3 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS Target: 17.16, 17.17



1
ด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ



การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบเป็นวงกว้างจากปัญหาอาชญากรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆ อาทิ การอ้างตัวเป็นบุคคลสำคัญหรือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ เพื่อหลอกให้ลูกค้าโอนเงิน การโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อทำธุรกรรมทางออนไลน์หรือเปิดบัญชีม้า การชักชวนให้ร่วมลงทุนโดยใช้ผลตอบแทนสูงมาเป็นแรงจูงใจ การหลอกลวงลูกค้าให้กู้ยืมเงินผ่านแอปพลิเคชันไลน์และแอปพลิเคชันเงินกู้ต่างๆ กลลวงแชร์ลูกโซ่ เป็นต้น ซึ่งภัยการเงินเหล่านี้ถือเป็นภัยคุกคามต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งปัจจุบันปัญหาการตกเป็นเหยื่อภัยการเงินมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามพัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร รวมถึงดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงได้มีการบูรณาการความเชี่ยวชาญจากฝ่ายงานภายในที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินแห่งชาติ เป็นต้น เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน แจ้งเตือน และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับความเสียหาย รวมถึงตอบสนองและให้ความร่วมมือในการรับมือกับอาชญากรรมทางการเงินที่เกิดขึ้น โดยการสนับสนุนข้อมูลทางการเงินและเอกสารหลักฐานเพื่อระงับเหตุและใช้ในการติดตามดำเนินคดีกับมิจฉาชีพให้ได้รับโทษตามกฎหมายโดยเร็วที่สุด



แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดนโยบาย ระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการของหน่วยงานกำกับดูแล
- กำหนดขั้นตอนการรับลูกค้าโดยต้องมีการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า (KYC/CDD) รวมถึง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อกลั่นกรองบุคคลที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ไม่ว่าจะเปิดบัญชี โอนเงิน ถอนเงิน เป็นต้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการที่กำกับดูแล
- ตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยโดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจจับความเคลื่อนไหวของบัญชีในเรื่องจำนวนครั้งที่ทำธุรกรรม และ/หรือมูลค่าที่สูงผิดปกติเมื่อเทียบกับอาชีพ รายได้ เป็นต้น ภายหลังระบบตรวจจับได้ เจ้าหน้าที่จะมีการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อพิจารณาอนุมัติและรายงานเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินต่อไป
- พัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี อาทิ การเปิดบัญชีออนไลน์ จะต้องมีขั้นตอนการทำ KYC/CDD ที่ครบถ้วนและถูกต้อง มีการตรวจสอบบุคคลที่เปิดบัญชีว่าเป็นบุคคลคนเดียวกันไม่ได้สวมรอยโดยใช้มาตรฐานการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามเกณฑ์การยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล (National Digital ID: NDID) เป็นต้น

- กำหนดให้มีระบบและการบริหารจัดการรายชื่อลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มเฝ้าระวังการห้ามทำธุรกรรมและลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มความเสี่ยงสูงซึ่งต้องตรวจสอบอย่างเข้มข้น โดยมีการปรับปรุงข้อมูลรายชื่อลูกค้ากลุ่มดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

- ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และธนาคารสมาชิกภายใต้สมาคมธนาคารไทย ในการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติร่วมกันให้มีความรวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อลดทอนความกังวลใจของลูกค้าเมื่อเกิดเหตุทางอาชญากรรมทางการเงินกับบัญชีลูกค้า เช่น ร่วมกันหาแนวทางกำหนดวิธีการในการระงับบัญชีไว้ชั่วคราวเมื่อเกิดเหตุก่อนลูกค้าผู้เสียหายจะไปดำเนินการแจ้งความ ซึ่งจะช่วยให้สามารถอายัดบัญชีได้ทันท่วงทีและลดความสูญเสียทางทรัพย์สินได้มากขึ้น

- จัดอบรมและสื่อสารให้กับผู้บริหารและพนักงานให้เข้าใจถึงภัยจากอาชญากรรมทางการเงิน รวมถึงกลลวงของมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประชุม สัมมนา การอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ การสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานสาขาทุกสาขาทั่วประเทศ และ Compliance Champions ของทุกสายงานผ่านระบบออนไลน์ MS Teams เป็นต้น

- สื่อสารและเตือนภัยลูกค้าอย่างต่อเนื่องให้ระมัดระวังภัยการเงินผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ พนักงานสาขาธนาคาร พนักงาน Krungsri Call Center 1572 ป้ายประกาศที่สาขาธนาคาร ข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) กรุงศรี โมบายแอปพลิเคชัน (KMA) หน้าจอเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เว็บไซต์ krungsri.com เฟซบุ๊กและไลน์ ‘Krungsri Simple’ เป็นต้น

- การนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้ในการสร้างแบบฟอร์มทางกฎหมายและดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนข้อมูลทางการเงินให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการดำเนินคดีเกี่ยวกับอาชญากรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยลดระยะเวลาดำเนินงานของฝ่ายกำกับและรายงานข้อมูลด้านอาชญากรรมทางการเงินตามข้อบังคับของกฎหมายแห่งประเทศไทย



ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจุบันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้มีการพัฒนารูปแบบการโจมตีที่ล้ำหน้าขึ้นอย่างมาก ทั้งการโจมตีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบหรือโปรแกรมต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบและสร้างความเสียหายเป็นวงกว้างทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับประเทศ

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ จึงให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยมีการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างรัดกุม เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย

นอกจากนี้ กรุงศรียังให้ความสำคัญการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ควบคู่ไปกับการรักษาสมดุลในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงระบบอย่างเหมาะสมและปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงระบบขององค์กรจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ของพนักงานภายใต้เงื่อนไข Hybrid Work

การเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลจะเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการทางการเงินของธนาคาร สร้างโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขัน สนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมทั้งลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านการละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ อีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**สายงานความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (IT Security Division) โดยมีหน้าที่บริหารจัดการและติดตามการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าระดับของการควบคุมเป็นไปตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีฝ่ายงานย่อยเกี่ยวข้อง ดังนี้
  - **ฝ่ายควบคุมการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Access Control Management Department) กำกับดูแลกระบวนการบริหารบัญชีผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานภายนอก
  - **ฝ่ายควบคุมด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Controllership Department) บริหารจัดการนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศและกำกับดูแลภายในธนาคาร เป็นผู้ประสานงาน (ISMS Coordinator) และเป็นนายทะเบียนเอกสาร (Document Control) บริหารจัดการเอกสารภายในขอบเขตบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
  - **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) ดูแล ออกแบบ และทดสอบความปลอดภัยตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการป้องกัน ตรวจจับ และเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการและปกป้องทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานของธนาคารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น คู่สัญญา ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ให้บริการ บุคคลภายนอกอื่นๆ ที่ใช้ข้อมูลของธนาคารได้รับทราบถึงนโยบายดังกล่าว โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้ ซึ่งมีการดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) **การรักษาความลับของระบบและข้อมูล** (Confidentiality) (2) **ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล** (Integrity) (3) **ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ** (Availability) นโยบายดังกล่าวยังรวมถึง**การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**ด้วย ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในเครือ โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

- **ควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร** ตั้งแต่การว่าจ้าง การโอนย้าย หรือลาออก รวมถึงการแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายพนักงานหรือทรัพยากรคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ดูแลระบบความปลอดภัยสารสนเทศ

- **จัดชั้นความลับของข้อมูล** (Information Classification) มีการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography) พร้อมทั้งการบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management) ตลอดช่วงอายุของกุญแจเข้ารหัสที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล

- **กำหนดให้มีการบริหารจัดการสิทธิและตรวจสอบยืนยันตัวตนตามสิทธิที่กำหนดไว้ ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยง** เพื่อป้องกันการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับอนุญาต

- จัดให้มี**การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ** เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกหรือจากภัยธรรมชาติ

- กำหนด “**มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ**” เพื่อใช้เป็นมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

- กำหนด “**แนวทางการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์**” เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสูงสุด พร้อมทั้งป้องกันการคุกคามและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise) การฝึกซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Tabletop Exercise) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกซ้อมการตอบสนองของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกสถานการณ์จากการโจมตีที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความรู้ความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับกระบวนการตอบสนองให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **นำมาตรฐานอุตสาหกรรม** (Industry Standard) **และแนวปฏิบัติที่ดี** (Best Practice) **ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานในองค์กร** อาทิ
  - การใช้เครื่องมือตรวจจับมัลแวร์ระดับสูง (Advanced Persistent Threat) การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) จากแหล่งที่น่าเชื่อถือมาช่วยเพิ่มความสามารถในการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Security Operations Center: SOC)
  - การดำเนินงานตามกรอบการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสำหรับลูกค้าระบบ SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications: SWIFT)
  - การดำเนินงานตามกระบวนการที่ผ่านการตรวจรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 (ISO 27001 Certification) สำหรับระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ใน 2 ระบบ คือ “ระบบบาทเนต” (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) ที่ใช้สำหรับการโอนเงินรายใหญ่ และ “ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค” (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย
  - การดำเนินงานอื่นๆ เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น

- **กำหนดระเบียบปฏิบัติการด้านการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** (e-mail) **และการเข้าใช้เว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต การจัดการและการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การใช้บริการงานต่างๆ บนอุปกรณ์เคลื่อนที่** (Mobile Devices) **การเข้าถึงข้อมูลจากภายนอก** (Remote Access) **รวมทั้งการใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์** (Social Network) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการใช้บริการต่างๆ ในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศและนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร

- **จัดให้มีช่องทางแจ้งข้อมูลหากพบปัญหาต่าง ๆ** เช่น การได้รับฟิชชิงอีเมล อีเมลที่มีมัลแวร์หรือไวรัส รวมไปถึงความผิดปกติอื่นๆ ที่อาจเป็นผลจากการโจมตีทางไซเบอร์ ได้ที่ **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) อีเมล: CSIRT@krungsri.com



สรุปผลการดำเนินงาน

การบริหารจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

เป้าหมาย:
ดำเนินการเตรียมความพร้อมในการป้องกันข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อลดโอกาสเกิดรวมถึงผลกระทบในเชิงลบอันเนื่องมาจากภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยจัดทำแผนงานความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอ้างอิงจากเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ปีล่าสุด แนวปฏิบัติสากล และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนรับมือเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่กำหนดไว้ โดยไม่พบเหตุการณ์ผิดปกติเกี่ยวกับการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าอันเนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละครั้ง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม อาทิ แนวปฏิบัติในการเข้าถึงข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้อินเทอร์เน็ต การตั้งและใช้รหัสผ่าน รวมถึงวิธีการป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมล เป็นต้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานและเข้าถึงระบบสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐานและการสื่อสารเรื่องฟิชชิงอีเมล (Phishing e-mail) ผ่านช่องทางอีเมล ‘IT Update’ อย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการสื่อสารออกไปทั้งสิ้น 23 ครั้ง

แผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี 2566

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดทำแผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ลูกค้า และคู่สัญญาของธนาคาร ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินกับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร และเพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของธุรกิจ ตลอดจนเร่งแก้ไขให้ระบบกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดผลกระทบในเชิงลบต่อธนาคาร

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรีได้ดำเนินการสื่อสารแผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจก่อนทำการทดสอบ ซึ่งได้มีการทดสอบตามแผนทั้งสิ้นจำนวน 15 ครั้ง และดำเนินการทดสอบแล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2566

การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Management) ประจำปี 2566

เป้าหมาย:
ดำเนินการบริหารจัดการช่องโหว่ โดยมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบถึงช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบตามแผนที่กำหนดไว้ คือ
- ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2566
- ครั้งที่ 2 ระหว่างเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2566

การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) ประจำปี 2566

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

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการทดสอบเจาะระบบจำนวน 1 ครั้ง ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – พฤศจิกายน 2566

การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี โดยร่วมกับสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยให้กับผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยร่วมกับสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 กรุงศรีได้จัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนัก เรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร โดยมีการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 3 หลักสูตร ดังนี้

1. Security and Privacy Awareness Training “รู้ทันภัยไซเบอร์” ป้องกันอย่างไรไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ
2. Secure Coding for IT Developers
3. อย่ารอจนตกเป็นเหยื่อ ถึงจะรู้ (เรียนรู้ทุกทริกการป้องกันตัวในโลกออนไลน์)

โดยมีจำนวนผู้บริหารและพนักงานที่เข้าอบรมหลักสูตรดังกล่าวทั้งสิ้น 253 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรม 723 ชั่วโมง

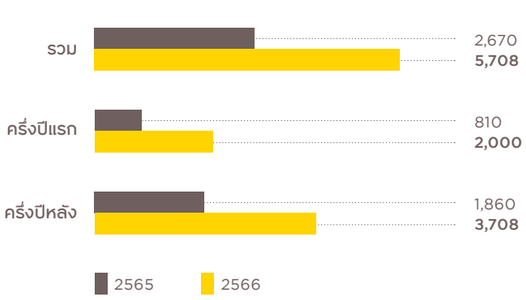
การเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล (Phishing e-mail) เชิงรุก

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

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีการรายงานเหตุฟิชชิงอีเมลของพนักงานผ่านระบบ Outlook จำนวน 5,708 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2565 มากถึงร้อยละ 90.19 สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความตระหนักและระมัดระวังฟิชชิงอีเมลมากขึ้น



การรายงานเหตุฟิชชิงอีเมล ผ่านระบบ Outlook



การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise)

เป้าหมาย:
ดำเนินการฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิงเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการทดสอบส่งอีเมลเว็บไซต์ปลอม (Phishing e-mail) ให้พนักงานเพื่อทดสอบว่าพนักงานมีความเข้าใจการป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมลมากน้อยเพียงใด

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้มีการฝึกซ้อมดังกล่าวจำนวน 4 ครั้ง เพื่อทดสอบว่าพนักงานมีการคลิกเปิดลิงก์ในฟิชชิงอีเมล และ/หรือกรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่

การเข้าร่วมการฝึกซ้อมและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤต

เป้าหมาย:
ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการฝึกซ้อมและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤต โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมาคมธนาคารไทยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ภัยไซเบอร์และเตรียมความพร้อมในการรับมือในกรณีที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์โดยใช้สถานการณ์จำลอง (Scenario) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมการฝึกซ้อมมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และกระบวนการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Threat) เพื่อนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานจริงได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ภาพรวมภัยไซเบอร์ของภาคการธนาคารเพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจของประเทศ

ผลการดำเนินงาน:

- กรุงศรีในฐานะหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศของประเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) ได้เข้าร่วมการฝึกและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤตในระดับประเทศ (Thailand's National Cyber Exercise 2023) ระหว่างวันที่ 17 – 18 สิงหาคม 2566 ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)
- กรุงศรีได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมการรับมือภัยคุกคามภัยไซเบอร์ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2566 ซึ่งจัดขึ้นโดยศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) โดยใช้สถานการณ์สำหรับการซ้อม (Scenario) คือ ‘Disinformation and Fraudulent in Banking Service’ การเกิดเหตุการณ์โจมตีช่องโหว่ที่ส่งผลกระทบกับระบบงานสำคัญที่มีการเก็บข้อมูลลูกค้า อีกทั้งยังจำลองสถานการณ์เหตุการณ์ขู่เรียกค่าไถ่จากกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหลส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสถาบันการเงิน

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) มุ่งมั่นเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กรและห่วงโซ่อุปทาน ทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังและส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการแสดงจุดยืนไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม มีจริยธรรมและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า พนักงาน รวมทั้งสร้างคุณค่าและมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ และมีการเติบโตอย่างแข็งแกร่งเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ป มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

- กำหนดให้มี “**หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี**” (Good Corporate Governance Principles) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจของธนาคารนำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการของตนเองตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท สำหรับเนื้อหาของหลักการนี้ครอบคลุมในเรื่อง องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยในระดับกำกับดูแล รวมถึงบทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหาร สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรี กรุ๊ปต่อผู้มีส่วนได้เสีย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของกรุงศรี จริยธรรม จรรยาบรรณ
- กำหนดให้มี**การทบทวนการดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ปบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ** เพื่อให้มั่นใจว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี กรุ๊ปมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่อาจเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงเหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรี กรุ๊ป อีกทั้งยังเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี กรุ๊ป ตลอดจนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานกำกับดูแลธนาคารและบริษัทจดทะเบียน อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) รวมทั้งสอดคล้องกับจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) และมาตรฐานสากล อาทิ หลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard)
- จัดทำ “**ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน**” (The Spirit & The Letter **หรือ** S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม โดยได้ระบุถึงสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ สิ่งที่ต้องระวัง และบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อสร้างความตระหนักในหลักปฏิบัติดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยกรุงศรี กรุ๊ปกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี



ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter หรือ S&L)

ส่วนที่ 1

ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ส่วนที่ 2

การทำงานกับลูกค้าและผู้จัดหาสินค้า
- การจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม
- ความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า
- การควบคุมการค้าระหว่างประเทศ
- การป้องกันการฟอกเงิน
- ความเป็นส่วนตัว และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3

การทำธุรกิจกับรัฐบาล
- การทำงานกับรัฐบาล

ส่วนที่ 4

การแข่งขันในระดับโลก
- การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

ส่วนที่ 5

ในชุมชนของธนาคาร
- แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 6

การปกป้องทรัพย์สินของธนาคาร
- ทรัพย์สินทางปัญญา
- การอำนวยการบัญชี
- ความขัดแย้งในผลประโยชน์
- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน

- ยึดมั่นและปฏิบัติตาม **“จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์”** ที่ธนาคารสมาชิก ภายใต้สมาคมธนาคารไทยได้ร่วมกันจัดทำจรรยาบรรณของธนาคาร เพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคาร ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจธนาคารให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ หลักความซื่อสัตย์ (Integrity) หลักความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Accountability to Stakeholders) ซึ่งครอบคลุมแนวทางปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้ 1) จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ 2) บทบาทของกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร 3) มาตรฐานการให้บริการ 4) พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 6) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 7) การจัดการข้อมูล 8) การกำกับดูแลโดยรวม และ 9) การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

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

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

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน

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

- กำหนด **“นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน”** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีธรรมาภิบาลและจริยธรรมที่ดี โดยธนาคารจะไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มฯ จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่ในกรณีบริษัทใดในกลุ่มฯ มีนโยบายที่เข้มงวดกว่า ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้มีการทบทวนทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

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

- กำหนด **“ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง”** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจขอบเขต หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง รวมถึงวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันอันสืบเนื่องจากการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองกับผู้ร่วมสัญญา หรือธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น ลูกค้า ที่ปรึกษา ตัวแทน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ บุคคลหรือกิจการอื่นใดที่ดำเนินธุรกิจกับธนาคาร เป็นต้น

- กำหนด **“นโยบายการงดรับของขวัญ”** (No Gift Policy) จากลูกค้าหรือคู่ค้าของธนาคาร โดยจะมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com เฟซบุ๊ก ‘Krungsri Simple’ หน้าจอ ATM 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 และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
(จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยของพนักงาน* **คิดเป็น 5.8 ชั่วโมง**)

การกำกับดูแลกิจการที่ดี
(Good Corporate Governance: CG)

ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน
(The Spirit & The Letter: S&L)

การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
(Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)

การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน
(Anti-Bribery and Corruption)

กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)

การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน
(Related Party Transaction: RPT)

หมายเหตุ:
* จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยคำนวณจากผลรวมของจำนวนชั่วโมงอบรมรายหลักสูตรในปี 2566 หารด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมด



- ได้รับการรับรองเป็นสมาชิก “**แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย**” (CAC Recertification) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ปที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ปทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว

- สื่อสารและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีธรรมาภิบาลของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างรัดกุมและลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน โดยจัดทำสื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล อาทิ อีเมล ‘Compliance Message’

- กำหนดหลักการพื้นฐานด้านการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมให้มีการรายงานการกระทำของพนักงานที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจผ่าน **ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน** (Whistleblowing Channels) โดยพนักงานหรือบุคคลใดๆ สามารถแจ้งข้อมูลเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนแล้วจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ การดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องเป็นไปอย่างไม่ชักช้าและได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการแก้ไข ป้องกัน และรายงาน รวมทั้งกำหนดกระบวนการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน) พร้อมทั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ในกรณีที่ทราบถึงการกระทำที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจ ผ่านช่องทางหรือหน่วยงานที่กำหนด

▼

ติดตามและสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง

▼

กำหนดแนวทางแก้ไข
และรายงานต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน
รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

1. **ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นถัดไปที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ**

2. **กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ**
(ผู้บริหารฝ่ายกำกับธุรกิจ)

3. **ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)**
   - โทรศัพท์: สำหรับสำนักงานใหญ่ หมายเลข 85588
     สำหรับสาขา หมายเลข 0-2296-2000 ต่อ 85588
   - ไปรษณีย์: ตู้ ปณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
   - ช่องทางอินทราเน็ต: Krungsri Portal SharePoint > Compliance > มุมร้องเรียน > ผู้รับเรื่องร้องเรียน

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: Otemo 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 2566 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี โดยมีการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อความเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและการมีบทบาทในองค์กรอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2566 เรื่อง บทบาทหน้าที่และองค์ประกอบของคณะกรรมการชุดย่อยและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินและบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงมีการปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติและนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและปรับถ้อยคำเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย

เป้าหมาย:
ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับเทียบเท่ากับบริษัทจดทะเบียนในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) จากเอกสารที่ธนาคารเผยแพร่สู่สาธารณชนในระดับ “ดีเลิศ” ซึ่งประเมินโดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย โดยการสนับสนุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การจัดประชุม Compliance Champion / Representatives

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจธนาคารแก่ Compliance Champions ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representatives ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ ดังนี้

- ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 11 มีนาคม 2566 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 83 คน
- ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 19 มิถุนายน 2566 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 115 คน
- ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมแบบออนไซต์ ในวันที่ 15 กันยายน 2566 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 169 คน

กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย)

เป้าหมาย:
เข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) เป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงเจตนารมณ์และจุดยืนในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ ในนามตัวแทนของกรุงศรี กรุ๊ป ได้เข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต” BREAK THE CORRUPTION ไม่ทำ ไม่ทน ไม่เฉย รวมไทยต้านโกง เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2566 ณ ฮอลล์ 4 อาคารศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันแสดงเจตนารมณ์ในการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปลุกกระแสสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และมุ่งยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) นอกจากนี้ ได้มีการเชิญชวนพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้ง Compliance Champion ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representative ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเข้าร่วมรับชมงานดังกล่าวผ่านช่องทางเฟซบุ๊กของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อสนับสนุนและยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันภายใต้พันธสัญญาว่า กรุงศรี กรุ๊ปจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้



การกำกับดูแลข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการกำกับดูแลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในระดับสูงสุด โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ด้วยเล็งเห็นว่าข้อมูลส่วนบุคคลถือเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน หากเกิดการรั่วไหลหรือมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ ไม่มีฐานทางกฎหมาย หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล อาจก่อให้เกิดความเสียหายและผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้าจะสูญเสียความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อองค์กร ธนาคารอาจได้รับผลกระทบทางการเงินจากการถูกปรับและถูกลงโทษโดยหน่วยงานกำกับดูแล อันสืบเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสูญเสียภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการข้อมูล**” (Data Committee) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยคณะกรรมการดังกล่าวประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 12 คน

- จัดตั้ง “**ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล**” (Data Governance Department) ทำหน้าที่ในการสื่อสารนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องรับทราบ ตลอดจนควบคุมและดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเคร่งครัด

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูล**” (Policy for Data Governance) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลที่สำคัญ (รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล) โดยเริ่มตั้งแต่การนำข้อมูลเข้าระบบ การจัดการข้อมูล การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และการออกรายงานให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน รวมไปถึงการรายงานข้อมูลตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน รวมถึงบุคคลและนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของธนาคาร เช่น การใช้บริการจากภายนอก (Outsource) ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด และต้องมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

- **กำหนดประเภทของข้อมูลอย่างชัดเจน** เพื่อให้การบริการจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะ “**ข้อมูลหลักของธนาคาร**” (Key Data Elements: KDEs) ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า การจัดทำรายงานทางด้านความเสี่ยงและการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานเพื่อนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นหลัก 5 ประการของข้อมูลคือ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ความเที่ยงตรง และความไม่ซ้ำซ้อน

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีชีวมิติ**” (Procedure for Biometric Technology Usage) เพื่อควบคุมและรายงานการใช้งานข้อมูลชีวมิติ (Biometric Data) ให้กับหน่วยงานกำกับกับดูแลต่างๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

- กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ภายใต้แนวคิดเรื่อง “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Lines of Defense) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งธนาคาร

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)

แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง

คือ หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน

แนวป้องกันชั้นที่สอง

คือ คณะกรรมการข้อมูลและหน่วยงานที่คณะกรรมการมอบหมาย กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ

แนวป้องกันชั้นที่สาม

คือ 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) ของธนาคาร เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
  - เพื่อกำหนดกรอบแนวทางและ/หรือแนวปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร และจัดให้มีมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครอง “ข้อมูลส่วนบุคคล” ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลูกค้ารายย่อย คู่ค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา บุคลากรของลูกค้าและคู่ค้าที่เป็นนิติบุคคลของธนาคาร พนักงาน ลูกจ้าง และกรรมการธนาคาร ตามที่กฎหมายกำหนด
  - เพื่อประโยชน์ในการศึกษา อ้างอิง และใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร อันเกี่ยวเนื่องกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อหมดความจำเป็นตามที่กฎหมายกำหนด

- กำหนดและทบทวนมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้มีความเหมาะสม ผ่าน**การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** (Data Protection Impact Assessment) ในกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในมิติต่างๆ โดยมีการระบุความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมการประมวลผลนั้นๆ เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

- จัดทำ “**ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” (Privacy Notice) เพื่ออธิบายรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รวมถึงผู้บริหารและพนักงานว่าธนาคารมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยเนื้อหาในประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกทบทวนปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการดำเนินธุรกิจ เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งมีการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบสมัครผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ใบแจ้งยอดบัญชี สาขาธนาคาร เว็บไซต์ธนาคาร krungsri.com สื่อโซเชียลมีเดียของธนาคาร และกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) เป็นต้น

ประกาศการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล (ฉบับย่อ)

สรุปผลการดำเนินงาน

การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เป้าหมาย:
ดำเนินการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 กรุงศรีได้มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น ดังนี้

- ปรับข้อความมาตรฐานในการแจ้งประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)
- เพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลหรือระบบอย่างสม่ำเสมอ
- ปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องการใช้สิทธิ (Data Subject Right)
- เพิ่มรายละเอียดตัวอย่างการประเมินความเสี่ยงสำหรับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

การสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางอีเมล 'Compliance Message'

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนผ่านช่องทางอีเมล 'Compliance Message' อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจต่อแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการสื่อสารทั้งหมด 7 หัวข้อ ประกอบด้วย 1) การป้องกันการผิดเกณฑ์ PDPA 2) แนวทางการจัดการข้อมูลอ่อนไหวบนบัตรประจำตัวประชาชน 3) ห้ามส่ง Link ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มกรุงศรีผ่าน SMS และ/หรืออีเมล 4) ข้อพึงระวังหากไม่ปฏิบัติตาม PDPA 5) การรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้อง 6) การประเมินบุคคลภายนอกผู้ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และ 7) บันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing: ROP) เป็นต้น



การจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (หลักสูตรภาคบังคับ)

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดอบรมเรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2652) เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ และบรรจุหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเข้ารับการอบรม

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว ร้อยละ 80 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข*) นอกจากนี้ได้มีการจัดหลักสูตรอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ดังนี้

- เดือนเมษายน 2566 จัดอบรมหลักสูตร "Refreshment แนวทางปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ Customer Care" เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ และสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้
- เดือนสิงหาคม 2566 จัดอบรมหัวข้อ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเรื่องใกล้ตัวกว่าที่คิด" ให้แก่พนักงานทั่วไปที่มีความสนใจ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

หมายเหตุ:
* พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานที่ป่วยหนัก เป็นต้น

การจัดทำและทบทวนบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing)

เป้าหมาย:
หน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดำเนินการปรับปรุงหรือทบทวนบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่ธนาคารเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถกำหนดกลไกการควบคุมของแต่ละหน่วยธุรกิจให้สามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 หน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ดำเนินการจัดทำ ทบทวน และเก็บรักษาบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (ตั้งแต่ขั้นตอนเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย รวมถึงการทำลายข้อมูลส่วนบุคคล) อย่างครบถ้วน



การบริหารจัดการเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการบริหารจัดการเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ธนาคารกำหนดให้มีกลไกการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และช่องทางการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกำหนดให้มีการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วนในกรณีที่เกิดเหตุ ตลอดจนหาแนวทางกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรอบคอบและรัดกุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ โดยธนาคารได้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันสำหรับรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารสามารถรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างทันท่วงทีและได้ดำเนินการฝึกอบรมภายในให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งสื่อสารวิธีการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องผ่านช่องทางอีเมล 'Compliance Message' ทั้งนี้ เมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวในระบบที่ธนาคารกำหนดทันที เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาเหตุละเมิดดังกล่าวและแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใน 72 ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุเท่าที่สามารถกระทำได้ เว้นแต่เหตุละเมิดดังกล่าวไม่มีความเสี่ยงที่จะกระทบสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และจากการดำเนินงานข้างต้นพบว่า ปี 2566 ธนาคารไม่พบเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญ

การบริหารความเสี่ยง และการจัดการภาวะวิกฤต

กรุงศรีตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีความผันผวนและไม่แน่นอน อันเนื่องมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยภายนอกที่องค์กรควบคุมไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจในประเทศและทั่วโลก ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร ความผันผวนของสภาพอากาศ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ การเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินและโรคอุบัติใหม่ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรีไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

กรุงศรีจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤตอย่างรอบคอบและรัดกุม ด้วยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG จะช่วยเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งสามารถบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions: CBF) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจและลูกค้า รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงด้านอื่นๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น ในขณะเดียวกันจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงโอกาสทางธุรกิจอันจะนำไปสู่การสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาวต่อไป

การบริหารความเสี่ยง

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล**” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย กรอบการกำกับความเสี่ยง และการกำกับดูแลธุรกิจโดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตการทำงานของกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ และกลุ่มบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของธุรกิจธนาคารและกฎบัตรที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดูแลและติดตามการควบคุมและปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ของผู้บริหารระดับสูง (Senior Management Team) รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง

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

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**” เพื่อทำหน้าที่ทบทวนและประเมิน นโยบายและระเบียบปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงโดยรวม (Integrated Risk Management) และเสนอแนะต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารในเวลาที่เหมาะสม โดยข้อเสนอแนะควรสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบประเมินผลความเสี่ยงธนาคารพาณิชย์ (Risk - Based Approach) ของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น 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 กรุ๊ปเป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ตลอดจนกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร โดยให้สามารถประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งบริหารและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลด้วย (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 56-1 One Report)

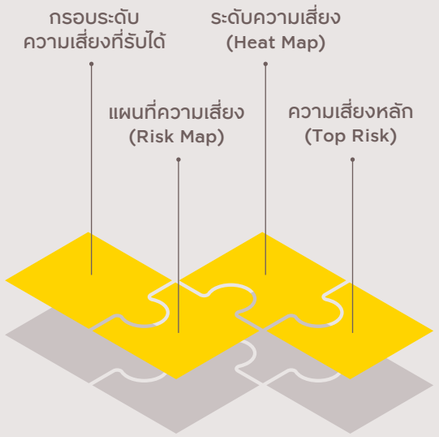
- จัดตั้ง “**กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง**” ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ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

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



หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดแนวทางและการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 56-1 One Report

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



กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้
คือกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วย นโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบ เพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสาร กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของธนาคารและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจ

แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)
ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

ระดับความเสี่ยง (Heat Map)
ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญโดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)

ความเสี่ยงหลัก (Top Risk)
คือความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และระดับความเสี่ยง (Heat Map) รวมถึงความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหลัก โดยต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงนั้นๆ ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อป้องกันและปรับลดความเสี่ยงดังกล่าว

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

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)

แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง

หน่วยงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวป้องกันชั้นที่สอง

กลุ่มบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

แนวป้องกันชั้นที่สาม

หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด



- **บูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน** อันได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยง 4 ด้านหลัก

1. ความเสี่ยงด้านเครดิต
- กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ ติดตามดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย
- กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอาทินโยบายสินเชื่อนโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

2. ความเสี่ยงด้านตลาด
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด
- ติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดและทันท่วงที เมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้เครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง อาทิ Value-at-Risk (VaR) สำหรับความเสี่ยงในบัญชีเพื่อการค้า และรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income: NII) และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value of Equity: EVE) สำหรับความเสี่ยงในบัญชีเพื่อการธนาคาร และกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Backtesting) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำ Flash Report ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนให้หน่วยธุรกิจ ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบผลกระทบจากความเสี่ยงด้านตลาดที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร กรณีที่มีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

3. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิดและทันท่วงที รวมถึงให้มีการจัดทำ Flash Report ทันทีเพื่อติดตามและประเมินฐานะสภาพคล่องของธนาคาร โดยใช้เครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง อาทิ Liquidity Coverage Ratio (LCR) ภายใต้การจำลองสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร
- จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการเพื่อให้ธนาคารสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว 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 ด้าน Operating Platform และด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ ธนาคารมีการติดตามความเสี่ยงจากความผันผวนของสภาพภูมิอากาศ ผ่านกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรโดยในปี 2566 ได้ประเมินเบื้องต้นและติดตาม **“ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในกรณีภัยแล้ง”** ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงหลักของธนาคารผ่านกรอบการประเมินโดยเทียบเคียงกับเหตุการณ์ในอดีต อีกทั้งมีการคาดการณ์ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss: ECL) เทียบกับประมาณการหนี้สิน (Provision) ของธนาคาร โดยความเสี่ยงจากภัยแล้งนั้นจะส่งผลต่อคุณภาพของพอร์ตโฟลิโอ ผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่
   1) ผลกระทบทางตรงจากรายได้ที่ลดลงของบุคคลและ SME ในภาคธุรกิจการเกษตร และ
   2) ผลกระทบทางอ้อมต่อเศรษฐกิจโดยรวมจากกำลังซื้อที่ถดถอยและตลาดแรงงานที่อ่อนแอลง

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะวางกรอบแนวทิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านสินเชื่อ รวมถึงกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ด้วย

2.) หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่อ หรือการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หากปัจจัยดังกล่าวมีความเสี่ยงสูงปัจจัยนั้นจะถูกกำหนดเป็นความเสี่ยงหลัก (Top Risk) โดยมีการเสนอแผนดำเนินการให้ทราบ

- ระบุ **“ความเสี่ยงที่สำคัญ”** ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก ธนาคารได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2566 ได้แก่

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

- จัดทำ **“แผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา”** (Recovery Plan) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดย Recovery Trigger และ Restoration Trigger มีความเชื่อมโยงกับกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในด้านระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารรับได้ ทั้งนี้ แผน Recovery Plan จะถูกเริ่มใช้งานตามที่ระบุไว้ในเอกสารแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา (Recovery Plan Document) ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) และแผนการสื่อสาร (Communication Plan) สำหรับ
  1) แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านสภาพคล่อง (Executing Liquidity Recovery Option) แผนฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan: LCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่องสำหรับการกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
  2) 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 ถือเป็นหลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory Program) ของธนาคารที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเรียนรู้และสอบผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

- กำหนดให้มี**การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง** (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) และ**กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง** (Key Risk Indicator: KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ “การทุจริต” ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ ซึ่งทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มี**ผู้แทนของฝ่ายงานเพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง** (Risk Liaison Officer: RLO) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปปฏิบัติในฝ่ายงาน รวมถึงทำหน้าที่ในการจัดทำต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ดำเนินการทบทวนเครื่องมือ RCSA ทุกปี และรายงานดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นประจำทุกเดือน โดยจัดทำผ่านระบบงานของธนาคาร คือ Operational Risk Management System (ORMS) เพื่อรายงานต่อสายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ทั้งนี้ การจัดทำรายงานความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของผู้แทนแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้การรายงานความเสี่ยงทันกาลและทำให้องค์กรมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้มี**การทดสอบการควบคุมหลักที่สำคัญ** (Control Testing) สำหรับความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้ในรายงานการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมหลักที่สำคัญได้รับการออกแบบและมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สะท้อนกับภาพสถานะความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง (Risk Liaison Officer: RLO)

RCSA & Control Testing ทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) ประจำปี พร้อมทั้งทดสอบการควบคุมที่สำคัญ

Incident Report รายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเมื่อพบเหตุการณ์

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 การบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก กระบวนการทบทวนการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น

การจัดการภาวะวิกฤต

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด **“นโยบายเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ: การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ”** เพื่อใช้เป็นแนวทางการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการ การเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่นๆ โดยเฉพาะในกรณีการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญรวมทั้งสื่อสารต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องโครงสร้าง บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ กรอบการทำงานและกระบวนการทำงานในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของกรุงศรี ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนดไว้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงกับธนาคาร

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



- จัดทำ “**แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**” (Business Continuity Plan: BCP) เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกคืนการดำเนินงานขององค์กรเมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน โดยฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญจะต้องจัดทำและดูแลรักษาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายตนเอง ส่วนฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่ไม่มีธุรกรรมงานที่สำคัญให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติเรื่องแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร

- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อเตรียมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่อาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารหยุดชะงักและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีของธนาคารให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้
  1) การเตรียมความพร้อมก่อนการเผชิญเหตุการณ์
  2) การประกาศแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  3) การดำเนินการกู้คืนระบบ
  4) การกลับคืนสู่สภาวะปกติและประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉินโดยรายละเอียดให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงาน 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
มีการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การปรับปรุงและการเก็บรักษาแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
สายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทบทวนและปรับปรุงแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ



- จัดให้มี “**ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง** (Alternate Sites)” ซึ่งหมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งานในกรณีที่ฉุกเฉินและจำเป็น เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านพื้นที่และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน

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

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA)

เป้าหมาย:
ทุกฝ่ายงานดำเนินการทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี และมีการรายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามแนวโน้มความเสี่ยงที่สำคัญ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ทุกฝ่ายงานมีการทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี และมีการรายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เป็นประจำทุกเดือน ครบถ้วน ร้อยละ 100

การทดสอบการแจ้งเตือน (Call Tree Testing)

เป้าหมาย:
ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือน (Call Tree Testing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทดสอบการแจ้งเตือนผ่านระบบแอปพลิเคชัน KarE เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานแบบ Hybrid Work ของผู้บริหารและพนักงาน และช่วยให้การแจ้งเตือนมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือนผ่านระบบแอปพลิเคชัน KarE จำนวน 1 ครั้ง

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

เป้าหมาย:
ดำเนินการทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญและทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำเพื่อให้มั่นใจว่าธุรกรรมงานที่สำคัญสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญ และทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครบถ้วน รวมถึงมีการจัดฝึกซ้อม Tabletop แผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต เพื่อเตรียมความพร้อมและลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต



การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กรุงศรี กรุ๊ป ยึดมั่นในค่านิยมองค์กร **“ลูกค้าคือคนสำคัญ”** (Customer Centricity) ด้วยตระหนักดีว่า “ลูกค้า” เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร กรุงศรี กรุ๊ป จึงให้ความสำคัญต่อการศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาของลูกค้า ควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อยกระดับการบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า (Customer Experience) ตลอดจนนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้ารายย่อย รวมทั้งเชื่อมโยงประสบการณ์ของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุ๊ป ในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ

การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติไม่เพียงแต่จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ไว้วางใจ และผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรี ในขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้องค์กรสามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ในระยะยาว อีกทั้งยังลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด**ค่านิยมองค์กร** “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

- **ปฏิบัติตามการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** (Market conduct) **ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อย่างเคร่งครัด** เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของ ธปท. ความเสี่ยงจากการถูกระงับให้บริการ ถูกปรับ หรือถูกกล่าวโทษ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม**” (Policy for Market Conduct) เพื่อควบคุมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่จะมีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครบถ้วนกว่า โดยนโยบายฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนทุกปีหรือมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยมีกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นต่ำที่หน่วยงานกำกับดูแล เช่น ธปท. กำหนด ดังนี้
  - กำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบในการผลักดันและกำกับดูแลให้มีการบริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิผล และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
  - การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารจะต้องมีความเหมาะสมสำหรับลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย ความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และมาตรการในการควบคุม
  - กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยจะต้องมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัดและเหมาะสมต่อพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยรวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม
  - กำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายอย่างเหมาะสมและไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยคำนึงถึงความครบถ้วนของข้อมูล ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ และ/หรือใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการให้ข้อมูลและกระบวนการหลังการขายอย่างครบถ้วนเหมาะสมด้วย
  - จัดอบรมและสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม
  - การดูแลข้อมูลของลูกค้าต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข 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

- กำหนด**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมคุณภาพการบริการ** (Procedure for Service Quality Assurance) เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาและควบคุมคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ในการวัดคุณภาพพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือกรณีไปพบลูกค้าภายนอก เพื่อมั่นใจว่ามีการดำเนินงานบนมาตรฐานเดียวกันและไม่ละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการจากเทปบันทึกบทสนทนา หรือการโทรสอบถามความพึงพอใจการให้บริการจากลูกค้า จากนั้นจึงนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูล วางแผนกลยุทธ์ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงใช้ประเมินศักยภาพการทำงานของพนักงานหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

- จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายของพนักงานโดยกำหนด**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพการขาย** (Call Back) เพื่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานขายให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยการสุ่มโทรศัพท์ไปยังลูกค้าเพื่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานและนำผลการสุ่มสอบถามลูกค้ามาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

- ผลักดัน สื่อสาร และวางมาตรฐานให้ทุกส่วนงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตระหนักและเข้าใจใน **“กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน”** (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com อีเมล จดหมาย เป็นต้น นอกเหนือจากช่องทางการติดต่อสื่อสารหลัก ‘Krungsri Call Center 1572’ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง

- บริหารจัดการและวางแผนขยายงานบริการลูกค้าผ่านช่องทาง Live Chat เพื่อให้บริการลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า ‘**Digi-Care Contact Center**’ นอกเหนือจากการบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรับรองลูกค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร เช่น เฟซบุ๊ก เอกซ์ (ทวิตเตอร์) ‘Krungsri Simple’ เว็บไซต์ krungsri.com อีเมล และสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น เว็บไซต์พันทิป (pantip.com) เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับการบริการและความช่วยเหลือภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว

- เปิดเผยรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และรายงานสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางสำคัญ อาทิ กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA), 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 เพื่อพิจารณาทางเลือกในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่เหมาะสมและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

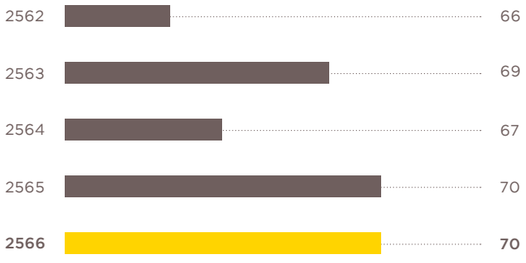
- จัดตั้ง “**กลุ่มพัฒนาคุณภาพบริการสาขา**” ภายใต้ความดูแลของฝ่ายสื่อสารและพัฒนาคุณภาพบริการสาขา ทำหน้าที่ควบคุม กำกับดูแล และพัฒนาคุณภาพบริการของสาขาธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของแต่ละสาขาตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร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

สรุปผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสาขาธนาคาร

เป้าหมาย:
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยตั้งเป้าคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคาร (Net Promotor Score: NPS) ร้อยละ 66

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสาขาธนาคาร (Net Promoter Score: NPS)



ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 กรุงศรีได้สำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาธนาคารทั่วประเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ การให้บริการและมารยาทของพนักงานสาขา การพัฒนาความรู้ความเข้าใจของพนักงานด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น โดยได้คะแนนผลสำรวจความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 70

การนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ

- กิจกรรม Digital Banking Champion: จัดอบรมให้ความรู้ด้านดิจิทัลแบงก์กิ้งแก่ตัวแทนพนักงานสาขา เพื่อนำข้อมูลไปสื่อสารต่อภายในสาขาธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าด้านการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งได้อย่างถูกต้อง และลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว

- กิจกรรม Coaching Call: สื่อสารให้สาขาธนาคารที่ได้รับเรื่องร้องเรียนรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น มารยาทการให้บริการ การแนะนำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เพื่อแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องที่ถูกร้องเรียน

- การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องดิจิทัลแบงก์กิ้งในรูปแบบที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย เช่น VDO Clip หรือ Infographic เป็นต้น ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ‘Digital Banking the Series’ และ ‘Did you know? the Series’ โดยนำเสนอเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ลูกค้าพบ และเรื่องราวเกี่ยวกับดิจิทัลแบงก์กิ้งที่พนักงานควรรู้ เพื่อให้สามารถแนะนำและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้

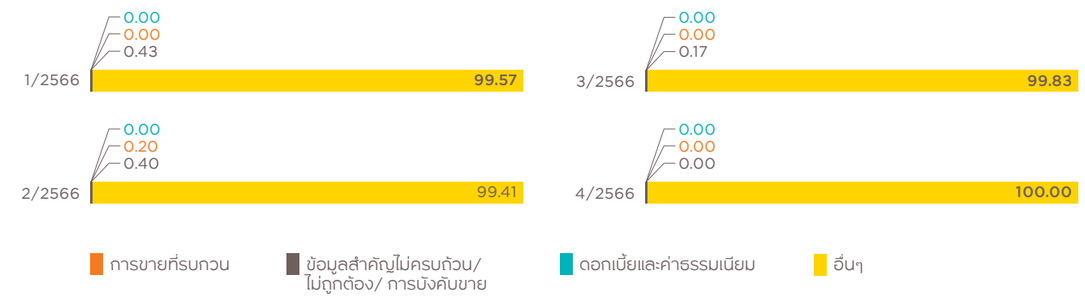
- การจัดอบรมรูปแบบ e-Learning ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ในหลักสูตร ‘Digital Banking for Branch’ และ หลักสูตร ‘Branch Service Excellence’ เพื่อให้ความรู้พนักงานสาขาเกี่ยวกับเทรนด์ของดิจิทัลแบงก์กิ้งและผลิตภัณฑ์ดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ธนาคารให้บริการอยู่ และการให้บริการที่เป็นเลิศของสาขาธนาคาร

- การสุ่มตรวจสอบการให้บริการของพนักงานสาขา ผ่านการประเมินคุณภาพบริการแบบลูกค้าจำลอง (Mystery Shopping) และระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขาเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด

- มีการสื่อสารให้พนักงานสาขาทราบเรื่องเกี่ยวกับอาชญากรรมทางการเงินเป็นประจำผ่านช่องทางอีเมล Krungsri Morning Talk และแอปพลิเคชั่นไลน์ อาทิ การรับเรื่องผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีม้า แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องผ่านสาขากรณีลูกค้าถูกมิจฉาชีพหลอกโอนเงิน แนวทางปฏิบัติในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เป็นต้น

ข้อมูลการร้องเรียนแยกตามประเภทการร้องเรียน

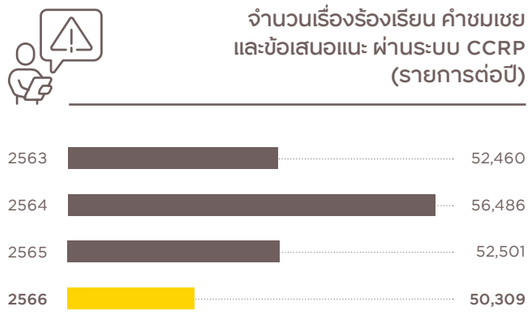
สัดส่วนเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ) รายไตรมาส



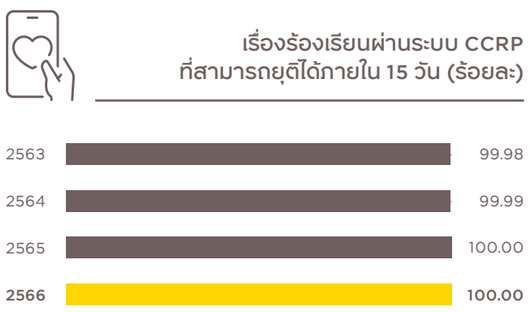
ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

กรุงศรีมีการกำหนดระยะเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Service Level Agreement: SLA) นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง โดยภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน คำชมเชยและข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ที่มงานบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจะมีการประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการต่างๆ ควบคู่ไปกับการป้องกันดูแลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด

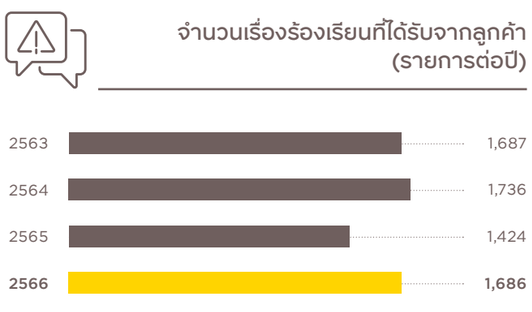
จำนวนเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ CCRP (รายการต่อปี)



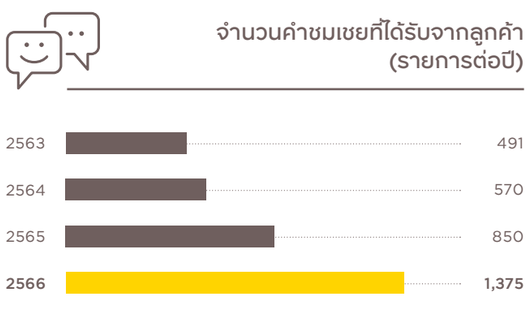
เรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CCRP ที่สามารถยุติได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ)



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



จำนวนคำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



การเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

เพื่อให้บรรลุพันธกิจ “**มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินไทยที่เป็นที่หนึ่งในใจลูกค้า พร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน**” และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience: CX) ด้วยตระหนักดีว่าสิ่งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนและส่งเสริมให้กรุงศรีประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ได้

ในปี 2566 **สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า** (Customer Experience Management Division) ยังคงยึดมั่นและดำเนินงานตามกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรี ภายใต้คอนเซ็ปต์ E^3 ประกอบด้วย ‘Exploit’ ‘Explore’ และ ‘Enhance’ ดังนี้

- **การเสริมหรือต่อยอดธุรกิจ** (Exploit): สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้าได้ร่วมมือกับฝ่ายงานต่างๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการของ Design Thinking และ Product Design ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เริ่มตั้งแต่กระบวนการค้นหาคุณค่า (Value Proposition) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรีตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า หรือช่วยแก้ปัญหา (Pain Points)ให้กับลูกค้า รวมถึงการออกแบบ Customer Journey, User Experience และ User Interface เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางดิจิทัลที่ถือว่าเป็นช่องทางที่ลูกค้านิยมเลือกใช้บริการ

  สำหรับในปี 2566 กรุงศรียังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ งานบริการรับจ้างไถ่ถอนหลักประกันลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งกรุงศรีถือเป็นรายแรกที่มีการนำเสนอบริการนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการไถ่ถอนหลักประกัน โดยกรุงศรีจะนำเสนอบริการนี้ไปยังกลุ่มลูกค้าที่ชำระหนี้เสร็จสิ้นแล้ว เพื่อเพิ่มความสะดวกและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปดำเนินการด้วยตนเอง

- **การสร้างโอกาสในธุรกิจใหม่ๆ** (Explore): กรุงศรีให้ความสำคัญด้าน ‘Human Centric Design’ ถือเป็นหนึ่ง Building Block ที่สำคัญของการขับเคลื่อนโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ กรุงศรีจึงได้จัดตั้งหน่วยงาน ‘Stellar’ หรือ ‘Krungsri Innovation Center’ เพื่อเป็นเวทีให้พนักงานได้นำเสนอไอเดียทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ไม่ได้จำกัดแค่การบริการทางการเงิน ซึ่งจะเป็นการค้นหาคุณค่าใหม่ๆ ที่จะส่งมอบให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Customer Value Proposition) อาทิ
  - การพัฒนาและนำเสนอโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งแผงโซลาร์ (Solar Rooftop Total Solution Package) โดยมีการศึกษาและวิจัยพฤติกรรมกลุ่มลูกค้า SME เพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการ (Needs) และข้อจำกัดต่างๆ (Pain Points) ต่อการนำระบบแผงพลังงานแสงอาทิตย์ไปใช้ในกิจการ รวมถึงการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการพัฒนาและนำเสนอโซลูชันแบบครบวงจรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้ง Solar Rooftop ให้กับลูกค้า
  - การพัฒนาโซลูชันด้านระบบกักเก็บพลังงานโดยร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในการแสวงหาโอกาสพัฒนาโซลูชันด้านระบบกักเก็บพลังงานสำหรับภาคครัวเรือนผ่านการวิจัยข้อมูลเชิงลึก (Customer Insight) เพื่อศึกษาการรับรู้ (Awareness) และความต้องการ (Needs) ของกลุ่มลูกค้าบุคคล
  - การสร้างคุณค่าและส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนไทย (Creating Financial Literacy) โดย Stellar by Krungsri ได้ศึกษาพฤติกรรมทางการเงินของกลุ่มเป้าหมายซึ่งรวมทั้งผู้ปกครองและเด็ก และนำข้อมูลที่ได้เหล่านั้นไปต่อยอดพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันสำหรับวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวอยู่ระหว่างการพัฒนาและทดลองกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

- **การสนับสนุน** (Enhance): โครงการบริหารการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าเป็นอีกหนึ่งโครงการที่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะรักษาฐานลูกค้าเดิมของธนาคารและสนับสนุนให้แนะนำลูกค้าอื่นๆ มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าในทุกมิติ อาทิ ผลิตภัณฑ์ การบริการผ่านช่องทางต่างๆ และการเข้าถึงบริการของธนาคาร ซึ่งจะมีการบริหารจัดการโครงการแยกไปตามความแตกต่างและความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเริ่มจากการศึกษากลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่อนข้างมากอันเนื่องมาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลและผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ส่วนกลุ่มลูกค้าธุรกิจอยู่ในระหว่างการดำเนินการศึกษาและพัฒนาประสบการณ์ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ธนาคารได้จัดตั้ง “**ศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจกรุงศรี**” (Krungsri Commercial Banking Contact Center) (ชื่อเดิมคือ Krungsri Commercial Banking Call Center) โดยลูกค้าธุรกิจสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรุงศรีผ่านเบอร์โทร 0-2626-2626 เพื่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้าธุรกิจอย่างครบวงจร ได้แก่
    - บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อ
    - บริการการโอนเงินระหว่างประเทศ
    - บริการด้านสหกรณ์
    - บริการร้านค้ารับบัตร
    - บริการโกลบอลมาร์เก็ต
    - ดิจิทัลโซลูชันและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง
    - สอบถามข้อมูลการรับเช็ค
    - สอบถามผลิตภัณฑ์ โปรโมชันและกิจกรรมการตลาด

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

กรุงศรีตระหนักดีว่าการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงมีส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารที่มีความก้าวหน้าในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการบริการลูกค้าเพื่อตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์และพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ

กรุงศรีจึงมุ่งพัฒนาองค์กรสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างเต็มตัว ด้วยการสนับสนุนการทำงานรูปแบบดิจิทัลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานยังมีส่วนช่วยลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองและลดต้นทุนการดำเนินงานอีกด้วย ในขณะเดียวกันกรุงศรียังมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล ตลอดจนช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในวงกว้างและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล โดยมีแนวทางบริหารจัดการดังนี้

- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม “**เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์**” (Making Innovative Changes) โดยส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างมุมมองใหม่ๆ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า กล้าทดลองและเรียนรู้ภายใต้กลไกการควบคุมผลกระทบที่เหมาะสม รวมทั้งเตรียมพร้อมและรู้จักปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทต่อการทำงานและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

- จัดตั้ง “**กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและข้อมูล**” (Digital Innovation and Data Group) ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล การพัฒนาดิจิทัลโซลูชัน ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งแสวงหาการลงทุนในธุรกิจสตาร์ตอัป (Startup) ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (Krungsri Finnovate)

  นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งหน่วยงานย่อยต่างๆ เพื่อสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและการทำงานรูปแบบดิจิทัล อาทิ
  - จัดตั้ง “**ฝ่ายส่งมอบการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล**” (Digital Transformation Delivery Department) ภายใต้กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ในการปรับกระบวนการทำงานผ่านนวัตกรรมดิจิทัล ซึ่งมีส่วนสำคัญในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทำงานต่างๆ
  - จัดตั้งหน่วยงาน ‘Stellar’ (Krungsri Innovation Center) ภายใต้กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างสรรค์และต่อยอดนวัตกรรมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ภายใต้กรอบแนวคิดแห่งการให้โอกาส รวมถึงพื้นที่ในการพัฒนาไอเดียต่างๆ ทั้งจากพนักงานและพันธมิตรภายนอก โดยหน่วยงาน ‘Stellar’ ถือเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนสำคัญในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในกรุงศรี อาทิ ทีมไอที ดิจิทัล ทีมกรุงศรี ฟินโนเวต และทีมกรุงศรี นิมเบิลจัดตั้งทีมงาน ‘Krungsri AI’ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในกรุงศรี โดยรับผิดชอบในการดูแลภาพรวมการใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ ทั้งด้านการสร้างความสามารถในองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงานที่ผสานการสร้างนวัตกรรม และกำหนดมาตรฐานในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ**” (Project Management Committee: PMC) ทำหน้าที่พิจารณาและบริหารจัดการการลงทุนในโครงการที่สำคัญที่ถูกริเริ่มขึ้นจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจและกลุ่มสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและแผนกลยุทธ์ทางระบบสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมโครงการ IT และ Non-IT หรือโครงการเพื่อการทดลองแนวคิดนวัตกรรมทางธุรกิจหรือทดสอบการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้าหรือในกระบวนการทำงาน โดยคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

นอกจากนี้ ยังได้แต่งตั้ง “**คณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัล**” (Digital Innovation Subcommittee) ทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลความคืบหน้าของโครงการที่ได้รับอนุมัติ รวมทั้งทบทวนผลการทดสอบทางธุรกิจต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการต่อหรือหยุดการดำเนินโครงการนั้นๆ ตามความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์ โดยคณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัลจะต้องรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญเป็นประจำทุกเดือน

- **สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง** อาทิ
  - การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร ‘Around Krungsri CX’ เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและตัวอย่างนวัตกรรมที่น่าสนใจผ่านทางอีเมล เช่น การทำงานรูปแบบดิจิทัลของบริษัทชั้นนำ เคล็ดลับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตัวอย่างความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร เป็นต้น
  - การส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อรองรับการแข่งขันและการทำงานรูปแบบใหม่ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ภายในองค์กร อาทิ แนวคิด Design Thinking เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน เทคนิควิธีคิดเพื่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ปลุกพลังความคิดสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรมพลิกองค์กร ปลดล็อกศักยภาพในการสร้างสรรค์และขับเคลื่อนวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม เป็นต้น รวมถึงการอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ต่างๆ และส่งเสริมให้พนักงานมีการใช้เทคโนโลยี Business Intelligence (BI) มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล การประยุกต์ใช้ข้อมูล วางแผนและนำเสนอข้อมูล เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เช่น Data Analytics Bootcamp เป็นต้น ซึ่งรวมถึงการสร้างมาตรฐานในด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัยของการใช้และประมวลผลข้อมูลอีกด้วย
  - กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านนวัตกรรมและทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ
    - ความร่วมมือกับผู้ประกอบการ Startup หรือพันธมิตรทางธุรกิจในการส่งเสริมความรู้ทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เช่น งานสัมมนา Krungsri Accelerator TDPK Talk x Krungsri Accelerator เป็นต้น
    - ความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เช่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น



- **ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการทำงานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่าง ๆ** อาทิ
  - **โครงการ** ‘Krungsri Innovation Talent Program’ ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมภายในองค์กร โดยโครงการดังกล่าวจะประกอบไปด้วยกิจกรรมย่อย ได้แก่ Innovation Idea Hackathon และ Innovation Bootcamp
  - **งาน** ‘Krungsri Tech Day 2023: Together Now and Next’ ซึ่งจัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME และสายงานการตลาดลูกค้าธุรกิจ โดยงานดังกล่าวมีพันธมิตรทางธุรกิจด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการสตาร์ตอัป (Startup) และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีดิจิทัลระดับชั้นนำของประเทศมาแบ่งปันมุมมองผ่านกิจกรรม Tech Talk รวมถึงการจัดกิจกรรมแสดงเทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งอนาคตเพื่อการพัฒนาการดำเนินธุรกิจรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น



  - **การสนับสนุนการทำงานรูปแบบดิจิทัลเพื่อตอบสนองการทำงานรูปแบบ** Hybrid Work **ขององค์กร** โดยมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบข้อมูลจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ซึ่งจะช่วยลดการเดินทางของพนักงานและลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองต่างๆ อันจะนำมาซึ่งการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทำงาน

- **ลงทุนพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง** เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ
  - **ระบบ** Application Programming Interface (API) **ส่วนกลาง** กรุงศรีมุ่งพัฒนาระบบการจัดการ API ส่วนกลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และสนับสนุนศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจ โดยมุ่งยกระดับภาคธุรกิจให้สามารถทำธุรกรรมดิจิทัลได้อย่างครบวงจร ช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถเชื่อมต่อระบบของธนาคารเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ อาทิ ด้านการชำระเงินดิจิทัล เป็นต้น
  - **การปรับปรุงความปลอดภัยของระบบต่าง ๆ** กรุงศรีมุ่งเน้นในการพัฒนาระบบความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล อาทิ การตรวจสอบแอปพลิเคชันที่ไม่ได้ดาวน์โหลดมาจาก Official Stores ที่เชื่อถือได้ เพื่อป้องกันการแฝงมัลแวร์เข้ามาในอุปกรณ์มือถือ รวมถึงการให้ลูกค้ายืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีชีวมิติหรือการสแกนใบหน้า เป็นต้น
  - **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์และ** Business Intelligence (BI) กรุงศรีนำเทคโนโลยีคลาวด์ขั้นสูงมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า โดยมีการนำโซลูชัน Business Intelligence (BI) มาใช้ อาทิ โปรแกรม Tableau Server เพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดสินใจด้วยการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น (Data Visualization) เป็นต้น
  - **การใช้เครื่องมือเรียนรู้และปัญญาประดิษฐ์** (Machine Learning and Artificial Intelligence) กรุงศรีมีการนำ ML และ AI มาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) -- “AI น้องมะนาว” เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Robo Advisory) -- “แชทบอทเบลล่า” (Bella Chatbot) ในรูปแบบของ Banking Virtual Agent เพื่อช่วยในการตอบคำถามและให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์
  - **การสนับสนุนโครงการนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** กรุงศรีให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มต่างๆ แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้ความเชี่ยวชาญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การสร้างนวัตกรรม และแอปพลิเคชันเพื่อใช้แก้ปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ การพัฒนานวัตกรรมจากเทคโนโลยีโลกเสมือนจริง (Virtual Reality: VR) ในทางการแพทย์โดยร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2566 ที่ผ่านมา กรุงศรีได้สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงการต่อยอดนวัตกรรมเดิมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้มุ่งเน้นส่งเสริมระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลในองค์กรเพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีตัวอย่างนวัตกรรมและโครงการดำเนินงานที่โดดเด่น ดังนี้

โครงการสกุลเงินดิจิทัลที่ออกโดยธนาคารกลางสำหรับภาคประชาชน (“Retail Central Bank Digital Currency “ หรือ “rCBDC”)

กรุงศรีได้รับเลือกจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินในการร่วมพัฒนาและทดสอบนำร่องโครงการ rCBDC ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-สิงหาคม 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมระบบโครงสร้างการเงินดิจิทัลของประเทศไทย พร้อมทั้งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของสกุลเงินดิจิทัลแก่ประชาชนทั่วไป โครงการดังกล่าวถือเป็นการสร้างพื้นฐานโครงสร้างระบบสกุลเงินดิจิทัลที่แข็งแกร่งและช่วยสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในการชำระเงินแก่ลูกค้ารายย่อยมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาและทดสอบครั้งนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะใช้เป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนาโครงสร้างระบบสกุลเงินบาทดิจิทัล CBDC ของประเทศไทยต่อไป



เป้าหมาย:
ร่วมพัฒนาและทดสอบโครงการ rCBDC ตามกรอบระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรีได้พัฒนาแอปพลิเคชัน CBDC บนมือถือเพื่อเป็นช่องทางในการทดลองใช้งาน โดยเริ่มทดสอบระบบสกุลเงินบาทดิจิทัล CBDC ภายในพื้นที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 ต่อมาในเดือนพฤษภาคม 2566 ได้ขยายการทดสอบมายังพื้นที่ของกรุงศรี ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต รวมถึงร้านค้าในพื้นที่ใกล้เคียงกว่า 100 ร้านค้า โดยมีพนักงานกรุงศรีที่เข้าร่วมทดสอบแอปพลิเคชันกว่า 2,000 คน

นอกจากนี้ ในเดือนสิงหาคม 2566 กรุงศรีได้ร่วมกับพันธมิตรชั้นนำในประเทศไทยในการทดสอบการรับชำระเงินสำหรับสินค้าและบริการด้วยเงินบาทดิจิทัล (CBDC) เพื่อขยายการทดสอบและเพิ่มความหลากหลายในกลุ่มธุรกิจตั้งแต่ร้านค้าขนาดเล็กจนถึงร้านค้าขนาดใหญ่ อาทิ

- ท็อปส์ซูเปอร์มาร์เก็ต (Tops) และศูนย์อาหาร Eathai ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล เอ็มบาสซี่
- ร้านคาเฟ่ดอยตุง ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- สถานีบริการน้ำมันบางจาก ถนนพระราม 3
- ร้านกาแฟอินทนิล ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา





โครงการ 'Krungsri Innovation Talent Program'

เป้าหมาย:
จัดกิจกรรมเฟ้นหานวัตกรรมทางการเงินภายใต้แนวคิดด้าน ESG

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 หน่วยงาน Stellar (Krungsri Innovation Center) ร่วมกับสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้จัดโครงการ 'Krungsri Innovation Talent Program' เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาไอเดียและยกระดับขีดความสามารถด้านการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน โดยโครงการดังกล่าวมีระยะเวลาดำเนินโครงการ 3 เดือน (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2566) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 200 คน และมีรายละเอียดการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. **กิจกรรม** 'Innovation Inspired Talks' จากผู้นำด้านนวัตกรรมระดับชั้นนำในประเทศ ซึ่งมีการจัดบรรยายให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในหัวข้อต่างๆ อาทิ
   - หัวข้อ 'Leadership Change and Innovation' โดยคุณเคน นครินทร์ วนกิจไพบูลย์ กรรมการผู้จัดการและบรรณาธิการบริหารสำนักข่าว The Standard
   - หัวข้อ 'Innovation Trend' โดยคุณหนุ่ย พงศ์สุข หิรัญพฤกษ์ พิธีกรคนดังและผู้บริหารแบไต๋
   - หัวข้อ 'Driving innovation: from Ideas to Business Impacts in the Startup Journey' โดยคุณหมู ณัฐวุฒิ พึงเจริญพงศ์ ผู้ก่อตั้งบริษัท OOKBEE
   - หัวข้อ 'Innovation Culture: Empowering Organization Success' โดยคุณจูน จรีพร จารุกรสกุล ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มบริษัทดับบลิวเอชเอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (WHA Group)
2. **กิจกรรม** 'Innovation Idea Hackathon' ที่มุ่งเน้นส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องการสร้างนวัตกรรม โดยพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมได้ร่วมออกแบบไอเดียผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินจำนวน 15 ไอเดีย และคัดเลือกเพียง 8 ไอเดีย เพื่อเข้าสู่รอบกิจกรรม Innovation Bootcamp ต่อไป







3. **กิจกรรม** 'Innovation Bootcamp' ที่มุ่งเน้นการฝึกฝนและเพาะบ่มไอเดียธุรกิจ โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้เรียนรู้กระบวนการสร้างนวัตกรรมที่เข้มข้น จากไอเดียสู่ต้นแบบผลิตภัณฑ์ (Prototype) และแผนธุรกิจที่เป็นรูปธรรม ซึ่งไฮไลท์ของ Innovation Bootcamp นี้คือการบรรยายจากโรงเรียนสอนสตาร์ตอัป Y Combinator พร้อมทั้งการรับคำปรึกษาจากพี่เลี้ยง (Mentor) ผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายด้าน และทำงานร่วมกับ Project Sponsor ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทีมนั้นๆ คิดค้นพัฒนา เพื่อช่วยผลักดันไอเดียให้เกิดขึ้นจริง
4. **กิจกรรม** 'Mini Competition for Finance Group' เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจขั้นตอนการคิดค้นไอเดียอย่างสร้างสรรค์ และสามารถนำกระบวนการนี้ไปใช้ในการแก้ปัญหาที่ตอบโจทย์ รวมทั้งพัฒนาเป็นโซลูชันเพื่อช่วยปรับปรุงเรื่องการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
5. **กิจกรรมวันปล่อยของ (The Final Pitching Round)** โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม Innovation Bootcamp และผ่านการคัดเลือกเป็น 8 ทีมสุดท้าย นำเสนอไอเดียธุรกิจใหม่ๆ ภายใต้โจทย์ "นวัตกรรมที่สามารถเสริมความแข็งแกร่ง ต่อยอด Banking Ecosystem หรือตอบโจทย์ความยั่งยืนในมุม ESG" เพื่อเฟ้นหา 3 สุดยอดไอเดียธุรกิจสำหรับโอกาสในการพัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมต่อไปในอนาคต

โครงการนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กรุงศรี กรุ๊ป ให้ความสำคัญและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นวงกว้าง โดย **"กรุงศรี นิมเบิล"** ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการสร้างสรรค์และพัฒนาโซลูชันด้านไอที (IT Solutions Hub) ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการความร่วมมือกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) เพื่อคิดค้นและพัฒนาแอปพลิเคชัน EMS (Emergency Medical System) Profile สำหรับผู้ปฏิบัติการทางการแพทย์ และการพัฒนาแอปพลิเคชัน 'SATI' บนแพลตฟอร์ม Line ให้แก่มูลนิธิสติ ซึ่งเป็นโครงการที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เป้าหมาย:
ดูแลและพัฒนาระบบโมบายแอปพลิเคชันสำหรับบุคคล และระบบออนไลน์แอปพลิเคชันสำหรับภาคธุรกิจ รวมถึงการเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบไอทีจากภายนอก เพื่อนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาให้บริการภายในกรุงศรี กรุ๊ป

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีการพัฒนาระบบและเชื่อมต่อกับบริษัทผู้ให้บริการด้านการพัฒนาไอทีภายนอกจำนวน 7 บริษัท รวมทั้งมีโครงการที่จะเชื่อมต่อกับบริษัทอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ได้มีการพัฒนานวัตกรรมจากเทคโนโลยีโลกเสมือนจริง (Virtual Reality: VR) เพื่อประโยชน์ทางการแพทย์ โดยร่วมมือกับภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในการพัฒนาโครงการ 'VR Mental Therapy' เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการลดความกังวลของผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อาทิ ภาวะกลัวที่สูงหรือที่แคบ โดยการจำลองสภาพแวดล้อมผ่านแว่น VR ซึ่งนับเป็นการนำความรู้ความเชี่ยวชาญของกรุงศรี นิมเบิล มาสร้างสรรค์เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการแพทย์และสังคมอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้เทคโนโลยี VR ยังได้ถูกนำไปใช้พัฒนาในด้านอื่นๆ เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตแบบใหม่ที่สอดคล้องกับแนวคิด ESG ด้วยการพัฒนาระบบ 'VR Virtual Workplace' ซึ่งเป็นเครื่องมือในการทำงานแบบออนไลน์ในรูปแบบ Interactive เพื่อรองรับการทำงานแบบ Work From Anywhere ผ่านการทำกิจกรรมในโซนต่างๆ ในรูปแบบเสมือนจริง อาทิ Working Zone เพื่อทำการพบปะ ประชุม และพูดคุยเสมือนจริง และ Activity Zone ที่สามารถเข้าไปร่วมทำกิจกรรมย่อยต่างๆ ได้ เป็นต้น

โครงการ 'Krungsri UPcelerator' Startup Incubator Program

กรุงศรี กรุ๊ป ส่งเสริมและสนับสนุนการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน โดย “กรุงศรี ฟินโนเวต” ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีที่มุ่งเน้นในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจสตาร์ตอัปและธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางเทคโนโลยีในประเทศไทยและประเทศอื่นๆ ทั่วโลก ได้ร่วมกับอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดตั้งโครงการบ่มเพาะและเพิ่มพูนศักยภาพของธุรกิจสตาร์ตอัปไทย ภายใต้โครงการ 'Krungsri UPcelerator' โดยเน้นการลงมือทำเพื่อเปลี่ยนแนวคิดให้กลายเป็นธุรกิจสตาร์ตอัปที่เติบโตได้อย่างรวดเร็ว ผ่านโปรแกรมการพัฒนาธุรกิจสตาร์ตอัปทั้งในรูปแบบระบบพี่เลี้ยง (Mentor) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมุ่งมั่นในการพัฒนา สนับสนุนและผลักดันให้ผู้ที่สนใจ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา นักวิจัย อาจารย์ หรือผู้ประกอบการ ให้สามารถจัดทำแบบจำลองธุรกิจ จนเกิดเป็นธุรกิจจริงที่สามารถเข้าสู่ธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้ในอนาคตอันใกล้ ผ่านการสนับสนุนจากกรุงศรี ฟินโนเวต และ Stellar by Krungsri (Krungsri Innovation Center) โดยโครงการนี้จะมุ่งเน้นกลุ่มธุรกิจที่คำนึงถึง ESG เป็นหลัก โดยเฉพาะธุรกิจที่สอดคล้องกับการส่งเสริมระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมด้าน Smart City, ESG Tech, AI Robotics, Aging Society, Traveltech หรือ Healthech

เป้าหมาย:
สนับสนุนและช่วยขยายโอกาสธุรกิจสตาร์ตอัปผ่านการให้ทุน สนับสนุนและการอบรมให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 โครงการ Krungsri UPcelerator ได้รับความสนใจจากกลุ่มสตาร์ตอัปในระยะเริ่มต้น (Early Stage) เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มสตาร์ตอัปที่อยู่ในภาคเหนือ รวมทั้งกลุ่มสตาร์ตอัปในจังหวัดอื่นๆ ที่ต้องการขยายตลาดไปยังภาคเหนือ โดยมีกลุ่มสตาร์ตอัปสมัครเข้าร่วมโครงการกว่า 100 ทีม และคณะกรรมการได้คัดเลือก 12 ทีมให้เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาธุรกิจสตาร์ตอัปแบบเข้มข้น (Bootcamp) เป็นระยะเวลา 2 เดือน เพื่อนำเสนอแผนธุรกิจต่อคณะกรรมการในวัน Demo Day โดยคัดเลือกเหลือ 5 ทีมสุดท้ายที่จะได้รับโอกาสร่วมทำงานกับ Stellar (Krungsri Innovation Center) ในการร่วมพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีต่อไป

การนำ RPA (Robotic Process Automation) มาใช้ในการรายงานข้อมูลด้านอาชญากรรมทางการเงิน

กรุงศรีมีหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางการเงิน หากมีการขอตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามข้อบังคับและกฎหมายในประเทศไทย ดังนั้น ฝ่ายกำกับและรายงานข้อมูลด้านอาชญากรรมทางการเงินต้องจัดทำเอกสารทางกฎหมายที่กำหนดโดยหน่วยงานภาครัฐให้ครบถ้วน และซึ่งต้องมีการเข้าถึงข้อมูลจากระบบต่างๆ ในธนาคาร เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ อาทิ บัญชีเงินฝาก ธุรกรรมทางการเงิน การทำธุรกรรมออนไลน์ เป็นต้น ส่งมอบให้กับหน่วยงานทางการ ซึ่งระบบการทำงานเดิมต้องใช้เวลาและบุคลากรจำนวนมากในการดึงข้อมูลและจัดทำเอกสารรายงาน ด้วยเหตุนี้จึงมีการใช้ RPA มาช่วยในการสร้างแบบฟอร์มทางกฎหมายและดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ มากรอกในแบบฟอร์ม ซึ่งการนำ RPA มาใช้ในกระบวนการทำงานสามารถประหยัดเวลาดำเนินงานได้มากถึง 5,800 ชั่วโมงต่อปี โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรตามสัดส่วนของปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทุกปี



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กรุงศรี กรุ๊ป ให้ความสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างธนาคาร และ/หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน กับผู้จัดหาสินค้าและ/หรือบริการ หรือ “คู่ค้า” รวมถึงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน โดยกำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้รับจ้าง ตัวกลาง และตัวแทนบนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตนอย่างเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

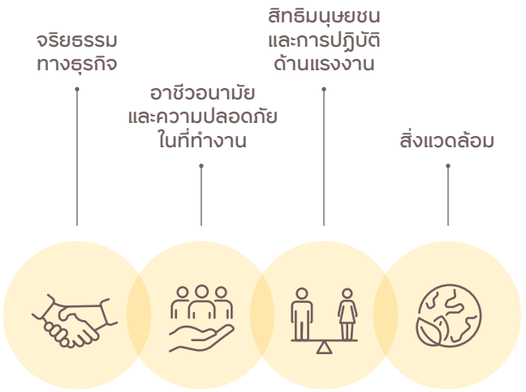
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน นอกจากจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป มีความต่อเนื่องและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว ยังช่วยลดความเสี่ยงที่ธุรกิจอาจหยุดชะงักอันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น ขณะเดียวกันยังส่งเสริมให้การบริหารต้นทุนของกรุงศรี กรุ๊ป มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ความร่วมมือกันระหว่างกรุงศรี กรุ๊ป และคู่ค้าในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินยังส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจและการเงินในประเทศมีความคล่องตัว ทั่วถึง และตรวจสอบได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**จรรยาบรรณคู่ค้า**” (Supplier Code of Conduct) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกรุงศรี กรุ๊ปโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน กฎหมายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และคู่ค้าเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

  นอกจากนี้ กรุงศรี กรุ๊ป ได้ดำเนินการสื่อสารให้คู่ค้ารับทราบเรื่อง “จรรยาบรรณคู่ค้า” (Supplier Code of Conduct) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com และยังได้สื่อสารคำแถลงการณ์ว่าด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบผ่านช่องทางอีเมลอย่างต่อเนื่อง เพื่อย้ำเตือนให้คู่ค้ายึดถือปฏิบัติเฉกเช่นเดียวกับกรุงศรี กรุ๊ป

จรรยาบรรณคู่ค้ามีหลักการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย



- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคู่ค้า**” เพื่อเป็นแนวทางการกำกับดูแลการบริหารจัดการและปฏิบัติต่อคู่ค้าให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือหลักการดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ป อีกทั้งยังขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ซึ่งกรุงศรี กรุ๊ป มีความคาดหวังให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างเคร่งครัด

- **การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน** โดยมีการจัดทำกลยุทธ์ย่อยคือ กลยุทธ์การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพสัมฤทธิผล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางของธนาคาร โดยกลยุทธ์ในการบริหารห่วงโซ่อุปทานประกอบด้วย
  1. **การบริหารคู่ค้า**: เพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
  2. **การบริหารต้นทุน**: ดำเนินการบริหารคู่ค้าที่มีน้อยรายหรือมีหลายรายในตลาด การใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) และการบริหารการจัดซื้อจัดจ้างแบบรวมศูนย์
  3. **การใช้เทคโนโลยีเพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง**: มีการพัฒนาเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ในการดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น ซอฟต์แวร์ในการประกวดราคา การพัฒนาระบบ AI เพื่อดำเนินกิจกรรมการยืนยันตัวตนคู่ค้า เป็นต้น

- กำหนด “**กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม**” โดยมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติที่ดี ผ่านการส่งเสริมและให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกรายในการทำธุรกิจร่วมกับกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งรวมถึงธุรกิจขนาดเล็ก วิสาหกิจชุมชน และธุรกิจที่มีผู้ด้อยโอกาสชนกลุ่มน้อย สตรี และทหารผ่านศึกที่ทุพพลภาพ ฯลฯ เป็นเจ้าของกิจการ เพื่อร่วมเสนอสินค้าและ/หรือบริการ และได้มาซึ่งส่วนแบ่งยอดซื้อจากกรุงศรี กรุ๊ป นอกจากนี้ กระบวนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้ายังคำนึงถึงการจัดซื้อจัดหาสินค้า และ/หรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างและลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า

ขั้นที่ 1
พิจารณาวิธีการประกวดราคา เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา เช่น การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ขั้นที่ 2
กำหนดคณะบุคคลที่เป็นตัวแทนจากฝ่ายงานผู้ชำนาญการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อคัดเลือกผู้ให้บริการ

ขั้นที่ 3
พิจารณาผลการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าก่อนการทำธุรกรรม เช่น การรู้จักตัวตน (KYC) รวมถึงการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์การประเมินด้าน 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 โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือข้อตกลงกับคู่ค้า รวมถึงการกำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการกำหนดระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า โดยแบ่งตามลักษณะของการจำหน่ายสินค้า และ/หรือบริการ ดังนี้
  - กลุ่มคู่ค้าด้านสาธารณูปโภค หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 15 วัน
  - กลุ่มคู่ค้าด้านการท่องเที่ยว ค่าคอมมิชชัน มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 15 วัน
  - กลุ่มคู่ค้าอื่นๆ มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 45 วัน

  ทั้งนี้ ระยะเวลาการชำระเงินนั้น นับจากวันที่คู่ค้านำส่งเอกสารวางบิลถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กรุงศรี กรุ๊ปกำหนด

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานว่าด้วยการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคู่ค้า**” (Know Your Customer and Customer Due Diligence of the Third Party) โดยมีการตรวจสอบคู่ค้าทุกรายเพื่อระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณา เช่น การใช้บริการจากคู่ค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Part Transaction: RPT) การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) หรือผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Policy on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Policy and Program for Anti-Bribery and Corruption) ของธนาคาร

- **กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG) ของคู่ค้าทั้งรายใหม่ และรายปัจจุบัน โดยเป็นตามหลักเกณฑ์การประเมินหรือรอบทบทวนที่กำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การตอบแบบสอบถามของคู่ค้า (ESG Questionnaire) การตรวจสอบสถานะทางธุรกิจ การประเมินผลการดำเนินงาน (Supplier Evaluation) เป็นต้น

- **ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการรักษาและปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับและเป็นกรรมสิทธิ์ของกรุงศรี กรุ๊ป** ขณะเดียวกันกรุงศรี กรุ๊ป จะต้องมีการปกป้องข้อมูลของคู่ค้าตามข้อตกลงในการรักษาความลับด้วยเช่นกัน นอกจากนี้

ยังได้ดำเนินการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบทางอีเมล รวมถึงเว็บไซต์ krungsri.com เพื่อให้คู่ค้ารับทราบ และปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

- **ดำเนินการจัดกลุ่มคู่ค้าสำคัญของธนาคาร** (Supplier Classification) เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ป สามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดกลุ่มคู่ค้าดังนี้
  - **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**มาตรการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และการเข้าเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย** (CAC Recertification) ตลอดจนเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันดังกล่าว รวมถึงสื่อสารให้คู่ค้าทราบถึง**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง** (Gift and Entertainment) ของกรุงศรี กรุ๊ป

สรุปผลการดำเนินงาน

การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction)

เป้าหมาย:
ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2565

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 70 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 19 เมื่อเทียบกับปี 2565 ที่มีจำนวน 59 รายการ สะท้อนถึงการส่งเสริมให้คู่ค้าประกวดราคาผ่านระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเท่าเทียมและโปร่งใสในการนำเสนองานแก่กรุงศรี กรุ๊ป

การส่งเสริมคุณค่าความยั่งยืนแก่คู่ค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่คู่ค้าอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนของกรุงศรี กรุ๊ป ให้กับคู่ค้าครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
- การจัดกิจกรรมอบรมหัวข้อ “การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนกับกรุงศรี กรุ๊ป” เพื่อสื่อสารให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จรรยาบรรณคู่ค้า แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้คู่ค้านำความรู้ดังกล่าวไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป โดยในปี 2566 ได้จัดกิจกรรมบรรยายรูปแบบออนไลน์แก่คู่ค้าจำนวน 3 รอบ และมีคู่ค้าเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 267 ราย
- การสื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) ซึ่งรวมถึงคู่ค้ารายใหม่ รับทราบการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift and Entertainment) หลักการกำกับกิจการที่ดี จรรยาบรรณคู่ค้า ประกาศคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยของธนาคาร ผ่านช่องทางอีเมล คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร

เป้าหมาย:
ดำเนินการทบทวนการจัดกลุ่มคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ป เป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ดำเนินการทบทวนการจัดกลุ่มคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ป โดยพิจารณาจากคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด (Awarded Vendor List) ในปี 2564-2566 จำนวน 1,356 ราย ดังนี้
- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยตรง (Critical Vendors) โดยได้จำแนกคู่ค้ากลุ่มนี้ออกเป็น 2 กลุ่มย่อย โดยพิจารณาจากลักษณะการขายสินค้า และ/หรือบริการ ดังนี้
  - กลุ่มคู่ค้าที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการโดยตรง ไม่ผ่านคนกลาง (Critical Tier 1) ซึ่งกรุงศรี กรุ๊ป ไม่มีคู่ค้าที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้
  - กลุ่มคู่ค้าที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการโดยผ่านคนกลาง (Critical Non-Tier 1) มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยตรง (Critical Vendor) หรือคิดเป็นร้อยละ 0.07 ของคู่ค้าทั้งหมด
- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินธุรกิจโดยอ้อม (Significant Vendors) มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.99 ของคู่ค้าทั้งหมด
- กลุ่มคู่ค้าที่ไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (General Vendors) มีจำนวน 1,328 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.94 ของคู่ค้าทั้งหมด

การจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามหลักเกณฑ์การประเมินโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 40 ขึ้นไป และจัดอบรมให้ความรู้แก่คู่ค้าอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ดำเนินการจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 88 ของสินค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้มาตรฐาน Energy Star ทั้งหมด (ร้อยละ 100) การจัดซื้อกระดาษชำระที่เป็นประเภทเยื่อเวียนทำใหม่ทั้งหมด (ร้อยละ 100) เป็นต้น รวมถึงการคัดเลือกสถานที่ที่ได้รับรองมาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น Green Hotels และสินค้าหรือบริการอื่นๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้เลือกใช้บริการ และ/หรือเลือกซื้อสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด อีกทั้งยังมีการสื่อสารและจัดอบรมแก่คู่ค้าให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) ผ่านกิจกรรมการอบรมในหัวข้อ “การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนกับกรุงศรี กรุ๊ป” จำนวน 3 รอบ ผ่านช่องทางออนไลน์



การประเมินคู่ค้าด้านเศรษฐกิจ

เป้าหมาย:
ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องประเมินหรือทบทวนความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจปีละ 1 ครั้ง โดยครบถ้วนตามจำนวนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องประเมินหรือทบทวนความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจจำนวน 137 รายซึ่งพิจารณาในด้านคุณภาพสินค้าและ/หรือบริการ สถานภาพของธุรกิจและความเสี่ยงจากการพึ่งพาคู่ค้าที่มีจำนวนน้อยราย โดยผลการประเมินคู่ค้าข้างต้นร้อยละ 100 ไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ

การประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

เป้าหมาย:
ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบและทบทวนความเป็นตัวตนของคู่ค้าปีละ 1 ครั้ง โดยครบถ้วนตามจำนวนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ดำเนินการประเมินคู่ค้าด้าน ESG สำหรับคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการการตรวจสอบและทบทวนความเป็นตัวตนของคู่ค้า ซึ่งเข้าหลักเกณฑ์ในกระบวนการนี้ทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน จำนวน 454 ราย โดยการประเมินคู่ค้าข้างต้นร้อยละ 100 ไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG

การร้องเรียนเรื่องทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชน

เป้าหมาย:
สื่อสารนโยบายและให้ความรู้กับคู่ค้า เพื่อให้ตระหนักถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการสื่อสารนโยบายและให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวกับคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน และไม่พบประเด็นร้องเรียนเรื่องการให้หรือรับของขวัญในช่วงเทศกาลต่างๆ หรือการเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า รวมทั้งการละเมิดสิทธิมนุษยชน

การชำระเงินให้แก่คู่ค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการชำระเงินให้กับคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรี กรุ๊ป กำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงินให้แก่คู่ค้าภายใน 45 วัน โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือข้อตกลงกับคู่ค้า ซึ่งปี 2566 มีระยะเวลาเฉลี่ยในการชำระเงินจริงให้แก่คู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ (Third Party) 25 วัน นับจากวันที่คู่ค้าดำเนินการส่งเอกสารวางบิลถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ตามเงื่อนไขและข้อตกลงกับคู่ค้าที่กำหนดไว้

2
ด้านสังคม



การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

กรุงศรี กรุ๊ป ตระหนักดีว่าการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนถือเป็นประเด็นด้านความยั่งยืนที่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องด้วยเป็นประเด็นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งหากมีการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าวอย่างไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านปฏิบัติการ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ตลอดจนอาจขัดต่อกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้

กรุงศรี กรุ๊ป จึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมของบุคคล และสอดคล้องกับหลักการสากลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและสิทธิมนุษยชน ทั้งด้านการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม การจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม การเคารพความหลากหลายทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความพิการ การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ตลอดจนการกำหนดมาตรการเยียวยา การหาแนวทางป้องกันและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น ขณะเดียวกันยังส่งเสริมและคาดหวังให้ผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ คู่ค้า และลูกค้า หลีกเลี่ยงการกระทำที่ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานเฉกเช่นเดียวกับกรุงศรี กรุ๊ป

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนนอกจากจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ยังส่งเสริมให้กรุงศรี กรุ๊ป และผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่ธุรกิจขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

การเคารพสิทธิมนุษยชน

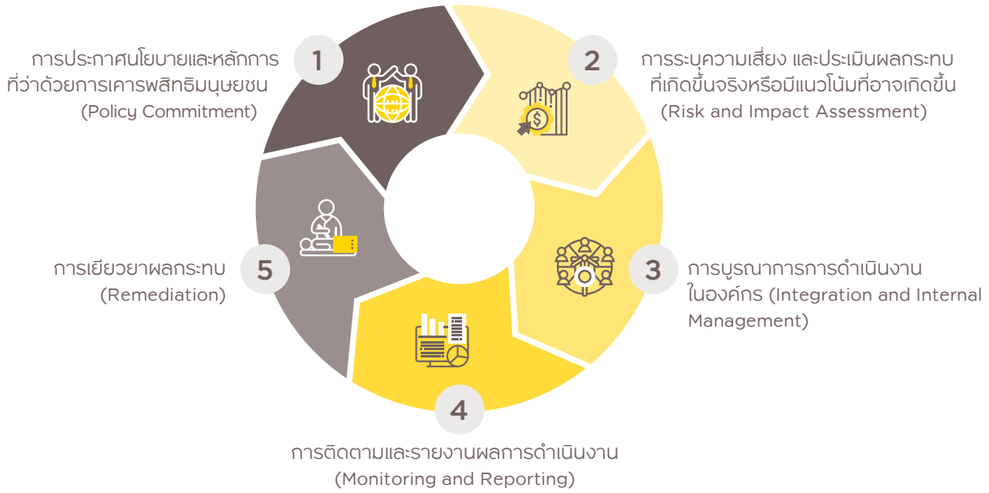
แนวทางการบริหารจัดการ

- 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 การกำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) อย่างรอบด้าน รวมถึงกำหนดกระบวนการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน
  - สนับสนุนและส่งเสริมการคุ้มครองและเคารพสิทธิมนุษยชน ผ่านการสื่อสารและเผยแพร่ให้ความรู้ความเข้าใจ 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 ป้องกันและลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process)



หมายเหตุ: สามารถติดตามรายงานการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Report 2023) ได้ในเว็บไซต์ krungsri.com

การจ้างงานและความหลากหลายของพนักงาน

แนวทางบริหารจัดการ

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” (HR Committee) เพื่อให้คำชี้แนะเกี่ยวกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ นโยบาย โครงการ แผนงาน แผนผลประโยชน์พนักงาน เป็นต้น และติดตามความคืบหน้าการปฏิบัติตามนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 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 มีการกำหนดแนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างมีความชัดเจน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
4) **ด้านการพัฒนาพนักงานและการบริหารสายอาชีพ** ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นเลิศของพนักงาน ยกระดับผลการดำเนินงานของพนักงานและธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานการสรรหาและการจ้างงาน**” เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสรรหาและการจ้างงานของธนาคารให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และนโยบายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงเรื่อง การสรรหาและการจ้างงานบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ (Permanent Employees) พนักงานสัญญาจ้าง (Short-Term Employees) ที่ปรึกษา (Advisors) พนักงานจ้างเหมาแรงงาน (Outsourced Staff) และนักศึกษาฝึกงาน (Interns) โดยคำนึงถึงการสรรหาและจ้างงานที่เป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความแตกต่างและความหลากหลาย 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**” โดยคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วย กรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่สะท้อนวัตถุประสงค์หน้าที่และความรับผิดชอบ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่มีต่อธนาคาร และ/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

- ดำเนิน**การสำรวจและทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์/โครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบัน และเพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับที่เทียบเคียงและสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้ความแตกต่างและความหลากหลายของพนักงาน อาทิ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นต้น ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

- จัดให้มี “**คณะกรรมการสวัสดิการ**” ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 1 คณะ และอาคารกรุงศรี สำนักเพลินจิต จำนวน 1 คณะ โดยมีการเลือกตั้งผู้แทนของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) เป็นกรรมการ เพื่อร่วมปรึกษาหารือและเสนอความเห็นในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน

- จัดให้มี**สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม** เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน และ/หรือช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน และลดความกังวลของพนักงานอันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่พนักงาน โดยจำแนกเป็น 7 หมวดหลัก ดังนี้
  1. **สวัสดิการการดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับพนักงาน** ประกอบด้วย
     - การประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และประกันอุบัติเหตุ

- การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เช่น พนักงานสังกัดฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน และฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศ
- การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ประจำปีในราคาพิเศษสำหรับพนักงานและครอบครัวของพนักงาน
- การจัดตั้งห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาล ประจำสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) พร้อมให้การดูแลสุขภาพ การรักษาเบื้องต้นและให้คำแนะนำพนักงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งยังช่วยลดภาระการเดินทางไปสถานพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบายให้พนักงานมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
- การจัดตั้งศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจ (Happy Heart Center) ที่อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานได้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัว การดำรงชีวิต การทำงาน เป็นต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคอยให้คำแนะนำเป็นประจำสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการรายงานถึงฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ พนักงานสามารถใช้บริการของศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน (Hotline Service) หรือใช้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคล (Individual counseling) ผ่านระบบวิดีโอคอล (MS Teams หรือ Zoom) โดยพนักงานสามารถทำการนัดหมายทางโทรศัพท์ได้ด้วยตนเอง หรือนัดหมายผ่านช่องทาง Line โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 10.00 - 17.00 น.

2. **สวัสดิการเงินช่วยเหลือ** เช่น เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับสาขาธนาคารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีค่าครองชีพสูง เงินช่วยเหลือพนักงานสำหรับสาขาธนาคารที่เปิดทำการ 6 หรือ 7 วัน เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร สวัสดิการเงินขวัญถุง เงินช่วยเหลือการโอนย้ายพื้นที่การปฏิบัติงาน เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือกรณีคู่สมรส บิดา-มารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
3. **สวัสดิการเงินกู้** ได้แก่ เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เงินกู้เพื่อช่วยเหลือพนักงานประสบภัยธรรมชาติหรืออุบัติภัย
4. **กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ** เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานและเป็นหลักประกันเมื่อยามเกษียณหรือออกจากงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงานกับพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการออมระยะยาวให้พนักงานสามารถมีชีวิตหลังเกษียณอายุอย่างมีความสุข
5. **สวัสดิการด้านกองทุนประกันสังคม** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน โดยให้การคุ้มครองในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน โดยพนักงานจะได้รับประโยชน์ทดแทนตามระยะเวลาการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม
6. **สวัสดิการด้านกองทุนเงินทดแทน** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงานในกรณีพนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย สูญหาย หรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงานให้กับธนาคาร โดยพนักงานจะได้รับค่ารักษาพยาบาล เงินทดแทนที่จ่ายจากกองทุนเงินทดแทน
7. **สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)** จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก โดยสมาชิกในที่นี้ครอบคลุมถึงสมาชิกที่เคยเป็นพนักงานกรุงศรีด้วย

- ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิ์ของตนเอง ผ่านคู่มือพนักงานและช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล ‘Around HR’ อินทราเน็ต ‘Krungsri Portal SharePoint’ แอปพลิเคชัน ‘KarE’

- จัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) รายบุคคล โดยเป็นการตกลงปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ลักษณะความจำเป็นแห่งงานที่ต้องปฏิบัติ ความจำเป็นของพนักงาน และไม่มีผลกระทบต่อการบริการลูกค้าหรือระบบการทำงานของธนาคาร โดยมีช่วงเวลาทำงาน (รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง) ให้พนักงานที่มีความจำเป็นเลือก ดังนี้ 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 เพื่อส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดียิ่งขึ้น ได้แก่
  - สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา เช่น ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด
  - สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย เช่น
    - ศูนย์อาหารกรุงศรี (Krungsri Canteen) บริเวณชั้น 8 และชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ และชั้น 12 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
    - ศูนย์ออกกำลังกายกรุงศรี (Krungsri Fitness Center) บริเวณชั้น 10 อาคารสำนักงานใหญ่ พร้อมด้วยบริการเทรนเนอร์เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้เครื่องออกกำลังกายอย่างปลอดภัยและดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด 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 สำนักงานใหญ่ เป็นต้น

- กำหนด**ระบบบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและจัดทำคู่มือการวางแผนการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี** รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานรับทราบ โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
  - **ผลงานตามเป้าหมายการปฏิบัติงาน** (Key Performance Indicators: KPIs) ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดทั้งในมิติด้านการเงิน และมิติที่ไม่ใช่ด้านการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผนวกการดำเนินงานด้าน ESG เข้าเป็นส่วนหนึ่งของ KPIs ของผู้บริหารและพนักงาน
  - **พฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร** (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ ลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer Centricity) ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง (Integrity) ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ (Team Spirit) มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Passion for Excellence) เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making Innovative Changes) และก้าวสู่เวทีระดับโลก (Global Awareness)
  - **การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล** (Individual Development Plan)
  - **การประเมินด้านพฤติกรรมพนักงานอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ** (Audit, Compliance and Disciplinary Issues)

จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจะนำมาพิจารณาในการจ่ายเงินโบนัส การปรับอัตราเงินเดือนประจำปีและการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ หรือ ‘High Performance Organization’ และรักษาไว้ซึ่งผู้มีผลการปฏิบัติงานดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร

โครงสร้างการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน

คะแนน	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)	
	ด้านการให้บริการลูกค้า และการตอบแทนสังคม (Customer & Society KPIs)	มุมมองด้านการให้บริการลูกค้าที่มุ่งเน้นทั้งลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร เช่น กระบวนการทางการตลาดและการขยายฐานลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG การมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาและทำประโยชน์ตอบแทนให้กับสังคมโดยรวม (กิจกรรม CSR) เป็นต้น
	ด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process KPIs)	มุมมองด้านกระบวนการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างกลยุทธ์และความเป็นเลิศในการดำเนินงาน และผนวกมิติด้าน ESG ในกระบวนการทำงานของทุกฝ่ายงาน เช่น กลยุทธ์ด้าน ESG การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงด้าน ESG การพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เชื่อมโยงกับมิติด้าน ESG เป็นต้น
	ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กร (Human Capital KPIs)	มุมมองด้านทรัพยากรบุคคลที่แสดงถึงกลยุทธ์ในการบริหาร พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลขององค์กร เช่น การพัฒนาบุคลากร (เช่น การพัฒนาความรู้พนักงาน แผนพัฒนารายบุคคล เป็นต้น) การดูแลรักษาบุคลากร ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เป็นต้น

การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดให้มี**การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร** (Voice of Krungsri) โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยความถี่ในการดำเนินการสำรวจขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและการพิจารณาของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

- จัดให้มี**กิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน** อาทิ งานประกาศเกียรติคุณพนักงานเกษียณอายุ กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น งานทำบุญครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร และกิจกรรมอื่นๆ เช่น Employee Purchase Program โดยร่วมมือกับคู่ค้าของธนาคารในการสั่งซื้อสินค้าในราคาพิเศษสำหรับพนักงาน กิจกรรม ‘Pay Day, Play Day’ เพื่อส่งเสริมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารและกิจกรรมของกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาช่องทางการสื่อสาร ‘KarE Channel’ นำเสนอข่าวสารในรูปแบบวิดีโอผ่าน 2 รายการคือ ‘Insight Krungsri’ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร และรายการ ‘Hello Yellow’ เพื่อสร้างความผูกพันกับพนักงาน เป็นต้น





- จัดตั้ง**สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา** (Krungsri Club) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน/สายงานให้ได้ทำความรู้จักกัน ทำกิจกรรม และ/หรืองานอดิเรกที่สนใจร่วมกันก่อให้เกิดความรักและสามัคคีในองค์กร รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง โดยมีชมรมต่างๆ ให้พนักงานได้เลือกสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจมากมาย อาทิ ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมถ่ายภาพ ชมรมอาสาด้วยสองมือ เป็นต้น

Krungsri CLUB · Krungsri Bike Club · Krungsri Music Club · Krungsri Firearms Shooting Club · Krungsri Table Tennis Club · Krungsri Running Club · Krungsri BADMINTON · ชมรม "คนชอบแชร์" Kon Chob Share Club ยิ่งแชร์ ยิ่งรู้ ยิ่งได้ · KRUNGSRI photo club

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

- กรุงศรีจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน กรณีที่พนักงานมีปัญหาคับข้องใจในเรื่องต่างๆ โดยสามารถยื่นข้อร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ดังนี้

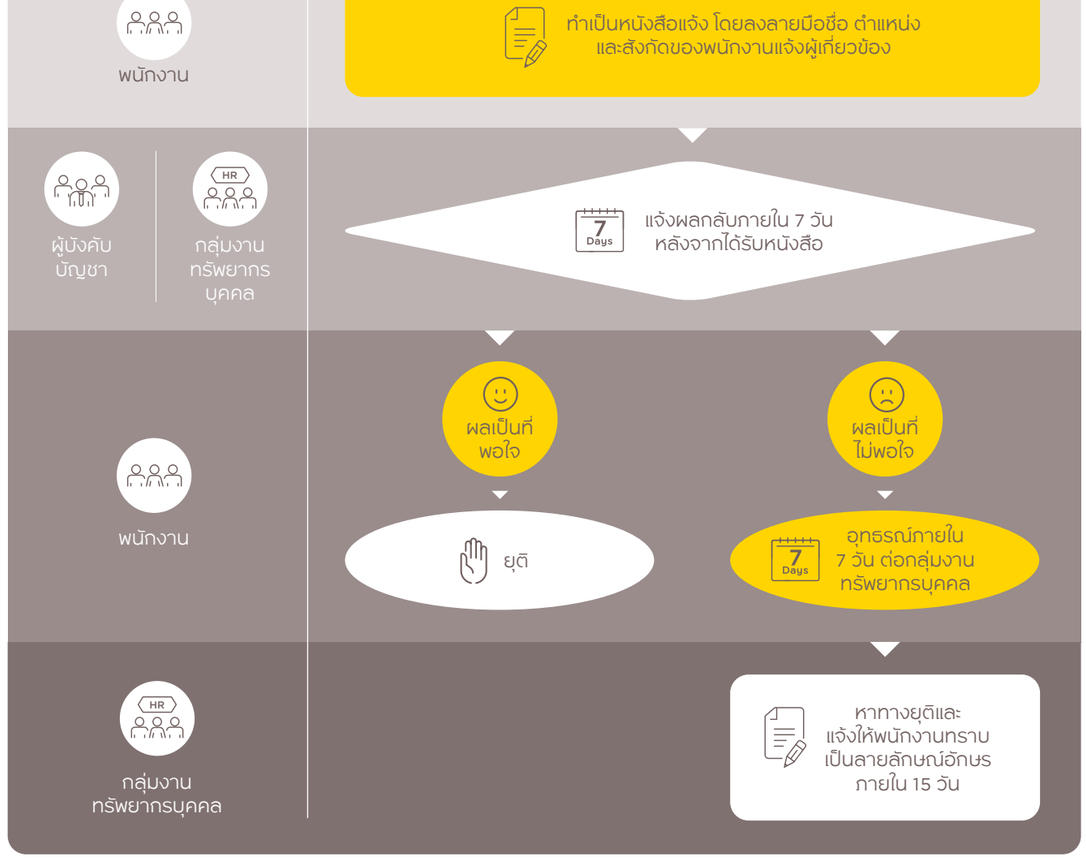
ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การละเมิดสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ พฤติกรรมพนักงานด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์สุจริต

HR Service
ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577

การให้คำปรึกษาด้านบุคลากร สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน

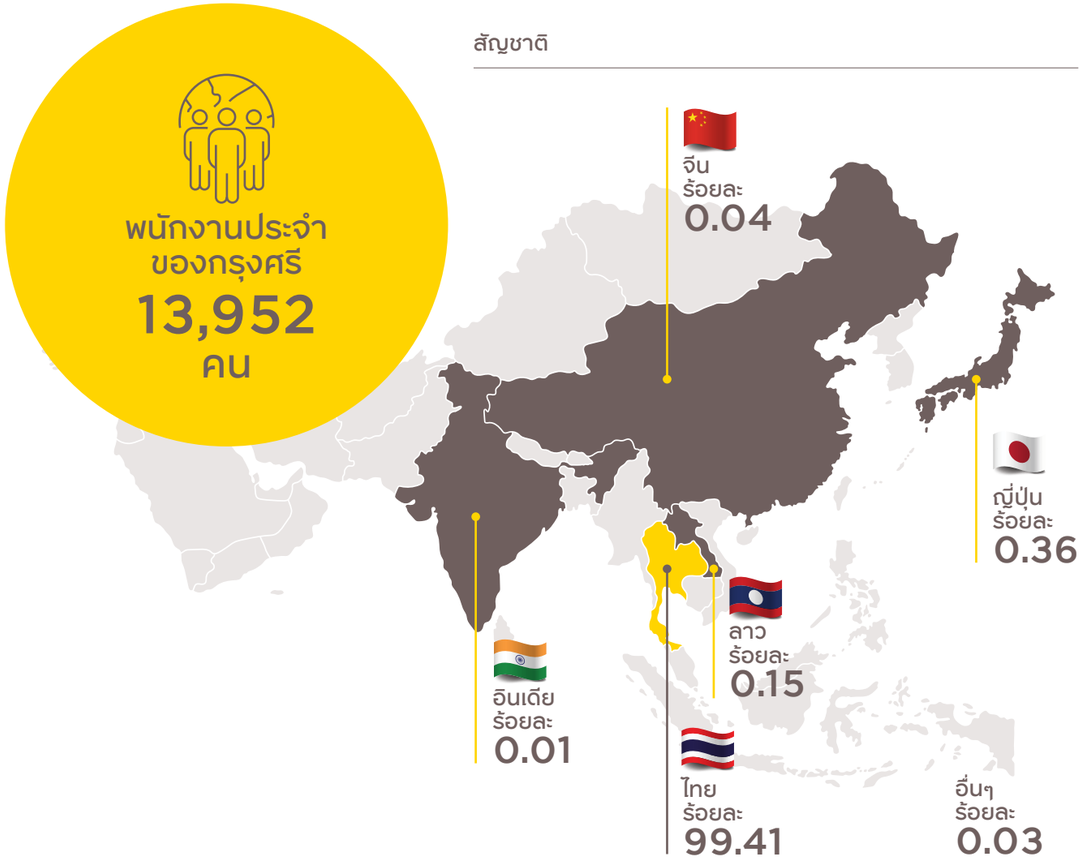
ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และสื่อสารทรัพยากรบุคคล
ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 02-296-2000 ต่อ 85712

ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน



สรุปผลการดำเนินงาน

ความหลากหลายของพนักงานกรุงศรี



ช่วงอายุ	จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ		จำนวนพนักงานระดับบริหาร		จำนวนผู้บริหารระดับสูง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
น้อยกว่า 30 ปี	285	680	1	2	-	-
30 - 50 ปี	1,882	5,719	633	912	219	269
มากกว่า 50 ปี	663	1,074	423	646	269	275
รวม	2,830	7,473	1,057	1,560	488	544

การประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

เป้าหมาย:
ดำเนินการประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยประชุมทั้งสิ้น 16 ครั้ง

การประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย:
ดำเนินการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยประชุมทั้งสิ้น 23 ครั้ง

การประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ

เป้าหมาย:
ดำเนินการประชุมประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการประชุมทั้งสิ้น 4 ครั้ง

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจา

เป้าหมาย:
ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรวมกลุ่มหรือเจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน ด้วยการให้สิทธิ์พนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 ซึ่งช่วยทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้แทนของธนาคาร และเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและหารือเกี่ยวกับปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานธนาคาร โดยมีการจัดประชุมสหภาพแรงงาน จำนวน 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2566 ดำเนินการประชุมสหภาพแรงงาน จำนวน 1 ครั้ง และมีจำนวนสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 16.88 ของพนักงานทั้งหมด*

หมายเหตุ:
* เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารเท่านั้น

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้สมาชิกรับทราบอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางอีเมล ‘Around HR’ อาทิ การแจ้งเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Provident Fund การเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนฯ ฝ่ายลูกจ้าง สรุปภาวะตลาดและมุมมองการลงทุนประจำเดือน เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนฯ ประจำปีให้สมาชิกรับทราบ ทั้งนี้ ปี 2566 มีจำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ คิดเป็นร้อยละ 93 ของพนักงานทั้งหมด

การจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม โดยมีเป้าหมายการดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 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 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อาคารบางนาทาวเวอร์ และอาคารกรุงเทพประกันภัย และพนักงานสาขาธนาคาร เพื่อจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงาน และ/หรือครอบครัวพนักงานที่แจ้งความประสงค์

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 จัดหาวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ ตามประกาศของ WHO และดำเนินการบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงานและครอบครัวของพนักงานในช่วงระหว่างวันที่ 12 กรกฎาคม 2566 จนถึง 31 สิงหาคม 2566

การตรวจสุขภาพประจำปี

เป้าหมาย:
ดำเนินสื่อสารเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงาน และพนักงานกลุ่มเสี่ยง อย่างน้อยปีละครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีการสื่อสารแผนการตรวจสุขภาพประจำปีผ่านช่องทางอีเมล ‘Around HR’ และแอปพลิเคชัน ‘KarE’ และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2566 – 31 ธันวาคม 2566 โดยมีการจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่เหมาะสมตามเกณฑ์อายุของพนักงานและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้แก่พนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เพื่อเป็นการป้องกันและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรง ซึ่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงผ่านการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 100 โดยไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

ศูนย์ออกกำลังกาย

เป้าหมาย:
เปิดให้บริการศูนย์ออกกำลังกายเวลา 6.30 - 20.00 น. และตั้งเป้ามีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 12,000 ครั้งต่อปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 2,136 คน และคิดเป็นจำนวนครั้งที่ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย 11,015 ครั้ง ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากธนาคารมีนโยบาย Hybrid Work จึงทำให้พนักงานที่เข้ามาใช้บริการมีจำนวนน้อยลง

สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา

เป้าหมาย:
เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน ผ่านการจัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา การจัดตั้งชมรมและจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 มีการจัดตั้งชมรมรวมทั้งสิ้น 10 ชมรม ได้แก่ ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมวิ่งกรุงศรี ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมอาสาด้วยสองมือ ชมรมยิงปืน ชมรมปิงปอง และชมรมคนชอบแชร์ และมีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ รวมทั้งสิ้น 1,385 คน

โครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (The Voice of Krungsri: VOK)

กรุงศรีเชื่อว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และถือเป็นพลังสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตและประสบความสำเร็จ หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรจะส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นสร้างผลงานให้แก่องค์กรและทำงานอย่างมีความสุข กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับโครงการสำรวจความผูกพันของพนักงาน หรือ ‘Voice of Krungsri (VOK)’ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและองค์กรได้รับรู้และเข้าใจถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร รวมถึงประสบการณ์ของพนักงานในการทำงานร่วมกับองค์กร สะท้อนผ่านความคิดเห็นจากการทำสำรวจเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน และสร้างวัฒนธรรมการทำงานให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าร่วมงานต่อไป





เป้าหมาย:
จัดทำโครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในมุมมองต่างๆ อย่างเป็นอิสระ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้รับความร่วมมืออย่างสูงจากทั้งผู้บริหารและพนักงานในการเข้าร่วมทำแบบสำรวจโครงการดังกล่าวและได้นำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมขององค์กรต่อคณะผู้บริหารระดับสูงในทุกกลุ่มงาน



ภายหลังจากที่มีการสำรวจความผูกพันของพนักงาน กรุงศรีได้นำผลรายงานมาใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาความผูกพันในองค์กรและประสบการณ์ของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการจัดทำแผนการสื่อสารตลอดทั้งปี 2566 ดังนี้

- การจัดทำกิจกรรมและการสื่อสารที่ช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันของพนักงานให้กับพนักงานทุกระดับอย่างครบถ้วน ทั้งในช่วงก่อนทำแบบสำรวจ ระหว่างการทำแบบสำรวจ และหลังจากทำแบบสำรวจ
- การแนะแนวทิศการศึกษาข้อมูลจากรายงานผลสำรวจให้พนักงาน ตัวแทนพนักงาน หรือ VOK Champion และผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในการอ่านรายงานได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการให้คำแนะนำในการจัดทำแผนปฏิบัติการและตัวอย่างรูปแบบกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงาน
- การนำเสนอแผนงานและความคืบหน้ากิจกรรมที่เสริมสร้างความผูกพันในระดับกลุ่มงานโดยตัวแทนพนักงาน (VOK Champion) ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบถึงความคืบหน้าของการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น
- การสื่อสารกับพนักงานทุกระดับเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม รวมถึงการจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

เป้าหมาย:
ไม่พบการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 พบข้อร้องเรียนจากพนักงาน จำนวน 1 รายการ เกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้างาน อาทิ การใช้ถ้อยคำที่อาจทำให้พนักงานเข้าใจว่าหัวหน้างานมีการตำหนิเรื่องพฤติกรรมการรับประทานอาหาร และการออกกำลังกาย เป็นต้น โดยได้มีการตรวจสอบและกำชับหัวหน้างานให้เพิ่มความระมัดระวังในการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียนซึ่งพนักงานสามารถร้องเรียนได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาหากไม่ได้รับความเป็นธรรม อาทิ HR Service โทร 0-2296-2000 ต่อ 85577 หรือผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson) ซึ่งทางธนาคารได้ประกาศให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน

การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินถือเป็นประเด็นด้านความยั่งยืนที่กรุงศรีให้ความสำคัญและดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเล็งเห็นว่าการปลูกฝังวินัยทางการเงินและส่งเสริมความรู้ด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคลจะเป็นรากฐานสำคัญของการเตรียมความพร้อมไปสู่ความมั่นคงทางการเงินและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนยังช่วยเสริมสร้างชุมชนและสังคมให้แข็งแกร่งอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยป้องกันปัญหาหนี้ครัวเรือนซึ่งถือเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญยิ่งและส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

นอกจากนี้ การมีความรู้ทางการเงินและมีการบริหารจัดการที่ดีจะเอื้ออำนวยให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถวางแผนและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับรายได้และภาระทางการเงินเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะเดียวกันธนาคารก็จะได้รับโอกาสทางธุรกิจและลดความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงด้านเครดิตจากปัญหาหนี้เสียอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- วิเริ่มโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น กิจกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน (Game-based Learning) เป็นต้น ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม อาทิ นักเรียน นักศึกษา ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและปลูกฝังวินัยการออมเงิน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

- สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ ร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมและเกมส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ร่วมเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ทางการเงิน เป็นต้น

- สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการ “Happy Money ไลฟ์โค้ชซีรี่ย์ คัมภีร์พี่เลี้ยงการเงิน”

โครงการ “Happy Money **ไลฟ์โค้ชซีรี่ย์ คัมภีร์พี่เลี้ยงการเงิน**” เป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีเป้าหมายในการให้ความรู้แก่พนักงานกรุงศรีด้านการวางแผนและบริหารจัดการทางการเงิน รวมถึงการส่งเสริมและผลักดันให้พนักงานร่วมเป็นพี่เลี้ยงการเงิน เพื่อส่งต่อและขยายผลไปยังบริษัทในเครือต่อไป ซึ่งการเข้าร่วมเป็นพี่เลี้ยงทางการเงินจะต้องผ่านการอบรม 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนเป็นพี่เลี้ยงทางการเงิน (Kick-off Session) 2) การอบรมหลักสูตรเงินทองต้องวางแผน 3) การอบรมหลักสูตรคัมภีร์พี่เลี้ยงทางการเงิน และ 4) การเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษาและฝึกฝนกับวิทยากร (Group Mentor) โดยการอบรมทั้ง 4 ขั้นตอนบรรยายโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ดำเนินการจัดอบรมออนไลน์ขั้นตอนที่ 4 การเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษาและฝึกฝนกับวิทยากร (Group Mentor) เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2566 โดยมีพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ผ่านการอบรมโครงการ “Happy Money ไลฟ์โค้ชซีรี่ย์ คัมภีร์พี่เลี้ยงการเงิน” ครบทั้ง 4 ขั้นตอน และได้เป็นพี่เลี้ยงการเงินที่ได้รับรองโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 9 คน

จากความสำเร็จดังกล่าว กรุงศรีได้ต่อยอดโครงการ “Happy Money ไลฟ์โค้ชซีรี่ย์ คัมภีร์พี่เลี้ยงการเงิน” ด้วยการริเริ่ม **โครงการ “กรุงศรี มันนี่ โค้ช”** (Krungsri Money Coach) ภายใต้ความร่วมมือระหว่างสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน และสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พี่เลี้ยงการเงินที่ผ่านการอบรมและได้รับการรับรองจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้คำแนะนำแก่เพื่อนพนักงานที่กำลังมีปัญหาด้านการบริหารจัดการทางการเงินให้หลุดพ้นจากกับดักหนี้



โครงการ Krungsri The COACH “โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย”

ในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความรับผิดชอบและมีจุดยืนด้านความยั่งยืน กรุงศรียังคงมุ่งมั่นเดินหน้าส่งเสริมความรู้ทางการเงินควบคู่ไปกับการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินให้กับพนักงาน ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ด้วยเล็งเห็นว่าการวางแผนทางการเงินและวินัยในการออมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันและส่งเสริมระบบเศรษฐกิจของประเทศให้มีความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาที่ภาคธุรกิจและประชาชนต้องเผชิญกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและปัญหาสภาพคล่องทางการเงินจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ

กรุงศรีจึงได้ริเริ่ม**โครงการ** ‘Krungsri The COACH’ มาตั้งแต่ปี 2565 ซึ่งเป็นแหล่งรวมความรู้ทางการเงินครบทุกมิติ ภายใต้แนวคิด **“โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย”** โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการทางการเงินในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริง ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก และยูทูบ รวมทั้งเว็บไซต์ krungsri.com อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์รายการผ่านทางสื่อภายในองค์กรเป็นประจำทุกสัปดาห์เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้ติดตามชม และร่วมสนับสนุนการเผยแพร่รายการสู่สาธารณชน

จุดเด่นของ Krungsri The COACH คือ การผสานความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่างๆ ภายใต้กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลของกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปได้รับความรู้ทางการเงินที่หลากหลายและรอบด้าน รวมทั้งช่วยสร้างแรงบันดาลใจในเรื่องการบริหารจัดการทางการเงินในทุกมิติ อาทิ การเงินพื้นฐาน การบริหารจัดการทางการเงินในชีวิตประจำวัน การบริหารหนี้ สินเชื่อ ประกัน แผนการเกษียณ การลงทุน เป็นต้น โดยมีการนำเสนอประเด็นที่น่าสนใจในช่วงเวลานั้น หรือเรื่องที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมาพูดคุยโดยเชื่อมโยงกับเรื่องการเงิน รวมไปถึงการให้ความรู้และเตือนภัยกลโกงมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ ที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างในปัจจุบัน อาทิ EP.85 ตอน “ค่าไฟแพง กู้ซื้อ Solar Roof ไปติดบ้านคุ้มไหม? EP.91 ตอน “บัตรเครดิตสำหรับคนทำงานแต่ละช่วงอายุ” EP.111 ตอน “จับโป๊ะ กลโกงมิจฉาชีพดูดเงินหมดบัตรเครดิต” EP.122 ตอน “ติดแบล็กลิสต์ต้องทำไง” EP.125 ตอน “ไม่มีเครดิตก็กู้ซื้อบ้านได้?” เป็นต้น

เป้าหมาย:
นำเสนอความรู้ทางการเงินที่น่าสนใจและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ผ่านรายการต่างๆ ของ Krungsri The COACH





ผลการดำเนินงาน:
รูปแบบรายการและเนื้อหาของ Krungsri The COACH “โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย” ที่เผยแพร่ในปี 2566 ประกอบด้วย

- **รายการ** Krungsri The COACH **“คิดไม่ออก เดี๋ยวตอบให้”** เป็นรายการประจำสัปดาห์ที่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมากประสบการณ์จากกรุงศรีมาร่วมพูดคุยและนำเสนอประเด็นสังคมที่น่าสนใจควบคู่ไปกับการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการการเงินในชีวิตประจำวัน (ติดตามรับชมได้ทุกวันศุกร์)
- **รายการ** Double Espresso by Krungsri The COACH **“เข้มทุกช็อต เรื่องการลงทุน”** เป็นรายการสดที่มีเนื้อหาเข้มข้นสมชื่อ โดยจะนำเสนอความเคลื่อนไหวของตลาดหุ้นและการลงทุนแบบทันต่อเหตุการณ์ก่อนตลาดหุ้นเปิด เพื่อให้นักลงทุนสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน (ติดตามรับชมได้ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 8.00 น. เป็นต้นไป)
- **รายการ** Krungsri The COACH x Krungsri Exclusive **“เจาะลึก รู้ทัน ทุกการลงทุน”** เป็นรายการสดประจำสัปดาห์ที่เจาะลึกทุกการลงทุน มุมมองแนวโน้มเศรษฐกิจแบบมหภาค รวมถึงแนวโน้มการเงินในตลาดโลกที่มีผลกระทบต่อตลาดการเงินการลงทุนในประเทศไทย ดำเนินรายการโดยกูรูด้านการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ คุณวิน พรหมแพทย์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานลูกค้าไฮเน็ตเวิร์ธธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และคุณเอกราช ศรีศุภวิชากิจ ผู้อำนวยการอาวุโส ผู้บริหารฝ่ายลูกค้าธนบดี

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ในรายการตอนพิเศษ ‘Krungsri The COACH x Krungsri Exclusive Unlocking Wealth’ (ติดตามได้ทุกวันอังคาร ตั้งแต่เวลา 19.30 น. เป็นต้นไป)

- **คอนเทนต์ฮับออนไลน์** Krungsri The COACH ที่รวบรวมเนื้อหาสาระและบทความเรื่องการเงินแบบย่อยง่ายครอบคลุมทุกเรื่องในการวางแผนทางการเงิน ทั้งการวางแผนด้านสินเชื่อและบัตรเครดิต การวางแผนชีวิตและแผนการลงทุน ตลอดจนการวางแผนด้านภาษี โดยนำเสนอผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com

โครงการ ‘Krungsri The COACH’ ได้รับการตอบรับที่ดีจากกลุ่มเป้าหมาย โดยในปี 2566 ได้เผยแพร่ไปทั้งสิ้น 338 ตอน มียอดเข้าชมรวมกว่า 22.4 ล้านครั้งในช่องทางยูทูปและเฟซบุ๊ก มีสมาชิกเพิ่มขึ้นบนช่องทางยูทูป ร้อยละ 14 และมีการเข้าชมบทความบนเว็บไซต์ krungsri.com กว่า 2.8 ล้านครั้ง







การให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

- กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้ริเริ่ม **“โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้”** ตั้งแต่ปี 2560 โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป ด้วยเล็งเห็นว่าการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพชีวิตที่ดี โดยโครงการดังกล่าวมีการดำเนินกิจกรรมและการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อาทิ บทความ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ผ่านช่องทางเฟซบุ๊กแฟนเพจ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์” ซึ่งมีการนำเสนอความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลอย่างชาญฉลาด รวมทั้งแนะนำเคล็ดลับการบริหารการเงินที่น่าสนใจ ทันสมัยสอดรับกับยุคปัจจุบัน และสามารถปฏิบัติได้จริง โดยในปี 2566 มีผู้เข้าถึงบทความดังกล่าว (Reach) จำนวนกว่า 4 ล้านคน

- **กิจกรรม** “More Money Talk by **ชมรมนี้อยู่แล้วรวย**” ซึ่งนำเสนอความรู้ทางการเงินที่น่าสนใจ โดยมีการเชิญกูรูด้านการเงินมาให้ความรู้และตอบคำถามพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเงิน เช่น หัวข้อ: ทำอย่างไรเพื่อให้อยู่รอดในสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถเตรียมความพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือสถานการณ์วิกฤต ทำให้พนักงานได้มีความตระหนักรู้และสามารถวางแผนการใช้เงินอย่างรอบคอบ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการออมไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

- **กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินผ่านไลฟ์สตรีมมิ่งสำหรับพนักงาน** เพื่อให้สอดรับกับการทำงานรูปแบบ Hybrid Work



โครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” โดย เงินติดล้อ

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

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 เงินติดล้อได้ดำเนินโครงการนำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้ แก่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 5 ชุมชน ประกอบด้วย 1) ชุมชนบ้านปากกะบาด จังหวัดอุทัยธานี 2) ชุมชนบ้านวังยาว จังหวัดเพชรบูรณ์ 3) ชุมชนบ้านหนองลำโรง จังหวัดลพบุรี 4) ชุมชนบ้านสันเก้ากอม จังหวัดตาก และ 5) ชุมชนบ้านบางเหรียง จังหวัดพังงา โดยมีชาวบ้านในชุมชนดังกล่าวข้างต้นเข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 185 คน ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานหลังจบกิจกรรมมาแล้ว 3 เดือน พบว่าชาวบ้านในชุมชนที่เข้ารับการอบรมมีความตระหนักในการใช้จ่ายมากขึ้น และพบว่าร้อยละ 24 มีพฤติกรรมการออมเพิ่มขึ้น โดยมีเงินออมเฉลี่ยต่อคนประมาณ 2,234 บาท

นอกจากนี้ เงินติดล้อได้ทดลองสร้างชุมชนตัวอย่างคือ ชุมชนบ้านไทรงาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีการติดตามผลและคำแนะนำเพื่อสร้างวินัยการเงินอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 11 เดือน ซึ่งจากผลการติดตามผู้เข้าร่วมโครงการ 10 คน พบว่าชาวบ้านในชุมชนตัวอย่างมีความรู้ในการจัดการหนี้ มีวินัยการออม มีการจดบันทึกรายรับรายจ่าย เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีออมเงินเพื่อนำไปชำระหนี้ และมีแนวโน้มหนี้ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยชาวบ้านที่เข้าร่วมโครงการมียอดหนี้รวมลดลง 106,691 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2566 เปรียบเทียบกับจากข้อมูลหนี้ตั้งต้นในเดือนกันยายน 2565)



จากการดำเนินงานในโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” หลังจากที่เงินติดล้อได้มีส่วนผลักดันให้เกิดการลงนามความร่วมมือระหว่างสมาคมการค้าผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถหรือ VTLA (Vehicle Title Loan Trade Association) กับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกสมาคมฯ ร่วมมือพัฒนาทักษะด้านการเงินให้กับกลุ่มชาวชุมชนที่อาจขาดความรู้พื้นฐานด้านการเงิน ภายใต้โครงการชื่อว่า **“เรื่องเงินเรื่องสนุก ความสุขยั่งยืน”** โดยปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนที่สมาชิกแต่ละรายกำลังเรียนรู้และจัดโครงสร้างทีมงานจัดกิจกรรมของตนเอง ซึ่งคณะทำงานของเงินติดล้อจะมีการรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง และคาดว่าสมาชิกที่ประสงค์เข้าร่วมโครงการจำนวน 2 ราย จะสามารถดำเนินกิจกรรมได้ด้วยตัวเองภายในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2567

นอกจากนี้ เงินติดล้อยังได้ต่อยอดโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” ด้วยการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยร่วมกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ อาทิ การสนับสนุนให้ความรู้พื้นฐานด้านการเงินแก่กลุ่มนักเรียนมัธยมปลายที่ใกล้จบการศึกษาจากโรงเรียนธรรมจารินีวิทยา จังหวัดราชบุรี จำนวน 43 คน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ามหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักเรียนมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายทั้งด้านการเงินและการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ

โครงการกำลังใจส่งเสริมความรู้ด้านการเงินพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ โดย เงินติดล้อ

“เงินติดล้อ” ตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและการบริหารเงินลงทุนเพื่อการประกอบอาชีพ จึงได้จัดโครงการส่งเสริมความรู้พื้นฐานทางการเงินเพื่อการประกอบอาชีพแก่กลุ่มผู้ก้าวพลาดใกล้พ้นโทษ ภายใต้ **“โครงการกำลังใจในพระดำริพระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าพัชรกิติยาภา”** ซึ่งทรงดำริให้จัดตั้งโครงการกำลังใจเพื่อประทานความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ต้องการโอกาสในสังคมไทย ภายใต้แนวคิด “ทุกคนในสังคมจะ



อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขก็ต่อเมื่อรู้จักรักษาสิทธิของตน โดยไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น กระบวนการยุติธรรมเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ทุกคนเคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งเมื่อกระบวนการยุติธรรมดำเนินไปจนถึงที่สุดแล้ว ผู้ที่ได้รับผลทุกฝ่ายในสังคมก็น่าที่จะได้มีโอกาสอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขอีกครั้งหนึ่ง”

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 นับเป็นปีที่ 5 ที่เงินติดล้อได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ก้าวพลาด ซึ่งมีผู้ก้าวพลาดเข้าร่วมโครงการจำนวน 410 คน จาก 8 เรือนจำ พร้อมกันนี้ได้ถ่ายทอดแนวทางการสอนแก่เจ้าหน้าที่เรือนจำ จำนวน 5 คน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจเนื้อหาใน VDO E-Learning และสามารถนำหลักสูตรไปจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ก้าวพลาดด้วยตนเองได้ ซึ่งในปี 2566 มีเรือนจำที่เข้าร่วมโครงการและดำเนินการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ก้าวพลาด ประกอบด้วย เรือนจำดอยฮาง จังหวัดเชียงราย และเรือนจำเขาพลอง จังหวัดชัยภูมิ โดยมีผู้ก้าวพลาดเข้ารับการอบรมจำนวน 100 คน

โครงการพี่เลี้ยงการเงิน โดย เงินติดล้อ

โครงการพี่เลี้ยงการเงิน เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนองค์ความรู้จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อสร้างพี่เลี้ยงการเงินภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำแนะนำแก่พนักงานที่มีปัญหาด้านการเงิน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 เงินติดล้อมีพนักงานที่จบหลักสูตรพี่เลี้ยงการเงิน รุ่นที่ 3 จำนวน 22 คน ซึ่งพี่เลี้ยงการเงินได้นำความรู้ไปช่วยเหลือให้คำแนะนำและติดตามผลการสร้างวินัยทางการเงินแก่พนักงานจำนวน 15 คน โดยผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลา 4 เดือนแรกพบว่า ยอดหนี้รวมของพนักงานกลุ่มดังกล่าวลดลงกว่า 1.07 ล้านบาท และมีกระแสเงินสดคงเหลือหลังจ่ายหนี้เพียงพอต่อการดำรงชีพตามปกติ โดยค่าเฉลี่ยสัดส่วนภาระหนี้ก่อนแก้ปัญหาอยู่ที่ร้อยละ 77 ของรายได้ ลดลงเหลือร้อยละ 47 ของรายได้ ซึ่งเกิดจากการมีวินัยการออม การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่าย และการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้กับเจ้าหนี้

นอกจากนี้ เงินติดล้อยังได้ต่อยอดโครงการ “พี่เลี้ยงการเงิน” ในการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่พนักงานเงินติดล้อที่ต้องการแก้ปัญหาหนี้ ผ่านกิจกรรม “แก้หนี้เสียให้กลับมาดี” โดยร่วมมือกับคลินิกแก้หนี้ By SAM เพื่อให้พนักงานรู้วิธีบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การแก้หนี้เสียบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล โดยมีพนักงานเข้าร่วม 81 คน





โครงการเครือข่ายมูลนิธิรณรงค์หยุดพนัน โดย เงินติดล้อ

โครงการเครือข่ายมูลนิธิรณรงค์หยุดพนัน มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ผู้แทนชุมชน และ/หรืออาสาสมัครหน่วยงานท้องถิ่นได้รับความรู้ด้านการเงินเรื่องการปลดหนี้ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นกับประชาชนในชุมชนที่ยังขาดความรู้พื้นฐานทางการเงินต่อไป

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 เงินติดล้อได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการเงินแก่เจ้าหน้าที่มูลนิธิรณรงค์หยุดพนัน เพื่อให้สามารถลงพื้นที่ส่งต่อความรู้เรื่องการปลดหนี้แก่ตัวแทนชุมชนจากหน่วยงานท้องถิ่น และอาสาสมัครชุมชนในเครือข่าย 9 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดลำปาง จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดเลย จังหวัดสระบุรี และจังหวัดพัทลุง โดยมีผู้เข้าร่วม รวมกว่า 450 คน

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรุงศรี กรุ๊ป ตระหนักดีว่าการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้

กรุงศรี กรุ๊ป จึงมุ่งมั่นส่งเสริมสภาพการทำงานที่ปลอดภัยจากอุบัติการณ์ (Incident) ซึ่งในที่นี้รวมไปถึงอุบัติเหตุ (Accident) ที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงาน และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near Miss) รวมถึงการไม่เกิดโรคหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในที่นี้ ไม่ได้หมายถึงเพียงผู้บริหารและพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ป ที่กำลังปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงศรี กรุ๊ป ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยของพนักงานสัญญาจ้าง คู่ค้า ผู้ว่าจ้างภายนอก ผู้จัดหาสินค้าและบริการ เป็นต้น

การมีมาตรการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม จะช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและลดความสูญเสียในที่ทำงานได้ ทั้งความสูญเสียทางตรงซึ่งเป็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ประสบอุบัติเหตุโดยตรง เช่น ร่างกายได้รับบาดเจ็บ การสูญเสียอวัยวะ พิการ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น และความสูญเสียทางอ้อมที่เกี่ยวเนื่องจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เช่น สูญเสียเวลา งาน โอกาส และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานลดลง ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ค่ารักษาพยาบาลและค่าเยียวยา ค่าปรับหรือบทลงโทษจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นต้น รวมทั้งลดผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัวของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)**” ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง รวม 11 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีหน้าที่ในการพิจารณานโยบาย แผนงาน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ กฎกระทรวงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน 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
58 คน	30 คน

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน

ประจำอาคารสำนักงานใหญ่	ประจำอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
175 คน	94 คน

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร อาชีวอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (บริษัทในเครือ) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมและสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ การจัดโครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/AED Champion Project) การแจ้งเตือนให้พนักงานปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและถอดปลั๊กทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการใช้งานและในช่วงวันหยุดยาวผ่านช่องทางอีเมล เป็นต้น

- กำหนดเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ โดยมีการประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรการ และแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ 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 รวมทั้งประเมินแนวโน้มคุณภาพอากาศในอนาคต โดยมีการแจ้งข่าวสารด้านคุณภาพอากาศให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ อาทิ แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฝุ่น PM2.5 หรือการพ่นยากำจัดแมลงในอาคารสำนักงาน เป็นต้น

- ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด

- กำหนดมาตรการควบคุมและจัดการมลพิษทางเสียงที่เกิดจากการก่อสร้างในพื้นที่ใกล้สำนักงาน หรือการปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคารสำนักงาน เพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากเสียงที่ดังเกินค่ามาตรฐานกำหนด อาทิ มีการสื่อสารให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ การติดป้ายแจ้งเตือน การจัดหาพื้นที่ทำงานชั่วคราวให้กับพนักงาน เป็นต้น

- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงานอย่างเหมาะสม อาทิ การจัดสวนหย่อมหรือการปลูกไม้ยืนต้นที่สามารถดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ รวมทั้งการจัดพื้นที่สีเขียวเพื่อใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน เป็นต้น

- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของกรุงศรี กรุ๊ป เช่น Krungsri Call Center 1572 เว็บไซต์ krungsri.com หรือสามารถแจ้งเรื่องโดยตรงได้ที่ คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีเมล: committee.Safety@krungsri.com หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ‘Security Center BAY’

สรุปผลการดำเนินงาน

กรุงศรี กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุการบาดเจ็บและ/หรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ด้วยการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการส่งเสริมให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงศรี ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงานได้

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย*	2563	2564	2565	2566
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)[1/]	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR)[2/]	0.01	0.01	0.02	0.01
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR)[3/]	0.43	0.15	0.08	0.47[4/]

หมายเหตุ:
* ข้อมูลข้างต้นเฉพาะพนักงานประจำเท่านั้น ไม่รวมข้อมูลพนักงานสัญญาจ้าง ผู้รับเหมาภายนอก เนื่องจากอยู่ระหว่างการกำหนดมาตรฐานรายงานข้อมูล
1/ อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR) = จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
2/ อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) = จำนวนคนที่ได้รับบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
3/ อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR) = จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
4/ อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บในปี 2566 เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากพนักงานสาขาธนาคารเกิดอุบัติเหตุสะดุดล้มขณะปฏิบัติงาน จำนวน 2 ราย โดยมีการหยุดงานจากการบาดเจ็บดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กลุ่มความปลอดภัย และบริหารเหตุวิกฤต กลุ่มบริหารสิทธิประโยชน์พนักงาน เป็นต้น ได้มีการตรวจสอบสาเหตุที่เกิดขึ้น และกำหนดแนวทางป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ รวมถึงการเยียวยารักษาพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุอย่างเหมาะสม

ข้อมูลด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน

หัวข้อ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566
การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นศูนย์	ไม่พบการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีนัยสำคัญ
การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ดำเนินการจัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุในคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ดำเนินการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ตามกฎหมายกำหนด • ประชุม คปอ. อาคารสำนักงานใหญ่ พระราม 3 จำนวน 12 ครั้ง • ประชุม คปอ. อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 12 ครั้ง
การประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูง	จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงานกลุ่มเสี่ยง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ดำเนินการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเรียกเก็บเช็คภายในประเทศ และฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งถือเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน อันเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา โดยผลจากการตรวจสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงพบว่า สุขภาพอยู่ในเกณฑ์ปกติทุกคน

หัวข้อ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566
คุณภาพอากาศ	• ตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงานโดยค่าคาร์บอนไดออกไซด์ในชั้นบรรยากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM* • ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเป็นประจำทุก 3 เดือน (หมายเหตุ: * PPM (Part Per Million) หมายถึง ส่วนของปริมาณก๊าซพิษในปริมาณของอากาศล้านส่วน)	• ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงานแบบ Real time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ด้วยอุปกรณ์ตรวจวัดคุณภาพอากาศตามชั้นต่างๆ โดยผ่านระบบควบคุมอัตโนมัติ (Building Automation System: BAS) ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยจากการตรวจสอบคุณภาพอากาศในอาคารสำนักงานดังกล่าวพบว่า คุณภาพอากาศในอาคารมีค่าคาร์บอนไดออกไซด์ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM* • ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศทุก 3 เดือน ตามแผนกำหนด และมีการควบคุมอุณหภูมิสำนักงานให้อยู่ระหว่าง 24-25 องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน
คุณภาพเสียง	• กำหนดมาตรฐานระดับเสียงเฉลี่ยตลอดเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมง ไม่เกิน 85 เดซิเบลเอ ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานระดับเสียงที่ยอมให้ลูกจ้างได้รับเฉลี่ยตลอดระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน และกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการ และการดำเนินการในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 • ดำเนินการสุ่มตรวจระดับเสียงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	• สุ่มตรวจวัดระดับเสียงรบกวนในอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ประจำปี 2566 พบว่า ระดับเสียงในทุกอาคารสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไม่เกิน 85 เดซิเบลเอ
ความเข้มของแสงสว่าง	• กำหนดระดับความเข้มของแสงสว่างอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง พ.ศ. 2561 โดยมีค่าความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนดที่ 400-500 ลักซ์ • ดำเนินการสุ่มตรวจความเข้มของแสงสว่างอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	• สุ่มตรวจวัดความเข้มแสงสว่างภายในอาคารสำนักงานหลัก ประจำปี 2566 ดังนี้ ◦ อาคารสำนักงานใหญ่ มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 450-550 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ◦ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 400-500 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
คุณภาพน้ำดื่ม	• ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำเป็นประจำทุก 3 เดือน โดยคุณภาพน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมอนามัย เรื่องเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย พ.ศ. 2563 • ดำเนินการเปลี่ยนไส้กรองตามระยะเวลาที่กำหนด โดยขึ้นอยู่กับประเภทไส้กรอง • ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฆ่าเชื้อโรคด้วยลำแสง UV เป็นประจำทุกปี	• ดำเนินการสุ่มตรวจคุณภาพน้ำดื่มจากตู้กดน้ำดื่มในอาคารสำนักงานหลัก (อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต) โดยพบว่าคุณภาพน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ◦ ดำเนินการเปลี่ยนไส้กรองทุกประเภทตามกำหนด ◦ ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฆ่าเชื้อโรคด้วยลำแสง UV ตามกำหนด

หัวข้อ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566
คุณภาพน้ำทิ้ง	• ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด และจัดส่งรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือน	• การตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต พบว่าอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด และมีการจัดส่งรายงานคุณภาพน้ำทิ้งต่อสำนักงานเขตยานนาวา และเขตปทุมวัน เป็นประจำทุกเดือน
การอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับผู้รับจ้างภายนอก (Outsources) **ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและผู้รับจ้างภายนอกที่เข้างานใหม่** [1/]	• จัดอบรมให้แก่ผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกที่เข้างานใหม่ทุกคน ร้อยละ 100	• ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่ผู้รับจ้างภายนอกที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและผู้รับจ้างภายนอกที่เข้างานใหม่ รวมทั้งมีการสื่อสารระเบียบการเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานแก่ผู้รับจ้างภายนอกอย่างครบถ้วน ร้อยละ 100
การฝึกซ้อมยิงปืน	• จัดทำแผนการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคาร และดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนกำหนด	• ดำเนินการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งปฏิบัติงานประจำสาขาธนาคารทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 496 คน ตามแผนกำหนด
การซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ	• จัดทำแผนการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ • ดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟในแต่ละอาคารสำนักงานหลัก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561	• ดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ตามแผนการที่กำหนด ดังนี้ ◦ อาคารต้นสนทาวเวอร์ วันที่ 23 พฤศจิกายน 2566 ◦ อาคารบางนาทาวเวอร์ วันที่ 24 พฤศจิกายน 2566 ◦ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต วันที่ 25 ธันวาคม 2566 ◦ อาคารสำนักงานใหญ่ วันที่ 27 ธันวาคม 2566 ◦ อาคารกรุงศรี สำนักงานริมน้ำ วันที่ 27 ธันวาคม 2566

หมายเหตุ:
[1/] ในปี 2566 ธนาคารและบริษัทในเครือ มีการว่าจ้างผู้รับจ้างภายนอกที่ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย การทำความสะอาดสถานที่ทำงาน การบริหารจัดการงานอาคาร งานบริการด้าน IT จำนวน 1,755 คน





การเข้าถึงบริการทางการเงิน

กรุงศรีในฐานะสถาบันทางการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: DSIB) ตระหนักดีว่าการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับลูกค้าและประชาชนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้า SME และลูกค้ารายย่อย ซึ่งรวมถึงกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางที่มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินได้น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

กรุงศรีจึงนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าและประชาชนแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ทุกกลุ่มได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนเงินทุนของธนาคาร อาทิ การพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี การประกอบกิจการ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การส่งเสริมการจ้างงาน การปรับเปลี่ยนธุรกิจให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผลลัพธ์เชิงบวกต่อเนื่องในด้านอื่นๆ จากการลงทุนของภาคธุรกิจและกิจการอีกด้วย

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมยังช่วยลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบอันเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาหนี้ครัวเรือนและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารควบคู่ไปกับการส่งเสริมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาคอาเซียนให้เติบโตอย่างยั่งยืน อันสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 1: การขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 10: การลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- **พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม** โดยยึดมั่นค่านิยมกรุงศรี **“ลูกค้าคือคนสำคัญ”** เป็นแนวปฏิบัติ

- **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

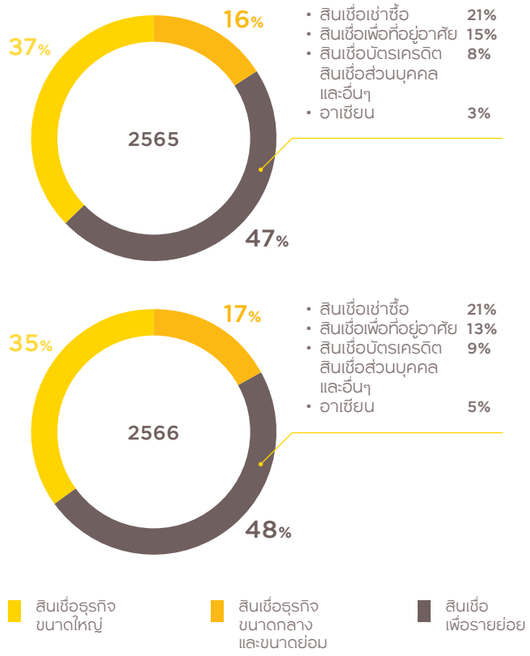
เป้าหมาย:
มีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล โดยมุ่งเน้นการกระจายเงินทุนสนับสนุนไปยังลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อเพื่อรายย่อย

ผลการดำเนินงาน:
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 **เงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่** 2,017,204 **ล้านบาท** เพิ่มขึ้นจำนวน 67,795 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.5 เมื่อเทียบกับสิ้นเดือนธันวาคม 2565 สอดคล้องกับการฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจและอุปสงค์ภายในประเทศ สำหรับรายละเอียดสินเชื่อ มีดังนี้

- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดใหญ่** จำนวน 702,207 ล้านบาท (ร้อยละ 35) แบ่งเป็น
  - สินเชื่อที่ให้บรรษัทไทย จำนวน 460,727 ล้านบาท
  - สินเชื่อที่ให้บรรษัทญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ (JPC/MNC) จำนวน 241,480 ล้านบาท
- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม** จำนวน 339,527 ล้านบาท (ร้อยละ 17)
- **สินเชื่อเพื่อรายย่อย** จำนวน 975,470 ล้านบาท (ร้อยละ 48) แบ่งเป็น
  - สินเชื่อเช่าซื้อ จำนวน 429,991 ล้านบาท
  - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 269,070 ล้านบาท
  - สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ 171,115 ล้านบาท
  - สินเชื่ออาเซียน* 105,294 ล้านบาท

หมายเหตุ:
* สินเชื่ออาเซียน รวมถึง Hattha Bank Plc (ประเทศกัมพูชา) บริษัท กรุงศรีบริการเช่าสินเชื่อ จำกัด (สปป. ลาว) SHBank Finance Company Limited (ประเทศเวียดนาม) Home Credit ในประเทศฟิลิปปินส์ และ Home Credit ในประเทศอินโดนีเซีย

โครงสร้างพอร์ตเงินให้สินเชื่อ



ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป

กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (Krungsri Mobile Application: KMA)

KMA ดิจิทัลแบงก์กิ้งช่องทางหลักของทางธนาคารที่ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าทุกกลุ่มตั้งแต่อายุ 12 ปีขึ้นไป เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสาขาธนาคาร ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามมาตรฐานสากลและกฎหมายกำหนด KMA มุ่งมั่นสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าด้วยการยกระดับการบริการทางการเงินที่ทำให้ลูกค้ามี “ชีวิตง่าย ได้ทุกวัน” ผ่านการนำเสนอฟีเจอร์ที่ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อาทิ บริการโอนเงิน บริการชำระค่าบริการสาธารณูปโภค บริการกดเงินไม่ใช้บัตร บริการซื้อ-ขายตราสารหนี้/ ตราสารทุนต่างๆ บริการจองซื้อหุ้นกู้ บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ออนไลน์ เป็นต้น

เป้าหมาย:
พัฒนาฟีเจอร์อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า และรองรับจำนวนผู้ใช้งานและจำนวนธุรกรรมที่เพิ่มขึ้น

ผลการดำเนินงาน:

KMA	จำนวนผู้ใช้งาน KMA (ล้านคน)	จำนวนธุรกรรมผ่าน KMA (ล้านรายการ)
ปี 2562	2.7	1,404
ปี 2563	3.5	1,962
ปี 2564	4.3	2,985
ปี 2565	5.2	3,815
ปี 2566	**5.7**	**4,841**



ปี 2566 ได้มีการต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ บน KMA เพื่อยกระดับประสบการณ์ใช้งานให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- เพิ่มขีดความสามารถในการช่วยตรวจสอบแอปพลิเคชันแปลกปลอมที่ไม่ได้ดาวน์โหลดมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ (Official Stores) เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการทำธุรกรรมควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยระบบจะช่วยป้องกันแอปพลิเคชันที่แฝงมัลแวร์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเมื่อตรวจพบแอปพลิเคชันต้องสงสัย ระบบจะไม่อนุญาตให้ผู้ใช้งานอื่นหรือมิจฉาชีพที่แฝงตัวเข้ามาใช้งาน KMA ได้ และจะมีการแจ้งเตือนลูกค้า (เจ้าของบัญชี) ทันที



- เพิ่มมาตรการป้องกันภัยทุจริตและอาชญากรรมทางการเงินผ่านการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย ด้วยการให้ลูกค้า (เจ้าของบัญชี) ยืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีชีวมิติ หรือการสแกนใบหน้า เมื่อมีการทำธุรกรรมดังต่อไปนี้
  - การโอนเงินไปยังบุคคลอื่นตั้งแต่ 50,000 บาท ต่อรายการ
  - การโอนเงินไปยังบุคคลอื่นที่มียอดรวมสะสมตั้งแต่ 200,000 บาท ต่อวัน
  - การปรับเพิ่มวงเงินโอนตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป
  - การลงทะเบียนชำระค่าบริการต่างๆ

พร้อมรณรงค์เชิญชวนลูกค้าที่ยังไม่เคยมีการบันทึกรูปถ่ายส่วนบุคคลกับทางธนาคาร ให้นำบัตรประชาชนมาติดต่อสาขาธนาคารทั่วประเทศ เพื่อดำเนินการบันทึกรูปถ่ายเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลสำหรับการใช้บริการยืนยันตัวผ่านการสแกนใบหน้า ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีชีวมิติมาใช้ในการยืนยันตัวตนส่งผลให้กรุงศรีได้รับรางวัล 'Advances in the Use of Biometrics in Security' ในงาน Retail Banker International Asia Trailblazer Awards 2023 จาก Retail International Banker ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารในการป้องกันภัยทางการเงินจากมิจฉาชีพทั้งขั้นตอนการลงทะเบียนใช้งาน และการทำธุรกรรมการเงินต่างๆ

- จัดให้มีแบบประเมินความตระหนักรู้ต่อภัยทุจริต (Awareness Test) เมื่อเริ่มใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง และประเมินต่อเนื่องเป็นประจำทุกๆ 6 เดือน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ต่ออาชญากรรมทางการเงินและภัยคุกคามไซเบอร์ พร้อมเพิ่มภูมิคุ้มกันต่อกลโกงและการหลอกลวงรูปแบบต่างๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารของทางธนาคาร
- เพิ่มบริการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัลสำหรับบัญชีนิติบุคคล ให้สามารถรองรับการลงนามอนุมัติการเปิดบัญชีและบริการออนไลน์ต่างๆ ผ่านช่องทาง KMA ช่วยให้ลูกค้าองค์กรได้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และเพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มทางเลือกในการทำธุรกรรมชำระเงินไปยังต่างประเทศบน KMA ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรชำระเงินชั้นนำครอบคลุมทุกความต้องการ ประกอบด้วยการโอนเงินไปยังต่างประเทศผ่านเครือข่าย SWIFT และ Western Union การโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ ระหว่างประเทศไทย-สิงคโปร์ ผ่านบริการกรุงศรี อินเตอร์เนชันแนล พร้อมเพย์ และล่าสุดผ่านความร่วมมือกับ NIUM ที่สามารถโอนเงินแบบเรียลไทม์ไปยังประเทศใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผ่าน KMA ที่เมนูโอนเงินต่างประเทศ ซึ่งครอบคลุมถึง 15 สกุลเงินหลักกว่า 220 ประเทศทั่วโลก
- พัฒนาโซลูชันสแกนชำระเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านบริการ Cross-border QR payment ช่วยให้การทำธุรกรรมข้ามประเทศเป็นเรื่องง่าย สะดวก และปลอดภัย โดยได้ขยายการให้บริการไปยังเขตปกครองพิเศษฮ่องกง จากเดิมที่ได้เปิดให้บริการแล้วใน 6 ประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น กัมพูชา อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ และเวียดนาม เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจโดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสดจำนวนมากในการเดินทางไปต่างประเทศ และสามารถตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนได้ทันที ทั้งนี้ ฟีเจอร์ดังกล่าวบน KMA ส่งผลให้กรุงศรีได้รับรางวัล 'Mobile Banking & Payment Initiative of the Year – Thailand' ในงาน Asian Banking & Finance Retail Banking Awards 2023 ซึ่งสะท้อนความเป็นผู้นำในด้านการชำระเงินระหว่างประเทศของกรุงศรี
- พัฒนาบริการถอนเงินสดจากวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล บน KMA ผ่านบริการ Click4Cash เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสินเชื่อธนาคาร โดยลูกค้าสามารถกดโอนวงเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่จำเป็นต้องใช้เงินเร่งด่วนได้



บัญชีเงินฝากดิจิทัล 'Kept by krungsri'

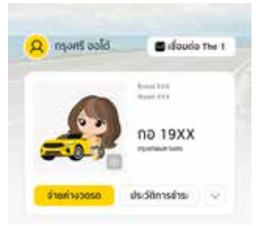
เป้าหมาย:
ส่งเสริมการออมเงินอย่างเป็นระบบผ่านแอปพลิเคชัน 'Kept by krungsri' และเสริมสร้างวินัยและความมั่นคงทางการเงินให้แก่คนรุ่นใหม่ ด้วยแนวคิด 'small change for BIG FUTURE' ปรับนิดชีวิตเปลี่ยน ทำให้การออมเงินเป็นเรื่องง่าย สนุก และสำเร็จจริง โดย Kept by krungsri ให้บริการบัญชีเงินฝากออนไลน์สำหรับลูกค้าที่มีสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 70 ปี และไม่เป็นบุคคลต้องห้าม โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับ-โอน-ชำระเงินออนไลน์ การชำระเงินผ่าน QR Code การแจ้งเตือนและสรุปรายการเคลื่อนไหว เป็นต้น โดยบริการบัญชีเงินฝาก Kept by krungsri ไม่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม หรือค่ารักษาบัญชีสำหรับบัญชีไม่มีรายการเคลื่อนไหว

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2566 มีผู้ใช้งาน Kept by krungsri จำนวน 450,000 ราย ซึ่งนอกเหนือจากการให้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล ยังมีฟีเจอร์บริการลงทุนผ่าน 'Kept Invest' บัญชีกองทุนรวม ที่รวบรวมสูตรแผนลงทุนคัดสรรโดย บริษัท ฟินโนมีนา จำกัด ซึ่งเปิดโอกาสในการลงทุนและออมเงินให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น



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

GO by Krungsri Auto แอปพลิเคชันเพื่อไลฟ์สไตล์ผู้ใช้รถ โดยให้บริการออนไลน์ครบครันทั้งตรวจสอบข้อมูลรถและสินเชื่อรายละเอียดบิล จ่ายค่างวด สมัครสินเชื่อรถ ซื้อประกันภัย และรับสิทธิพิเศษจากแบรนด์ชั้นนำต่างๆ รวมถึงบริการที่ตอบโจทย์การใช้รถในทุกมิติ เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตผู้ใช้รถให้ดีขึ้น ณ สิ้นปี 2566 มียอดผู้ใช้รถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน GO by Krungsri Auto มากกว่า 3 ล้านราย





"ยูชูส" (UCHOOSE) โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

'UCHOOSE' เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการบริหารบัญชีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของกรุงศรี 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 ณ สิ้นปี 2566 มียอดผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน UCHOOSE จำนวน 7.3 ล้านบัญชี



สินเชื่อ 'Krungsri iFIN'

สินเชื่อส่วนบุคคล 'Krungsri iFIN' ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารสามารถขอสินเชื่อออนไลน์ผ่าน แอปพลิเคชัน KMA ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยจะสามารถตรวจสอบข้อมูลและความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อได้ทันทีผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติม ซึ่งช่วยลดทรัพยากรสิ้นเปลืองได้เป็นอย่างดี รวมทั้งลดระยะเวลาการให้บริการเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ส่งผลให้ในปี 2566 ธนาคารได้รับรางวัล 'Outstanding CX in Digital Sales Strategy' ในงาน Digital CX Awards 2023 จาก The Digital Banker และธนาคารยังคงเดินหน้าเพื่อต่อยอดการพัฒนาขีดความสามารถดังกล่าวไปสู่ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของทางธนาคาร เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในยุคดิจิทัล

บัญชีเงินฝากพื้นฐาน

เป้าหมาย:
ส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยทั่วไปอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป หรือกลุ่มผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เปิดบัญชีเงินฝากขั้นพื้นฐานเพื่อใช้รับเงินสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินต่างๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน อาทิ 1) ฟรีค่าแรกเข้าและค่ารายปีบัตรเดบิต 2) ฟรีค่ารักษาบัญชี และ 3) ไม่กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ปัจจุบันมีการเปิดบัญชีทั้งหมดจำนวน 838 บัญชี ประกอบด้วยบัญชีผู้มีรายได้น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 501 บัญชี และบัญชีผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไปจำนวน 337 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)

บัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ

เป้าหมาย:
สนับสนุนการให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เพื่อเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม

ผลการดำเนินงาน:
กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพบนมาตรฐานเดียวกัน และส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค โดยบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพครอบคลุมถึง 1) ผู้พิการทางสายตา หมายถึง ผู้ที่มีความบกพร่องทางสายตาและการมองเห็น และ 2) ผู้ที่มีความบกพร่องทางสุขภาพหรือร่างกาย หมายถึง บุคคลที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ สตรีมีครรภ์ ที่มีข้อจำกัดไม่สามารถเข้าไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารได้ เช่น สาขา Standalone ที่มีพื้นที่ให้บริการอยู่ชั้น 2 หรือมีบันไดสูง ไม่มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ เป็นต้น

สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์และนาโนไฟแนนซ์

เป้าหมาย:
สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ รวมทั้งรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด และ/หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระเงิน ด้วยการให้บริการทางการเงินในระดับไมโครและนาโนไฟแนนซ์ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุนที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 กรุงศรีได้สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

บมจ. เงินติดล้อ

จำนวนลูกค้า
1,335,015 ราย

ยอดสินเชื่อรวม
97,457 ล้านบาท

จำนวนสาขา
1,678 สาขา

Hattha Bank Plc. (กัมพูชา)

บัญชีลูกค้าสินเชื่อ
188,245 บัญชี

ยอดสินเชื่อรวม
1,546 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

จำนวนสาขา
171 สาขา

จุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents)

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

ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2566 กรุงศรีมีจุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารทั้งสิ้น 161,010 แห่ง



ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

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

(หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน หน้า 180)



รูปแบบสาขาของธนาคาร

1) **Smart Branch** สาขารูปแบบใหม่ที่เน้นความสำคัญของ Space Staff และ Speed และมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง อาทิ '3-in-1 Machines' เครื่องฝาก ถอน โอน จ่าย อัปเดตสมุดบัญชี เครื่องเดียวครบทุกธุรกรรม เครื่องอัตโนมัติสำหรับการชำระ บิลด้วยเงินสด (Cash Bill Payment Machine) และเครื่องเปิดบัญชีอัตโนมัติ (Smart Teller Machine) เป็นต้น โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร

2) **Smart Kiosk** สาขารูปแบบใหม่สำหรับให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ลูกค้ามีความสนใจใช้บริการ

3) **Partnership Branch** สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น เช่น มหาวิทยาลัย เป็นต้น

4) **Typical Branch** สาขารูปแบบปกติ



สินเชื่ออาเซียน

หนึ่งในกลยุทธ์ด้านธุรกิจที่สำคัญภายใต้แผนธุรกิจระยะกลาง ฉบับที่ 3 (2564-2566) คือ การขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค โดยในปี 2566 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการซื้อกิจการ Home Credit ในประเทศฟิลิปปินส์และประเทศอินโดนีเซีย เมื่อเดือนมิถุนายน และเดือนตุลาคม ตามลำดับ โดยธนาคารมีเป้าหมายที่จะตอบสนองความต้องการทางการเงินที่หลากหลายของผู้บริโภคในฟิลิปปินส์และอินโดนีเซียด้วยการนำเสนอ**นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการด้านสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค**อย่างเต็มรูปแบบ ควบคู่ไปกับการใช้ความเชี่ยวชาญในด้านสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคและการบริหารจัดการความเสี่ยงของกรุงศรีในการขยายเครือข่ายพันธมิตรใหม่ๆ สร้างความเติบโตให้กับฐานลูกค้า รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคในฟิลิปปินส์และอินโดนีเซียมากยิ่งขึ้น

ความสำเร็จในครั้งนี้ทำให้กรุงศรีเติบโตอย่างแข็งแกร่งในฐานะธนาคารแห่งภูมิภาค (Regional Bank) และมีเครือข่ายธุรกิจครอบคลุม 6 ประเทศในอาเซียน สอดคล้องกับกลยุทธ์ตามแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรีที่ต้องการขยายและสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจเพื่อเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งอาเซียน



การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และพิจารณามิติด้าน ESG

ในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) กรุงศรีตระหนักดีว่าธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนตัวกลางทางการเงินที่สำคัญยิ่งในการระดมทุนและจัดสรรทรัพยากรทางการเงินเพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ ลูกค้ารายย่อย รวมถึงภาคสังคมและระบบเศรษฐกิจในประเทศ ซึ่งการสนับสนุนสินเชื่อของธนาคารอาจก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวก หรือผลกระทบเชิงลบโดยทางตรงหรือทางอ้อมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้

กรุงศรีจึงกำหนดกรอบแนวทางการให้สินเชื่อโดยคำนึงถึงและเชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ รวมถึงให้ความสำคัญกับการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน**” (Sustainable Lending) โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนธุรกิจหรือธุรกรรมที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกและลดผลกระทบในเชิงลบ เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระยะยาว อาทิ การลงทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ การลงทุนเพื่อส่งเสริมการจ้างงานและสร้างรายได้ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมไปถึงการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก และการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่สังคมและเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ เป็นต้น

นอกจากนี้ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG ยังช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงของธนาคารทั้งในด้านการเงิน การปฏิบัติงาน ชื่อเสียง และการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้ภาคธุรกิจและสังคมพัฒนาและเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน



แนวทางการบริหารจัดการ

- ลงนามรับใน**หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ** (Principles for Responsible Banking: PRB) ที่ริเริ่มโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน

- ยึดมั่นในหลักการ “**การธนาคารอย่างยั่งยืน**” (Sustainable Banking) โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” (Responsible Lending) ซึ่งในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ

- 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

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ



1
การไม่เลือกปฏิบัติ
ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชาติกำเนิด และภาวะทุพพลภาพ

2
การตรวจสอบข้อมูลลูกค้าต้องมีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อตามขั้นตอนของธนาคาร เพื่อรู้จักตัวตนและทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าธนาคาร

3
การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ
ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อ หรือเงื่อนไขสินเชื่อ ต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้สินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข

4
การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม
ลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ถูกบีบหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของทางธนาคารอย่างไม่เหมาะสม

5
ความรับผิดชอบของเจ้าหนี้
พนักงานธนาคารควรมีความเชื่อโดยสุจริตใจในตัวลูกหนี้ และธนาคารในฐานะเจ้าหนี้ไม่ควรตั้งคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของลูกหนี้

6
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
ในการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของทางธนาคาร

- 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 ธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีการสื่อสารหรือเผยแพร่นโยบายดังกล่าวแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรักษามาตรฐานการพิจารณาและบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้วย รวมทั้งเน้นย้ำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตระหนักถึงความเสี่ยงด้าน ESG ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี 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

ธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการที่ผิดกฎหมาย
ธุรกรรมที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

ธุรกรรมที่ขัดต่อวัฒนธรรม หรือศีลธรรมอันดีของสังคม
ธุรกรรมที่เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ แต่อาจขัดต่อศีลธรรมอันดีหรือมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งนำมาซึ่งความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและการผิดนัดชำระหนี้

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งกำหนดอยู่ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์
พื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งกำหนดอยู่ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์ โดยรวมถึงพื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งมีความสำคัญในระดับนานาชาติที่บริหารจัดการโดยแรมซาร์

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ซึ่งยูเนสโกได้กำหนดให้เป็นมรดกโลก (UNESCO World Heritage Sites)
พื้นที่มรดกโลกตามที่ได้รับการแต่งตั้งโดยยูเนสโกและบริหารจัดการโดย 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) เป็นข้อตกลงสากลซึ่งเริ่มจัดตั้งในเดือนมีนาคม 2516 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองพืชและสัตว์ที่อาจเป็นอันตราย ทั้งนี้การประชุมดังกล่าวได้กำหนดหลักการสากลในการค้าพืชและสัตว์ (รวมถึงผลิตภัณฑ์จากพืชและสัตว์ดังกล่าว)

ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็ก หรือแรงงานผิดกฎหมาย
- แรงงานผิดกฎหมาย (Forced labor) หมายถึง การทำงานหรือให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ถูกบีบบังคับหรือภายใต้บทลงโทษ
- แรงงานเด็ก (Harmful child labor) หมายถึงการจ้างแรงงานเด็กเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือมีแนวโน้มว่าจะทำให้เกิดอันตราย หรือรบกวนการศึกษาของเด็ก หรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจ ความเชื่อมาตรฐานจริยธรรม และพัฒนาการทางสังคมของเด็ก

ประเภทของธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา

- ผลิตหรือจำหน่ายสารทำลายชั้นบรรยากาศ อาวุธหรือยุทโธปกรณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตมนุษย์และสัตว์
- โรงไฟฟ้าถ่านหินที่ไม่ลดการผลิตก๊าซคาร์บอน (Unabated Coal-Fired Power Generation)
- อุตสาหกรรมด้านการป่าไม้โดยครอบคลุมการเพาะปลูกและล่าสัตว์ในพื้นที่สงวน
- กิจการที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน เช่น เหมืองแร่ถ่านหิน การขนส่งถ่านหิน หรือกิจกรรมพื้นฐานที่จัดตั้งเพื่อสนับสนุนกิจการที่เกี่ยวกับถ่านหินเป็นการเฉพาะ



2) **ธุรกรรมพึงระมัดระวัง** (High Caution Transaction) การให้สินเชื่อแก่ธุรกรรมซึ่งมีความเสี่ยง ESG อย่างมีนัยสำคัญ เป็นธุรกรรมที่ไม่พึงประสงค์และต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยควรพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่มีมาตรการด้าน ESG ที่เหมาะสม ควรมีการจัดทำ Due Diligence หรือจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการจัดทำ Due Diligence Report ตามความเหมาะสม หากพิจารณาแล้วว่าแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ของลูกค้ายังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบ ควรหลีกเลี่ยงการอนุมัติสินเชื่อ

ลักษณะของธุรกรรมพึงระมัดระวัง

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ หรือการดำเนินชีวิตภายในชุมชนหรือสังคมที่มีอยู่ดั้งเดิม เช่น การสร้างเขื่อน

ชนพื้นเมืองหมายถึง กลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งดำรงอยู่เพื่อรักษาขนบธรรมเนียมดั้งเดิม ทั้งในเรื่องของพื้นที่ อาณาเขต และทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งนี้ ชนพื้นเมืองอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น Aboriginals, Scheduled Tribes หรือ First Nations

การสำรวจหรือปรับพื้นดินอันเป็นเหตุให้เกิดมลพิษ หรือเป็นเหตุให้ชุมชนต้องย้ายถิ่นฐานอย่างไม่เต็มใจ

โครงการขนาดใหญ่ที่ต้องมีการเวนคืนพื้นที่ส่งผลให้เกิดการโยกย้ายถิ่นฐาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อบุคคลหรือชุมชนซึ่งไม่มีสิทธิในการปฏิเสธการยึดครองที่ดินดังกล่าว โดยอาจแบ่งการโยกย้ายถิ่นฐานได้เป็น

1) การโยกย้ายถิ่นที่อยู่อาศัย หมายถึง การย้ายบ้านหรือสูญเสียที่อยู่อาศัย
2) การโยกย้ายในเชิงเศรษฐกิจ หมายถึง การไม่สามารถเข้าถึงแหล่งงาน หรือแหล่งรายได้ หรือช่องทางหารายได้

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ซึ่งมีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ (High Conservation Values)

พื้นที่ซึ่งมีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ ซึ่งโดยหลักแล้วกล่าวถึงอุทยานแห่งชาติ ซึ่งประกาศภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของธุรกรรมพึงระมัดระวัง

- อุตสาหกรรมก่อสร้างเขื่อนหรือสถานที่กักเก็บน้ำ
- อุตสาหกรรมผลิตสารเคมีอันตราย
- อุตสาหกรรมเหมือง (เจ้าของเหมือง ผู้รับสัมปทานเหมือง ผู้รับเหมาก่อสร้างเหมือง)
- อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน (เกษตรกรผู้ปลูกปาล์มและผู้ผลิตปาล์มน้ำมัน)
- อุตสาหกรรมพลังงานด้านแก๊สและน้ำมัน



3) **ธุรกรรมที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด** (Closely Monitored Transaction) อุตสาหกรรมบางประเภทอาจถูกพิจารณาว่ามีความเสี่ยง ESG อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากมีแนวปฏิบัติด้าน ESG ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วความเสี่ยง ESG จะปรับลดลงอย่างมีนัยสำคัญหากมีการบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ กลุ่มงานอนุมัติสินเชื่อ และอื่นๆ ควรระมัดระวังในการพิจารณาการดำเนินธุรกิจของลูกค้าโดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้าน ESG ในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ นอกจากนี้ ควรเฝ้าติดตามลูกหนี้ในอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของลูกค้ามีการจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างเหมาะสม

ตัวอย่างของอุตสาหกรรมที่ถูกระบุว่าเป็นธุรกรรมที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

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

อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีอิสระในการกำหนดอุตสาหกรรมอื่นเพิ่มเติม รวมถึงลูกหนี้หรือธุรกรรมหนึ่งธุรกรรมใดตามสมควร

4) **ธุรกรรมการเงินเพื่อความยั่งยืน** (Sustainable Finance) การให้สินเชื่อเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ และการให้สินเชื่อภายใต้กรอบมาตรฐานสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับ หรือการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจหรือประเภทอุตสาหกรรมที่คณะกรรมการธนาคารพิจารณาเห็นว่าเป็น Sustainable Finance โดยมีกรอบพิจารณาดังนี้

4.1 **ด้านสิ่งแวดล้อม**
- ธุรกิจที่เสริมสร้างการปรับตัวหรือปรับลดอุณหภูมิ รวมถึง Climate Transition Financing

4.2 **ด้านสังคม**
- ธุรกิจที่เสริมสร้างการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Startups) การสร้างงานและลดภาวะความยากจน
- ธุรกิจที่เสริมสร้างการพัฒนาและฟื้นฟูชุมชนและภูมิภาค

- บริการพื้นฐานด้านธุรกิจรวมถึงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและบริการพื้นฐานต่างๆ เช่น โรงพยาบาล และโรงเรียน

4.3 **การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อม** (Green/ Blue Projects) **สังคม** (Social Projects/ Businesses) **หรือ** Sustainability Linked Bond **ภายใต้หลักการที่กำหนดโดย** ICMA (International Capital Market Association)
- พิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการใช้วงเงิน (Use of Proceeds) ได้แก่ ธุรกรรมที่เป็นไปตามหลักการ Green Loans Social Loans หรือ Sustainability Bonds เงินให้สินเชื่อใช้เพื่อสนับสนุนโครงการเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อม (Green/ Blue Projects) สังคม (Social Projects) และ Sustainability Linked Bonds
- สินเชื่อเพื่อกิจการ (General Corporate Purposes) ซึ่งเป็นไปตามหลักการ Sustainability-Linked Loans (SLL) หลักการ SLL เป็นระบบในการกำหนดเป้าหมายเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Performance Target: SPT) ซึ่งกำหนดขึ้นตามกลยุทธ์ด้าน ESG ของกิจการและเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ เช่น การปรับอัตราดอกเบี้ยตามความสำเร็จของ SPT ที่กำหนดไว้ หรืออาจกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อที่เข้มขึ้นหากไม่สามารถปฏิบัติตาม SPT ได้

ประเภทของธุรกรรมการเงินเพื่อความยั่งยืน

- อุตสาหกรรมพลังงานทางเลือก (ยกเว้นโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ)
- การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาภูมิภาค
- โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบน้ำ ไฟฟ้า หรือบริการที่สำคัญ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน มหาวิทยาลัย รวมทั้งภาคการขนส่ง (ไม่รวมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์สันดาป)



สรุปผลการดำเนินงาน

การสนับสนุนหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bonds) ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bonds) และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bonds) สู่ตลาดทุนไทย ถือเป็นการส่งเสริมและพัฒนาตราสารหนี้ให้เป็นสินทรัพย์ชั้นนำในประเทศไทย ขณะเดียวกันการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan) และสินเชื่อสีเขียวยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามพันธกิจด้าน 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:
ตั้งเป้าเพิ่มการสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเพิ่มอีก
จำนวน 100,000 ล้านบาท
ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นปี 2566 กรุงศรีได้ให้**เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน**
เพิ่มขึ้นจากปี 2564 (ปีฐาน)
จำนวน 70,890 ล้านบาท

	ประเภท [3/]	มูลค่าเงินลงทุน [2/] (หน่วย: ล้านบาท)		
		31 ธ.ค. 64	31 ธ.ค. 65	31 ธ.ค.66
สิ่งแวดล้อม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม [1/]	7,450	14,044	19,891
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม [1/] (Self-Issuance)	-	-	14,236
	สินเชื่อสีเขียว	1,000	3,000	3,335
	สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน	9,210	9,150	11,880
	สินเชื่ออื่นๆ	-	4	234
สังคม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม	-	-	-
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม [1/] (Self-Issuance)	7,040	7,040	7,040
	สินเชื่อจากพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี	21,033	19,866	23,138
	สินเชื่อเพื่อสังคม	20,246	23,763	21,230
	สินเชื่อเพื่อการพัฒนาภูมิภาค	5,061	9,023	5,589
ความยั่งยืน	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน [1/]	20,567	44,427	47,659
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน [1/]	11,000	11,000	11,000
	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน	-	3,151	2,496
	สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	6,953	6,946	9,232
	การลงทุน	830	3,145	4,320
	รวม	**110,390**	**154,559**	**181,280**

หมายเหตุ:
[1/] จำนวนเงินสะสมตั้งแต่ปี 2562
[2/] สินเชื่อธุรกิจเท่านั้น
[3/] คำจำกัดความ: การสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน หมายถึง การจัดหาเงินทุนสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ประกอบด้วยการกู้ยืม การจัดจำหน่ายพันธบัตร การลงทุน โดยอ้างอิงตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการการปล่อยสินเชื่อสีเขียว หลักการพันธบัตรสีเขียวและพันธบัตรเพื่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการประกาศความเป็นกลางทางคาร์บอนของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) โดยมีการแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเป็น 3 ด้าน ดังนี้
<u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u>
ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนด้านการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการสนับสนุนด้านพลังงานหมุนเวียน การปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน และการพัฒนาอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงการพลังงานหมุนเวียนและสินเชื่ออื่นๆ (เช่น สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์ การจัดจำหน่ายพันธบัตรสีเขียว)
<u>ด้านสังคม</u>
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น โรงพยาบาล การประปา และโรงเรียน (เช่น การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงสร้างพื้นฐาน การจัดจำหน่ายพันธบัตรเพื่อสังคม)
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการพัฒนาของธุรกิจสตาร์ทอัป การสร้างงาน และการบรรเทาความยากจน (ได้แก่ พันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี)
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการส่งเสริมชุมชนและการฟื้นฟูระดับภูมิภาค (ได้แก่ การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (The Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งครอบคลุม 3 จังหวัดภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา)
<u>ด้านความยั่งยืน</u>
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและโครงการเพื่อสังคมตามวัตถุประสงค์และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของลูกค้า (ได้แก่ สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืน การจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และตราสารหนี้ที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานความยั่งยืน)
- การลงทุนในพันธบัตร ESG

รายละเอียดเงินสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนแต่ละประเภท

1) ณ สิ้นปี 2566 กรุงศรีได้ให้**สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน** อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นวงเงินจำนวน 11,880 ล้านบาท ทั้งนี้ การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือกสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่สภาพแวดล้อม 1,294,352.78 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (เมื่อคำนวณเทียบกับการใช้พลังงานไฟฟ้าทั่วไป)



ประเภทของพลังงานทางเลือก	ข้อมูล ณ สิ้นปี 2566		
	ร้อยละของสินเชื่อพลังงานทางเลือกทั้งหมด	อัตรากำลังผลิตสูงสุด (เมกะวัตต์) [1/]	เทียบเท่ากับลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ($kgCO_2e$) [2/]
พลังงานน้ำ	39.32	1,219.00	729,693.40
พลังงานก๊าซชีวภาพ	1.15	25.10.00	15,024.86
พลังงานลม	8.19	97.50	58,363.50
พลังงานขยะ	1.53	9.90	5,926.14
พลังงานชีวมวล	11.60	77.50	46,391.50
พลังงานแสงอาทิตย์	38.21	733.30	438,953.38
รวม	100.00	2,162.30	1,294,352.78

หมายเหตุ:
[1/] 1 เมกะวัตต์ (MW) เท่ากับ 1,000 กิโลวัตต์ (kW)
[2/] คำนวณการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงข้อมูลค่า Emission Factor ตามประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (Update: กรกฎาคม 2565) โดย Electricity, grid mix (ไฟฟ้า) จำนวน 1 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kwh) มีค่า Emission Factor เท่ากับ 0.5986 $kgCO_2e$

2) **พันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม** (Green Bond) โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มูลค่าเสนอขายรวม 3,500 ล้านบาท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนรองรับสินเชื่อโครงการที่เกี่ยวเนื่องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ SMEs ซึ่งเป็นการระดมทุนผ่าน Green Bond เป็นครั้งที่ 2 ต่อเนื่องจากปี 2565
3) **หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม** (Green Bond)
   - หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 8,000 ล้านบาท เพื่อชำระคืนเงินลงทุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศเยอรมันและต่อยอดธุรกิจพลังงานสะอาด ซึ่งถือเป็นการออกหุ้นกู้ครั้งแรกของบริษัท
   - หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 7,000 ล้านบาท เพื่อใช้ในการชำระคืนเงินทุนสำหรับโครงการเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมประเภทพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ที่มีอยู่เดิมของบริษัทและบริษัทในเครือ ได้แก่ โครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำ โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ และโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม ซึ่งถือเป็นการออกหุ้นกู้ครั้งแรกของบริษัท
   - หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ บริษัท ดับบลิวเอชเอ ยูทิลิตี้ส์ แอนด์ พาวเวอร์ จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 500 ล้านบาท เพื่อลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นการระดมทุนผ่าน Green Bond เป็นครั้งที่ 2 เพื่อต่อยอดการลงทุนในพลังงานสะอาด
4) **หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน** (Sustainability Debenture) โดยบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 6,500 ล้านบาท เพื่อชำระคืนหนี้เดิม และ/หรือใช้เป็นเงินลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ซึ่งความร่วมมือในครั้งนี้เป็นการต่อยอดความสำเร็จในการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3
5) **สินเชื่อสีเขียว** (Green Loan)
   - กรุงศรีเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางด้านสินเชื่อสีเขียว (Green Structuring Advisor) และเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแต่เพียงผู้เดียว (Sole Lender) ของสินเชื่อสีเขียว มูลค่ารวม 3,000 ล้านบาท ให้กับบริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) หรือ SCGP ซึ่งนับเป็นสินเชื่อสีเขียวครั้งแรกของ SCGP เพื่อนำไปลงทุนในโครงการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งตรงตามเกณฑ์คัดกรองทางเทคนิค (Technical Screening Criteria) ของมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN Taxonomy) และมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย (Thailand Taxonomy)
   - สนับสนุนสินเชื่อสีเขียวแก่บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปลงทุนในโครงการด้านสิ่งแวดล้อม มูลค่ารวม 500 ล้านบาท



6) **สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan หรือ SLL)** กรุงศรีในฐานะผู้จัดการเงินกู้ร่วม (Mandated Lead Arranger and Bookrunner: MLAB) และผู้ประสานงานด้านดัชนีความยั่งยืน (Sustainability Coordinators) สนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan หรือ SLL) มูลค่า 11,485 ล้านบาท ให้กับบริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) หรือไทยยูเนียน โดยสินเชื่อในครั้งนี้ถือเป็นการเริ่มระยะที่ 2 ของโครงการ Blue Finance หรือการบริหารจัดการการเงินเพื่อการทำงานด้านการอนุรักษ์ท้องทะเลของไทยยูเนี่ยน ซึ่งนับเป็นการสนับสนุน SLL ครั้งแรกในประเทศไทยที่มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) และการกำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืน (SPTs) เชื่อมโยงกับระดับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งสอดคล้องกับ Science-Based Targets Initiative (SBTi) เพื่อควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกไม่ให้เกิน 1.5 องศาเซลเซียส และบรรลุเป้าหมาย Net Zero ภายในปี 2593
7) **ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม** (Green Bond) **และตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรทางทะเล** (Blue Bond) ที่ออกครั้งแรกในประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพ ซึ่งออกโดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มูลค่า 400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 14,236 ล้านบาท

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

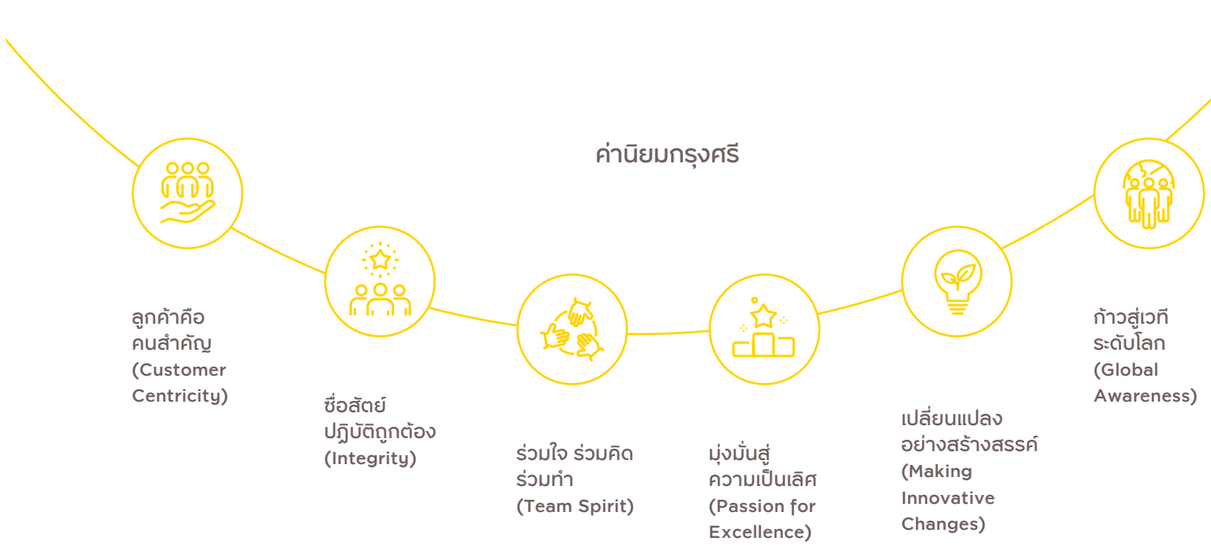
กรุงศรี กรุ๊ป ตระหนักดีว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือเป็นความท้าทายขององค์กรและเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยกำหนดทิศทางและความสำเร็จขององค์กร กรุงศรี กรุ๊ป จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเป็นเลิศด้านบุคลากร (People Excellence) อย่างต่อเนื่อง ด้วยเล็งเห็นว่า “พนักงาน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งและเป็นกำลังสำคัญในการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในด้านต่างๆ รวมทั้งมีส่วนช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

กรุงศรี กรุ๊ป จึงมุ่งมั่นเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรในทุกระดับเพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับกับการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงิน และเสริมสร้างผลิตภาพ (Productivity Improvement) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล และฉากทัศน์ใหม่ในยุค Generative AI ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร รวมทั้งขับเคลื่อนธุรกิจให้สามารถเปลี่ยนผ่านและดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) และต่อยอดรากฐานที่มั่นคงสู่การเติบโตในระดับภูมิภาคอาเซียน

การส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพตนเองอย่างเท่าเทียมและเรียนรู้ผ่านช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลาย นอกจากจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะการทำงานเพิ่มมากขึ้นและมีความเป็นมืออาชีพในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแล้ว ขณะเดียวกันยังช่วยรักษาและสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจอันเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากรอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

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



- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมทั้งจูงใจและรักษาพนักงานไว้ได้ ตลอดจนมีการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- กำหนดและทบทวน “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (บริษัทในเครือ) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการพัฒนาบุคลากร**” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงนโยบายเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล และใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

- พัฒนา “**4 หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร**” (People Excellence) และ“**6 กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ**” เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



4
หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร

1. ยึดมั่นและแสดงออกถึงค่านิยมกรุงศรี
2. พัฒนาความเป็นเลิศด้านการเป็นผู้นำในทุกระดับ
3. สร้างความเป็นมืออาชีพ
4. การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

6
กลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ

1. การยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและบุคลากร
2. การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการสร้างผู้นำอย่างต่อเนื่อง
3. การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน
4. การส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง
5. การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
6. การสร้างเครือข่ายและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใต้ กรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้งเครือข่ายภายใต้กลุ่ม MUFG

- จัดให้มี “**ศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี**” (Krungsri Learning Center) ที่ได้มาตรฐานการส่งเสริมการเรียนรู้ และบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ผ่านระบบ ‘**Krungsri Learning Companion**’ (KLC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วทั้งองค์กร

- ออกแบบและพัฒนา “**หลักสูตรการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง**” (Learner-Centric) โดยมีการดำเนินงานดังนี้
  1) **ออกแบบการเรียนรู้** Upskill/Reskill โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อช่วยตอบโจทย์ปัญหาหรือพิชิตความท้าทายในการทำงาน การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของพนักงานและองค์กร ทั้งการพัฒนาความรู้ในปัจจุบันและการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต ประกอบด้วย 6 หลักสูตรหลัก ดังนี้
     - หลักสูตร Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน
     - หลักสูตร Striving Beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า
     - หลักสูตร Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต
     - หลักสูตร Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ
     - หลักสูตร Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
     - หลักสูตร Leading to the NEXT level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป
  2) **สนับสนุนให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย** เพื่อให้สอดคล้องกับความสนใจของแต่ละบุคคล อาทิ การเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล หนังสือออนไลน์ การเรียนรู้ในรูปแบบ Micro Learning เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ และตอบโจทย์แนวทางการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงมอบองค์ความรู้ที่ครอบคลุมทุกมิติของชีวิตที่ครอบคลุมรอบด้าน (Wholeness of Being)
  3) **เสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจ ผ่านแนวคิด** “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้สูงสุด ประกอบด้วย การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Action Learning) ร้อยละ 70 การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Education) ร้อยละ 20 และการเรียนรู้จากผู้อื่น (Exposure with others) ร้อยละ 10
  4) **นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพสูงสุด** สำหรับการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง ได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) ให้กับผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ทุกคน ซึ่งนอกเหนือจากการวางแผนพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะแล้ว (Competency Based Management) กรุงศรียังจัดให้มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ที่สำคัญ (Critical Experiences) ต่อการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรอีกด้วย

- **ทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร** ให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของธนาคาร โดยแบ่งหลักสูตรเป็น 3 หมวดความรู้ ซึ่งพนักงานทุกระดับจะต้องเข้ารับการอบรมและสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดในแต่ละหลักสูตร



หลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร

1) ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และบุคลากร 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)
- การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift and Entertainment: G&E)
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) สำหรับผู้บริหารระดับ EVP ขึ้นไป (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)
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562)
- 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
- ESG: อนาคตอันใกล้ที่ยิ่งใหญ่ของการธนาคาร (ESG: The Next Big Thing of Banking)
- เทคนิควิธีคิดเพื่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Ideation Techniques for Creativity & Innovation)

และเลือกเรียนเพิ่มเติมจำนวน 1 หลักสูตร ตามตำแหน่งงาน สำหรับพนักงานสาขาธนาคาร

- พัฒนาและดำเนิน**โครงการพิเศษ/ หลักสูตรการเรียนรู้เพื่อ Upskill/ Reskill ให้แก่พนักงาน** เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ด้านบุคลากร เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจในยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ รวมทั้งสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน จำนวน 8 โครงการ ประกอบด้วย
  1) **หลักสูตรการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นไปถึงระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง** ได้แก่
     - **โครงการ** TRANSCEND ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ Harvard Business Publishing และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
     - **การวางแผนพัฒนารายบุคคล** (Individual Development Plan: IDP)
     - **หลักสูตร** Executive Coaching **หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นโดยกลุ่ม** MUFG เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ได้พัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูงโดยสอดคล้องกับค่านิยม “ก้าวสู่เวทีระดับโลก” และเตรียมความพร้อมสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ได้แก่ หลักสูตร Global Leaders Forum (GLF) หลักสูตร MUFG New Executive Officers (EO) รวมถึงการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและบรรยาย ซึ่งมีหลักสูตรที่กรรมการธนาคารสนใจเข้าร่วม ได้แก่ หลักสูตรการบริหารจัดการคนเก่งและการวางแผนผู้สืบทอด หลักสูตรการบริหารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย หลักสูตรรับมืออนาคตบนความไม่แน่นอนด้วย Strategic Innovation เป็นต้น
  2) **โครงการ** Coaching for Xponential Organization (CXO) เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้นำสู่การเป็น Positive Influencer เพื่อปลดล็อคศักยภาพทีมและขับเคลื่อนกรุงศรีสู่การเป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับการเติบโตอย่างยั่งยืน
  3) **โครงการ** Krungsri School of Data โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำออกแบบการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจและเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ และยกระดับพนักงานให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้วยการต่อยอดทักษะเดิม (Upskill) และเพิ่มเติมทักษะใหม่ (Reskill) โดยมุ่งเน้นทักษะด้านดิจิทัลและการจัดการข้อมูล (Digital Capability and Data Management) เช่น หลักสูตร Data Analytic Bootcamp 2023 และหลักสูตร Personalized Data Development
  4) **โครงการ** Krungsri School of Digital & Tech โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านหลักสูตรออนไลน์จากองค์กรและมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกด้วยหลักการพัฒนาแบบอ้างอิงบทบาทหน้าที่ (Role Based Competency Development) เพื่อสร้างความโดดเด่นทางด้านทักษะและสมรรถนะ รวมทั้งเตรียมพร้อมพนักงานสำหรับการเติบโตในโลกอนาคต
  5) **โครงการ** Krungsri School of Innovation โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำออกแบบการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กรและผลักดันให้เกิด Innovation Culture สู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยผู้เข้าร่วมหลักสูตรจะได้ฝึกฝนการสร้างและพัฒนานวัตกรรม ผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) การแลกเปลี่ยนมุมมองกับเจ้าของธุรกิจและผู้บริหารมากประสบการณ์ และการทำงานกลุ่มร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงานเพื่อนำเสนอไอเดียอย่างสร้างสรรค์ เช่น หลักสูตร Innovation Idea Hackathon และหลักสูตร Innovation Bootcamp เป็นต้น
  6) **โครงการ** Productivity Improvement Series เพื่อเสริมสร้าง Productivity ทั้งในระดับบุคลากร ทีมงาน และองค์กร ผ่านการสร้างทัศนคติ (Mindset) การพัฒนาทักษะ (Skillset) และการให้เครื่องมือที่จำเป็น (Toolset) เพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ เช่น หลักสูตรไคเซนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน หลักสูตร Lean ในออฟฟิศเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด หลักสูตร Chat GPT For Business Marketing Productivity Workshop หลักสูตร Productivity Improvement Pathway เป็นต้น
  7) **โครงการเพื่อ** Upskill/ Reskill ให้แก่พนักงานทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความจำเป็นทางธุรกิจ และยกระดับความสามารถในการทำงานและการแข่งขันภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงินไทย เช่น
     - หลักสูตรการเรียนรู้ภายใต้โครงการ Krungsri Upskill/ Reskill สำหรับพนักงานสาขา เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาทักษะสำคัญสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ เช่น หลักสูตร Building Sales Mindset for Non-Sales สำหรับพนักงานสาขาที่จะเปลี่ยนตำแหน่งเป็นพนักงานขาย หลักสูตร Customer Relations Strategies for Financial Services สำหรับเจ้าหน้าที่ธนบดีธนกิจประจำสาขา (Branch Wealth Officer: BWO) และผู้จัดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธนบดีธนกิจ (Krungsri Executive Relationship Manager: KSERM) หลักสูตร Principles of Investing for BWO สำหรับพนักงานตำแหน่ง Branch Wealth Officer หลักสูตร The Power of Understanding Customers สำหรับผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาที่ได้รับคัดเลือก และหลักสูตร Listening Skills for Boosting Communication สำหรับผู้บริหารสาขาระดับภูมิภาค รวมทั้งหัวหน้าทีม KSERM
     - หลักสูตรการเรียนรู้ที่พัฒนาเฉพาะในการพัฒนาผู้นำเฉพาะกลุ่มงาน เช่น หลักสูตร Super RM Pathway สำหรับพนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวานิชธนกิจ หลักสูตร SME Superhero Program Pathway สำหรับพนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME หลักสูตร CUW Leadership Pathway 2023 สำหรับพนักงานกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ หลักสูตร GMG Upskill & Reskill Pathway สำหรับพนักงานกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ เป็นต้น
     - หลักสูตรการเรียนรู้ที่สนับสนุนเป้าหมายธุรกิจในการขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค (Global and Regional Development Programs) ได้แก่ โครงการฝึกอบรมระยะสั้นในประเทศญี่ปุ่น (Three-month Intensive Program in Tokyo) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีศักยภาพสูงได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานและความหลากหลายทางวัฒนธรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากประเทศต่างๆ โครงการ ASEAN Development Program เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีศักยภาพสูงได้เรียนรู้และมีประสบการณ์การทำงานที่ประเทศต่างๆ ได้แก่ สปป.ลาว เวียดนาม กัมพูชา ฟิลิปปินส์ เป็นต้น และโครงการ MUFG Global Talent Exchange Program ซึ่งเป็นหลักสูตรความร่วมมือระหว่างกรุงศรี กรุ๊ป และเครือข่ายภายใต้กลุ่ม MUFG
  8) **โครงการ** Sustainability & ESG เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจแห่งความยั่งยืน สำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ เช่น หลักสูตร ESG: อนาคตอันใกล้ที่ยิ่งใหญ่ของการธนาคาร หลักสูตร Current Issues on Sustainable Banking and Sustainable Finance Development in Thailand หลักสูตร New Financial Disclosure Standard: TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure) หลักสูตร Transition Finance & MUFG/APAC Transition Whitepaper หลักสูตร Thailand Taxonomy: กติกาใหม่เพื่อโลกที่ยั่งยืน เป็นต้น

- **พัฒนาและเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความท้าทายในธุรกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้าน

นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง การสร้างทักษะการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้รวดเร็ว (Learning Agility) โดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย สอดรับกับสไตล์การเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน และหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ (Digital Learning Solutions) เพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้แบบไร้ขีดจำกัด ทุกที่ ทุกเวลา ประกอบด้วย

1) **การอบรมรูปแบบ Webinar และ Virtual Training** ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายแพลตฟอร์ม อาทิ Microsoft Teams และ WebEx เป็นต้น โดยมีวิทยากรจากสถาบันจัดอบรมชั้นนำทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเป็นผู้บรรยาย
2) **การอบรมรูปแบบผสมผสานการเรียนรู้ (Blended Learning)** ประกอบด้วยการเรียนรู้หลายรูปแบบ เช่น หลักสูตรออนไลน์ การอบรมรูปแบบ Webinar การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงหรือโครงการพิเศษ เป็นต้น
3) **การพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ (Krungsri Digital Learning)** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกรุงศรีได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และตอบโจทย์การพัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างรอบด้าน (Learning Agility) และสร้างการมีส่วนร่วมของคนรุ่นใหม่ให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา โดยหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ของกรุงศรี แบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง คือ
   - ระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) คือ แพลตฟอร์มการเรียนรู้ภายในของกรุงศรี กรุ๊ป เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนหลักสูตร e-Learning ที่สายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้พัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะ ผ่านระบบ KLC ได้ทุกที่ ทุกเวลา
   - แพลตฟอร์มการเรียนรู้ของสถาบันภายนอก (External Learning Platform) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่
     - แพลตฟอร์มภายนอกสำหรับพนักงานกรุงศรี คือ สังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่ธนาคารได้ดำเนินการร่วมกับสถาบันภายนอก เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มที่พัฒนาโดยสถาบันภายนอกภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น แพลตฟอร์ม Superskills KS x Brighter Bee แพลตฟอร์ม Growing Expertise by TBAC-KS แพลตฟอร์ม Growing Expertise by MUFG Global e-Learning x Intuition เป็นต้น
     - แพลตฟอร์มภายนอกสำหรับบุคคลทั่วไป (Public Learning Platform) คือ สังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่สถาบันการศึกษา องค์กร หรือสถาบันภายนอกเปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป โดยพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป สามารถเรียนคอร์สออนไลน์ฟรี ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันนั้นๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น แพลตฟอร์ม SET e-Learning แพลตฟอร์ม DBD e-Learning เป็นต้น
   - หนังสือออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางการเรียนรู้ที่คัดสรรหนังสือมากมาย เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน 2 แพลตฟอร์ม ได้แก่ e-Library by KS x Bookdose และ Gale e-Library ซึ่งถือเป็นช่องทางที่ตอบโจทย์สำหรับกลุ่มพนักงานที่รักการอ่านโดยเฉพาะ

- **ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)** รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสาขามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ Market Conduct รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นธรรม และสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

- **ส่งเสริมความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงาน และการยศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะ** เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีสุขภาวะที่ดี มีความปลอดภัยในที่ทำงาน มีความสุขง่ายๆ ในทุกมิติ รวมทั้งส่งเสริมความรู้ด้านการยศาสตร์ (Ergonomics) อันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม เช่น หลักสูตรผู้นำกับความฉลาดทางอารมณ์ หลักสูตรการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ เข้าใจคู่สนทนา หลักสูตร Work-Life Integration กำกับใจให้สุขในทุกวันทำงาน ปฏิวัติความคิดพลิกชีวิตสู่ความมั่งคั่ง เป็นต้น



สรุปผลการดำเนินงาน



รางวัล **HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2023** องค์กรดีเด่นที่น่าทำงานมากที่สุดในเอเชีย และรางวัล **HR Asia Most Caring Company Awards 2023** องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่พนักงาน จาก HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2023



รางวัล **Excellence in Business Transformation (Silver)** และรางวัล **Excellence in Employer Branding (Bronze)** จาก HR Excellence Awards 2023

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย:
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี
ไม่น้อยกว่า **48 ชั่วโมงต่อคน ต่อปี**

ผลการดำเนินงาน:
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน
เฉลี่ย **57.10 ชั่วโมงต่อคน**
ค่าใช้จ่ายในการอบรมต่อคน ต่อปี **8,476.05 บาท**

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 เช่น พนักงานที่มีอาการป่วยหนัก เป็นต้น

ข้อมูลการอบรมหลักสูตรภาคบังคับปี 2566

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร[1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2566
หลักสูตร Krungsri e-Orientation	เพื่อให้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร ระเบียบปฏิบัติ ผลตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงาน รวมทั้งนโยบายด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	3	3,068.50
หลักสูตรค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)	เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งการสร้างค่านิยมและการพัฒนาผู้นำกรุงศรี (Core and Leadership Competencies) โดยสนับสนุนให้พนักงานส่งมอบงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จได้ทุกวัน	2	24,172
ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)	เพื่อให้พนักงานธนาคารทุกตำแหน่ง ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาและสำนึกที่ดีของการเป็นพนักงานกรุงศรี	2	14,594
การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)[2/]	เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานของธนาคารซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการตามกฎหมาย	5	21,714
การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift and Entertainment: G&E) / **การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน** (Anti-Bribery and Corruption: ABC)	เพื่อให้พนักงานธนาคารทุกตำแหน่งทราบและตระหนักถึงความสำคัญ รวมทั้งถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง โดยเปลี่ยนหลักสูตร G&E เป็นหลักสูตร ABC ตั้งแต่วันที่ 1 ก.ย. 2566	4	8,380
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)	เพื่อให้ตระหนักถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล เรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาที่สำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และทราบถึงผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	4	22,687
การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)	เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารและยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด อันจะเป็นการส่งเสริมให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน	2	7,280
กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)	เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจหลักการควบคุมภายในที่ดี โดยยึดตามกรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO	2	19,444
การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)	เพื่อให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT) และบุคคลที่เกี่ยวโยงกัน (บุคคล RPT) และเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ RPT และภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทราบถึงหน้าที่ของพนักงานและระบบงานที่เกี่ยวข้อง	2	9,700

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 สำหรับผู้บริหารระดับ EVP ขึ้นไป

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร[1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2566
นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security)	เพื่อให้ทราบและเข้าใจนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคารและเข้าใจเกี่ยวกับ PCI Security Standards	3	28,732
ความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness)	เพื่อสร้างความเข้าใจในหลักการของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ สามารถนำไปปฏิบัติในการทำงาน และเน้นย้ำในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าของความเสี่ยง รวมถึงเน้นย้ำข้อกำหนดในการรายงานความเสี่ยง อีกทั้งปลูกฝังและสร้างความตระหนักในเรื่องวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	3	28,386
ESG: **อนาคตอันใกล้ที่ยิ่งใหญ่ของการธนาคาร** (ESG: The Next Big Thing of Banking)	การสร้างความรู้ความเข้าใจที่ครอบคลุมเรื่อง ESG กับการธนาคาร ทั้งคำจำกัดความ ความสำคัญของ ESG กับภาคการเงินการธนาคาร การวัดผลและการรายงาน ตลอดจนการจัดการเชิงกลยุทธ์จากกรณีศึกษา รวมถึงข้อจำกัดและความท้าทายในการดำเนินงานและอนาคตของ	1	20,830.50
เทคนิควิธีคิดเพื่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Ideation Techniques for Creativity & Innovation)	การสร้างความรู้ความเข้าใจที่ครอบคลุมหัวข้อเรื่องเทคนิควิธีคิดเพื่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม แนวคิด การฝึกฝนกระบวนการทำงาน เทคนิคและเครื่องมือต่างๆ	1	13,715
หลักสูตรบังคับเลือกของพนักงานสาขาสำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร[2/]	เพื่อพัฒนาต่อยอดทักษะสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจและการเพิ่ม Productivity ขององค์กรโดยภาพรวม	9	8,380

หมายเหตุ:
1/ หลักสูตรอบรมมีทั้งหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2/ หลักสูตรบังคับเลือกสำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร เป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานสาขาโดยแยกตามตำแหน่งงาน และ/หรือระดับของพนักงาน โดยมีทั้งหมด 9 หลักสูตร และพนักงานสามารถเลือกเรียนได้ 1 หลักสูตรตามตำแหน่งงาน

โครงการแผนสืบทอดตำแหน่งงาน

เป้าหมาย:
ทบทวนและจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งที่มีความสำคัญของกรุงศรี กรุ๊ป โดยผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมหาผู้สืบทอดหากตำแหน่งงานดังกล่าวว่างลง ซึ่งผู้สืบทอดตำแหน่งจะสามารถเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งที่มีความสำคัญ ครบถ้วนตามเป้าหมายร้อยละ 100

การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

เป้าหมาย:
กำหนดให้มีการผนวกรวมการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน เพื่อส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพของพนักงาน ครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 พนักงานได้จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคลครบถ้วนตามเป้าหมายร้อยละ 100

การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่ง

เป้าหมาย:
ดำเนินการวางแผนพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่ง เพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้ดำเนินการดังนี้

- ริเริ่มโครงการ Krungsri Talent Management System เพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่ง ครอบคลุม 2 โมดูล ประกอบด้วย
  (1) **การบริหารผลการปฏิบัติงาน** (Performance and Goal Module) ซึ่งครอบคลุมการบริหารผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (Competency Assessment) โดยได้ดำเนินการประเมินจุดแข็งของผู้บริหารระดับสูง เพื่อเข้าใจในศักยภาพและพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะ (Competency Based Management) จำนวน 80 ราย
  (2) **การวางแผนพัฒนารายบุคคล การวางแผนเติบโตสายอาชีพ และการประเมินความพร้อมสำหรับการโอนย้ายหรือเติบโตในตำแหน่งงานถัดไป** (Individual Development Plan) โดยมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลแก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งผ่านระบบ KLC จำนวน 841 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสามารถติดตามการพัฒนาบุคลากรได้แบบ Real-time รวมทั้งดำเนินการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารมีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ที่สำคัญ (Critical Experiences) ต่อการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรอีกด้วย เช่น การหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Job Rotation) และการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (Action Learning) เป็นต้น
- จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ Leadership Development Program จำนวน 307 หลักสูตร รวม 9,488 ราย และหลักสูตรสำหรับผู้นำในการดูแลพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง (Talent Management & Succession Planning) จำนวน 78 ราย หลักสูตร Executive Coaching สำหรับผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 ราย และโครงการ Coaching for Xponential Organization จำนวน 61 ราย รวมถึงการจัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในกลุ่ม MUFG จำนวน 3 ราย นอกจากนี้ยังมีการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (Competency Assessment) การวางแผนพัฒนารายบุคคล การวางแผนเติบโตสายอาชีพและการประเมินความพร้อมสำหรับการโอนย้ายหรือเติบโตในตำแหน่งงานถัดไป (Individual Development Plan) รวมทั้งการริเริ่มโครงการต่างๆ โดยให้ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอดประสบการณ์และพัฒนาผู้นำกรุงศรี ยกตัวอย่างเช่น The Inspirer และ PersepExecutive



หลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคาร

เป้าหมาย:
ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเสริมสร้างองค์ความรู้ในด้านต่างๆ อาทิ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมทางการเงิน หลักเกณฑ์และกรอบการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน เป็นต้น ผ่านการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งครอบคลุมทั้งการอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการเยี่ยมชมกิจการ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ธนาคารได้มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคารในด้านต่างๆ โดยมีรายละเอียดหลักสูตรดังนี้

1) หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ได้แก่ หลักสูตร Current Issues on Sustainable Banking and Sustainable Finance Development in Thailand หลักสูตร Transition Finance & MUFG/APAC Transition Whitepaper
2) หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากล ได้แก่ หลักสูตร New Financial Disclosure Standard: TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure)
3) หลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ หลักสูตร Cyber Resilience Leadership: Mission for Embracing the Future of AI & Cybersecurity
4) หลักสูตรอื่นๆ ได้แก่ หลักสูตร The Board's Role in Mergers and Acquisitions

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้เข้าร่วมอบรมเฉลี่ย 17.31 ชั่วโมงต่อคน

การจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563" ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.)

เป้าหมาย:
พัฒนาและจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563" ของสำนักงาน ปปง. โดยถือเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน ครอบคลุมตั้งแต่พนักงานบรรจุใหม่จนถึงผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (EVP) เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการโอนย้ายหน่วยงานภายใน และเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงานการทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

ผลการดำเนินงาน:
ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตามกฎหมายกำหนดผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) โดยปี 2566 มีผู้บริหารและพนักงานผ่านการอบรมตามเกณฑ์ ร้อยละ 100 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข[1/]) คิดเป็นชั่วโมงอบรมเฉลี่ย 21,714 ชั่วโมงการอบรม

หมายเหตุ:
[1/] พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุของการไม่เข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานที่มีอาการป่วยหนัก เป็นต้น

การจัดอบรมหลักสูตรหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมาย:
พัฒนาหลักสูตรและทบทวนเนื้อหาหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อส่งเสริมความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานสาขาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 กรุงศรีได้มีการจัดหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ Market Conduct รวมทั้งสิ้น 65 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 เช่น ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากและกองทุน ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ด้านการประกันฯ เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 71,682 คน หรือคิดเป็นจำนวน 14,868 ชั่วโมงการอบรม

การจัดอบรมหลักสูตรที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมาย:
สนับสนุนการเรียนรู้และการบรรยายพิเศษจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ซึ่งครอบคลุมใน 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 กรุงศรีได้พัฒนาหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ Sustainability & ESG เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจแห่งความยั่งยืน สำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ได้แก่ หลักสูตร ESG: อนาคตอันใกล้ที่ยิ่งใหญ่ของการธนาคาร (ESG: The Next Big Thing of Banking) ซึ่งเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรม หลักสูตร Environmental, Social, and Governance (ESG) for Sustainable Growth หลักสูตร Current Issues on Sustainable Banking and Sustainable Finance Development in Thailand หลักสูตร New Financial Disclosure Standard: TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure) หลักสูตร Transition Finance & MUFG/APAC Transition Whitepaper หลักสูตร Thailand Taxonomy: กติกาใหม่เพื่อโลกที่ยั่งยืน เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 108,840 คน หรือคิดเป็นจำนวน 214,946 ชั่วโมงการอบรม





หลักสูตรเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เป้าหมาย:
พัฒนาหลักสูตรและจัดอบรมแก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ธนาคารได้จัดหลักสูตรอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และการบรรยายพิเศษ ทั้งสิ้นจำนวน 15 หลักสูตร โดยแบ่งเป็นหลักสูตรบังคับ จำนวน 2 หลักสูตร และหลักสูตรทั่วไป จำนวน 13 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) หลักสูตร PDPA (Personal Data Protection) เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 11,766 คน หรือคิดเป็นจำนวน 23,740 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรด้านสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงานและการยศาสตร์

เป้าหมาย:
จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงาน และการยศาสตร์เป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้จัดหลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับ Wholeness of Being (Health & Fitness, Mental & Emotional, Wealthy, Work Environment, Purpose & Spiritual) และการยศาสตร์ (Ergonomics) จำนวน 104 หลักสูตร ซึ่งพนักงานสามารถเลือกหลักสูตรเพื่อเข้ารับการอบรมได้ตามความสนใจ ได้แก่ วิกฤตภาวะหมดไฟ ปลุกพลังใจ สร้างไฟในตัวคุณ วิธีรับมือและเทคนิคการจัดการความเครียด สานสัมพันธ์สร้างสรรค์ความสุขสู่คนและองค์กร สุขภาพดีมีชัยไปกว่าครึ่ง รู้จัก Psychological Safety การสร้างความรู้สึกปลอดภัยทางใจ: เคล็ดลับความสำเร็จของทีมงานและองค์กร รู้ทันปัญหาสุขภาพผู้หญิง เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 9,810 คน หรือคิดเป็นจำนวน 26,068 ชั่วโมงการอบรม

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กรุงศรีให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยกำหนดให้มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม ด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจและคาดหวัง รวมถึงมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล รวมถึงประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียนอกจากจะสนับสนุนให้กรุงศรีสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างครอบคลุมทุกมิติแล้ว ขณะเดียวกันยังช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียอันจะนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดกระบวนการระบุ วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และจัดทำแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยกระบวนการดังกล่าวต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความคาดหวัง ความสนใจ และอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียในระดับที่แตกต่างกัน ความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารภายใต้มิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ภาวะการพึ่งพากัน จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดทำแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
- กำหนดให้ทุกหน่วยงานของกรุงศรีมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม รวมทั้งตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาความเหมาะสมตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ ด้วย อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

กรุงศรีกำหนดวิธีการระบุผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงลักษณะดังนี้

- เป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง และ/หรือโดยอ้อมจากการดำเนินกิจการของธนาคาร
- เป็นผู้ที่มี “ความสนใจ” และมี “ความคาดหวัง” ในโครงการหรือกิจกรรมของธนาคาร
- เป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินกิจการของธนาคาร

จากการพิจารณาข้างต้น กรุงศรีสามารถแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ดังนี้



กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้บริหารและพนักงาน

ความสนใจและความคาดหวัง

- ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัด ภายใต้มิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล
- จริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งงาน
- การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- การส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การจัดปฐมนิเทศแบบออนไลน์ (e-Orientation) สำหรับพนักงานใหม่
- การจัดประชุมใหญ่ของธนาคาร (Town Hall Meeting) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหาร (Krungsri Leadership Meeting) จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในสายงานเดียวกันและต่างสายงานอย่างสม่ำเสมอ
- สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ อินทราเน็ต ‘Krungsri Portal Sharepoint’, e-Magazine: ‘Krungsri Life’, e-News-letter: ‘Around Krungsri’, อีเมล ‘ESG Simple to Share’ หรือ ‘ESG Flash’ และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น
- การสื่อสารระหว่างสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลกับผู้บริหารและพนักงาน ผ่านกิจกรรม และ/หรือช่องทางสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ อีเมล ‘HR Inspires’, ‘Around HR’ แอปพลิเคชันไลน์ ‘Krungsri iLearn’ แอปพลิเคชัน ‘KarE’ เป็นต้น
- การจัดทำโครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (The Voice of Krungsri: VOK) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในมุมมองต่างๆ อย่างเป็นอิสระ
- กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กร รวมถึงกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- กิจกรรมสนับสนุนการสร้างความผูกพันร่วมระหว่างธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในวาระโอกาสต่างๆ เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเลี้ยงเกษียณอายุงาน กิจกรรม Team Building กิจกรรม Engagement เป็นต้น
- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาอย่างสม่ำเสมอ
- กิจกรรมการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการประเมินผลการดำเนินงาน
- การจัดฝึกอบรมพนักงานผ่านหลักสูตรประจำปี และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ
- การดูแลด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ผู้บริหารและพนักงาน (Engagement Activity)
- การจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- การรับฟังเสียงจากพนักงานผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร อาทิ HR Service และ Whistleblowing Channel เป็นต้น

ผู้ถือหุ้น

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหารและสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การได้รับผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

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

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นอย่างสูงสุด
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค
- การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างทันกาล ครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ผ่านช่องทางต่างๆ
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ลูกค้า (ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย)

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสังคม
- การให้บริการอย่างมืออาชีพและรวดเร็ว
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- การให้คำแนะนำและส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ ‘krungsri.com’ สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย ‘Krungsri Simple’ แผ่นพับ โบรชัวร์ กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี เช่น งานสัมมนาต่างๆ กิจกรรม Business Matching เป็นต้น
- กิจกรรมเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น รวมทั้งกิจกรรมสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้าน ESG เช่น กิจกรรมแบ่งปันความรู้ด้าน ESG ให้กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ เป็นต้น
- Krungsri Call Center โทร. 1572
- การสื่อสารเรื่องมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ ผ่านช่องทางสาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com และสื่อโซเชียลมีเดีย

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด
- การปกป้องดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน (Market Conduct)
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการพัฒนานวัตกรรมและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น บริการ “กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน” (Krungsri Mobile Application: KMA) แอปพลิเคชัน ‘Kept by krungsri’ บริการ ‘Krungsri Online’ และ ‘Krungsri Biz Online’ บริการ “กรุงศรีมั่งมี QR” เว็บไซต์ krungsri.com เป็นต้น
- การออกมาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน สำหรับลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ
- การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents)
- การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ‘Krungsri The COACH’ โค้ชเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และกระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP)

คู่ค้า

ความสนใจและความคาดหวัง

- การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม
- การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม
- การรักษาความลับของคู่ค้า
- การให้โอกาสดำเนินงานร่วมกับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในอนาคตอย่างเท่าเทียม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การแจ้งข่าวสารที่สำคัญผ่านช่องทางอีเมลเป็นประจำ เช่น หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น
- การประชุมระหว่างธนาคารและคู่ค้า
- การเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าของกรุงศรีผ่านเว็บไซต์ krungsri.com
- การสื่อสารเรื่องแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยผ่านช่องทางอีเมล
- การแจ้งนโยบายการงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านช่องทางอีเมลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่
- การเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การบริหารจัดการคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ค้าอย่างสูงสุด
- การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า
- การกำหนดหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) และสนับสนุนคู่ค้าที่มีการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนให้ใช้ e-Auction เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา
- การให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- การปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
- การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ค้าอย่างปลอดภัยและไม่เปิดเผยต่อคู่ค้ารายอื่น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

เจ้าหนี้

ความสนใจและความคาดหวัง
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การชำระหนี้คืนอย่างตรงเวลา
- การบริหารจัดการสภาพคล่องและการคาดการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การเยี่ยมชมกิจการ (Company Visit)
- การจัดประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลที่สำคัญและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม
- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา
- การไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

ความสนใจและความคาดหวัง
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”
- การสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- จริยธรรมทางธุรกิจและการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบริษัทจดทะเบียน
- ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การร่วมประชุมหารือและให้ความร่วมมือ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- การเข้าพบในโอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ
- การเปิดเผยผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสผ่านช่องทางของธนาคาร

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

- การกำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงมิติ ESG
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์
- การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม และดำเนินงานตามแนวนโยบายการธนาคารอย่างยั่งยืน
- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

นักลงทุนและนักวิเคราะห์

ความสนใจและความคาดหวัง
- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหารและสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุน
- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การประชุมร่วมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- การประชุมทางโทรศัพท์
- การจัดประชุมและเข้าพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศตลอดทั้งปี
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ
- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ป
- การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนในประเด็นเกี่ยวกับผลประกอบการ การลงทุนซื้อธุรกิจ และพัฒนาการที่สำคัญ
- การรายงานผลการดำเนินงานทางธุรกิจและการเงินรายไตรมาสผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ krungsri.com
- การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางอีเมลตลอดทั้งปี

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

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน

ความสนใจและความคาดหวัง
- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม
- ความร่วมมือและการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

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

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

ชุมชนและสังคม

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายสนองต่อความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีพนักงานฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น
- การนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาสร้างคุณค่าแก่ชุมชนและสังคมผ่านโครงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้มแข็ง อาทิ การร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Thailand Association: SE Thailand)
- การประชุมและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

หมายเหตุ:

1/ ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการความยั่งยืนได้ในหัวข้อการกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน หน้า 31 หรือที่เว็บไซต์กรุงศรี (https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/committee)

2/ ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสายงาน ESG ได้ที่เว็บไซต์กรุงศรี (https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/esg-division)

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ถือเป็นพันธกิจสำคัญที่กรุงศรีดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการปลูกฝังและรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนในองค์กรทั้งผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน รวมทั้งส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรมีจิตอาสาในการสร้างคุณค่าต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิด ‘Simple to Share’ ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



การมีส่วนร่วมสนับสนุนชุมชนและสังคมให้เกิดประโยชน์เป็นวงกว้างนั้น ต้องมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายพันธมิตรทุกภาคส่วน อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภากาชาดไทย สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม กรมศิลปากร มูลนิธิและสถานสงเคราะห์ต่างๆ ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อบูรณาการความเชี่ยวชาญของแต่ละหน่วยงานในการดำเนินโครงการและกิจกรรมให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและสังคมให้มีความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง **“คณะกรรมการความยั่งยืน”** โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายและข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เพื่อเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารอนุมัติโดยกำหนดให้มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- กำหนด **“นโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาคและจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม”** เพื่อใช้เป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการสนับสนุน บริจาค และจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

- กำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตาม **“นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน”** ของธนาคาร โดยต้องพิจารณาว่าการให้การบริจาค และการสนับสนุนต่างๆ มีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และสอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาคและจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งการดำเนินงานตามนโยบายและมาตรการดังกล่าวจะช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งการให้สินบนการทุจริตคอร์รัปชัน และความขัดแย้งในผลประโยชน์ รวมถึงความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ นอกจากนี้ นโยบายและมาตรการดังกล่าวยังไม่อนุญาตให้มีการสนับสนุนทางการเมือง ไม่ว่าเป็นการดำเนินการโดยส่วนตัวหรือในนามของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลภายนอกซึ่งอาจทำให้ธนาคารได้ประโยชน์จากการกระทำดังกล่าว หรือเพื่อความได้เปรียบทางธุรกิจของธนาคารอย่างไม่เหมาะสม

- จัดตั้ง **“ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม”** ภายใต้สายงานสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร โดยทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม หรือ CSR และพัฒนาแผนงาน โครงการ หรือแคมเปญที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของกรุงศรีโดยร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติสากลและสอดรับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

- กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า ‘Krungsri’s 4 CSR Pillars’ เพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคม สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากลได้ ตามรายละเอียด ดังนี้

รายงานความยั่งยืน 2566
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

KRUNGSRI'S 4 CSR PILLARS



การสร้างคุณค่าความยั่งยืน
มุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนแก่พนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

การตอบแทนคืนสู่สังคม
มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของกรุงศรีและสังคมวงกว้าง ผ่านการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุขและการแพทย์ ด้านการเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายการลงทุนเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม*
4 ล้านบาท

เงินบริจาค*
17.69 ล้านบาท

อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป
3,937 คน
เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมคิดเป็น
10,053 ชั่วโมงอาสา

หมายเหตุ:
* เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทย่อย

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

กรุงศรีตระหนักดีว่าหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญคือ การปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนแก่พนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง กรุงศรีจึงส่งเสริมการสร้างคุณค่าความยั่งยืนผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ อาทิ

- การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน
- การผนวกมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้าในกระบวนการทำงานปกติ (Business as Usual) ขององค์กร
- การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน ESG แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น
- การสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)
- การสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล (SDGs)
- การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
- ความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น
- การประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานด้านความยั่งยืน และสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางต่างๆ เช่น รายงานประจำปี (56-1 One Report) รายงานความยั่งยืน เว็บไซต์ krungsri.com เป็นต้น

การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน ESG แก่ผู้บริหารและพนักงาน

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) เข้าในกระบวนการดำเนินงาน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายการธนาคารเพื่อความยั่งยืนตามปณิธานที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจธนาคาร ด้วยเหตุนี้ สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืนจึงร่วมกับสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ESG แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

- บรรยายให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ESG แก่พนักงานใหม่ (New Hire) ในวันปฐมนิเทศ (e-Orientation)
- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน หัวข้อ 'Environmental, Social, and Governance (ESG) for Sustainable Growth' ผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 2 รอบ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม และวันที่ 17 ตุลาคม 2566 โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 138 คน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ 83.20
- จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูง ผ่านระบบออนไลน์ ดังนี้
  - หัวข้อ "พัฒนาการสำคัญด้านการเงินการธนาคารเพื่อความยั่งยืนในประเทศไทย" (Current Issues on Sustainable Banking and Sustainable Finance Development in Thailand) ในวันที่ 23 สิงหาคม 2566 (Session I) และวันที่ 27 กันยายน 2566 (Session II) โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน ESG จาก ดีลอยท์ ทู้ช โธมัทสุ (Deloitte Thailand) บรรยายให้ความรู้และมีคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 70 คน
  - หัวข้อ "แนวปฏิบัติของกลุ่มคณะทำงานมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ" (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures: TNFD) ในวันที่ 24 สิงหาคม 2566 โดยมีวิทยากรจาก Ernst & Young Advisory Pte. Ltd. (EY) บรรยายให้ความรู้และมีผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 17 คน
  - หัวข้อ "แนวปฏิบัติของกลุ่มคณะทำงานมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ" (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) ในวันที่ 25 ตุลาคม 2566 โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน ESG จาก Deloitte Thailand บรรยายให้ความรู้ และมีคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 34 คน
  - หัวข้อ "การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน และบทบาทของธนาคารพาณิชย์ในการให้การสนับสนุนลูกค้า" ในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 โดยมีวิทยากรจาก MUFG และสายงานพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน บรรยายให้ความรู้และมีคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 35 คน
  - หัวข้อ 'Transition Finance & MUFG/APAC Transition Whitepaper' ในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 โดยมีวิทยากรจาก MUFG บรรยายให้ความรู้และมีคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 35 คน

การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน ESG แก่ผู้จัดหาสินค้าและบริการของกรุงศรี กรุ๊ป

กรุงศรีจัดกิจกรรมอบรมหัวข้อ "การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนกับกรุงศรี กรุ๊ป" เพื่อสื่อสารให้คู่ค้า ผู้จัดหาสินค้าและบริการทราบถึงแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จรรยาบรรณคู่ค้า แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้คู่ค้านำความรู้ดังกล่าวไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป โดยในปี 2566 ได้จัดกิจกรรมบรรยายรูปแบบออนไลน์แก่คู่ค้า จำนวน 3 รอบ ในวันที่ 11 พฤษภาคม วันที่ 24 สิงหาคม และวันที่ 20 ตุลาคม 2566 โดยมีคู่ค้าเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 267 ราย



การจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง "การส่งเสริมสำนักงานสีเขียว"

กรุงศรีส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้เป็นสำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานขององค์กรในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมของธนาคาร รวมถึงมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อน โดยมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานจัดจ้างภายนอก หัวข้อ "การส่งเสริมสำนักงานสีเขียวและบริหารจัดการขยะในองค์กร" ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2566

ณ อาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่ และวันที่ 18 พฤศจิกายน 2566 ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยมีพนักงานจัดจ้างภายนอกเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 201 คน



การจัดอบรมและให้ความรู้พนักงานหัวข้อ "Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์"

กรุงศรีตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงได้จัดหลักสูตรอบรมเรื่อง "Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์" เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยเริ่มจากความร่วมมือภายในองค์กรผ่านการบริหารจัดการขยะอย่างเป็นรูปธรรม โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chula Zero Waste) มาบรรยายให้ความรู้แก่พนักงานในวันที่ 12 ตุลาคม 2566 ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวน 113 คน

การตอบแทนคืนสู่สังคม



โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" (กิจกรรมรับบริจาคโลหิต)

กรุงศรีริเริ่มโครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" ตั้งแต่ปี 2550 โดยร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในการสนับสนุนกิจกรรมรับบริจาคโลหิต รวมถึงอวัยวะและดวงตา เพื่อช่วยเหลือและต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะฉุกเฉินหรือภาวะขาดแคลนโลหิตสำรอง ทั้งนี้ การจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตจะคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานที่และความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสูงสุด

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ตามแผนกำหนด และได้จำนวนโลหิตรวม 1 ล้านซีซี

ผลการดำเนินงาน:
ได้รับการบริจาคโลหิตจำนวนรวมทั้งสิ้น 732,400 ซีซี จากการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ดังนี้

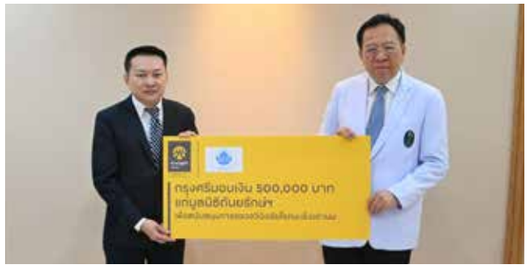
- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ อาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 ครั้ง ในเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม ได้จำนวนโลหิตรวมทั้งสิ้น 400,800 ซีซี
- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) จำนวน 4 ครั้ง ในเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม 2566 ได้จำนวนโลหิตรวมทั้งสิ้น 139,600 ซีซี
- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตผ่านสาขาธนาคารในต่างจังหวัด จำนวน 15 สาขา ได้แก่ สาขากาฬสินธุ์ สาขาศรีสะเกษ สาขาถนนพหลโยธิน สระบุรี สาขาอุดรธานี สาขานางรอง สาขาอำนาจเจริญ สาขาถนนพัฒนาการคูขวาง นครศรีธรรมราช สาขาชัยนาท สาขาอุทัยธานี สาขาบ้านฉาง สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สาขาถนนมิตรภาพ ขอนแก่น สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ สาขาพิษณุโลก และสาขาภูเก็ต ได้จำนวนโลหิตรวมทั้งสิ้น 192,000 ซีซี



โครงการ "กรุงศรีห่วงใย...ต้านภัยมะเร็งเต้านม"

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการ "กรุงศรีห่วงใย ต้านภัยมะเร็งเต้านม" ขึ้นในปี 2553 โดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิถันยรักษ์ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ซึ่งโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ประเทศด้านสาธารณสุข ผ่านกิจกรรมย่อยของโครงการฯ อาทิ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้และรณรงค์การตรวจเต้านมด้วยตัวเอง (Breast Self-Examination) ที่ถูกต้องโดยผู้เชี่ยวชาญ การสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยเต้านมจากรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ (Mobile Mammography Unit) ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมือนกับการเข้าตรวจในศูนย์ถันยรักษ์ฯ เป็นต้น

เป้าหมาย:
1) ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับภัยมะเร็งเต้านมและวิธีการตรวจเต้านมด้วยตนเอง แก่กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 แห่ง ตามแผนกำหนด และมีผู้เข้าอบรมไม่น้อยกว่า 80 คน
2) ดำเนินการจัดกิจกรรมตรวจวินิจฉัยเต้านมจากรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ให้แก่สตรีด้อยโอกาส และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 50 คน ณ อาคารสำนักงานใหญ่







ผลการดำเนินงาน:
- บริจาคเงินจำนวน 500,000 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการตรวจวินิจฉัยเต้านมของมูลนิธิถันยรักษ์ฯ
- จัดอบรมสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยมะเร็งเต้านมและวิธีการตรวจเต้านมด้วยตนเอง (Breast Self-Examination) แก่กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 1) อาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกระสอบ 2) อาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางน้ำผึ้ง 3) อาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกอบัว หมู่ 2 และ 4) อาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกอบัว รวมจำนวนทั้งสิ้น 100 คน ซึ่งจะนำองค์ความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ไปถ่ายทอดแก่สตรีในชุมชนต่อไป โดยได้รับเกียรติจากแพทย์หญิงวิภาวรรณ อภิวาท แพทย์ประจำศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช ให้เกียรติเป็นวิทยากร
- จัดกิจกรรมตรวจวินิจฉัยเต้านมด้วยรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ (Mobile Mammography Unit) แก่สตรีด้อยโอกาส จำนวน 50 คน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งจะมีการแจ้งผลการตรวจวินิจฉัยและแนะนำขั้นตอนการรักษากรณีพบความผิดปกติ

"การจัดอบรมการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเองโดยความร่วมมือของธนาคารกรุงศรีอยุธยาและมูลนิธิถันยรักษ์ฯ นับเป็นสิ่งที่มีประโยชน์อย่างมาก ในฐานะตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขพื้นที่อำเภอพระประแดง ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับคนในชุมชน จะนำความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ไปถ่ายทอดและช่วยประชาสัมพันธ์สื่อสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น LINE, Facebook, TikTok รวมถึงหอกระจายข่าว เพื่อให้ความรู้แก่ชุมชนและจะเป็นอีกหนึ่งกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการป้องกันการเกิดมะเร็งเต้านมให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ"



คุณปัจชยา โพธิ์แก้ว
อาสาสมัครโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางน้ำผึ้ง

"การเข้ารับการอบรมในครั้งนี้ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับภัยมะเร็งเต้านมที่อาจเกิดขึ้นได้กับสตรีในทุกๆ วัย และเป็นประโยชน์อย่างมากกับตนเองและสตรีในชุมชน พร้อมนี้ยังได้เรียนรู้วิธีการตรวจคัดกรองเต้านมด้วยตนเองในเบื้องต้น ซึ่งหากพบความผิดปกติก็สามารถไปพบแพทย์เพื่อตรวจวินิจฉัยได้ทันท่วงที ขอขอบคุณธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการดูแลสุขภาพประชาชนเพื่อสุขภาพที่ดี"



คุณกานดา สกุลลิ้ม
อาสาสมัครโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกอบัว

โครงการ "กรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด"

กรุงศรีได้ริเริ่มดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งถือเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคารมาตั้งแต่ปี 2558 โดยร่วมกับสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร เพื่อสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญของชุมชนให้เหมาะสมกับการที่นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาได้รับยกย่องให้เป็นมรดกโลก รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของประเทศให้คงอยู่สืบไป

เป้าหมาย:

1.) ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่เกาะเมืองอยุธยาและพื้นที่รอบนอกเกาะเมืองทุกด้าน เพื่ออนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถาน จำนวน 4 ครั้ง ตามแผนกำหนด

2.) ผลประเมินความพึงพอใจโดยรวมจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน:

- ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมในวันที่ 1 เมษายน 2566 ณ วัดวังชัย โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 69 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 552 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมในวันที่ 27 พฤษภาคม 2566 ณ วัดแค (ร้าง) โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 72 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 576 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมในวันที่ 19 สิงหาคม 2566 ณ วัดวรโพธิ์ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 72 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 576 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 4 จัดกิจกรรมในวันที่ 23 กันยายน 2566 ณ วัดสีกาสมุด โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 92 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 736 ชั่วโมง
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเฉลี่ย ร้อยละ 98





โครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษาตั้งแต่ปี 2559 และได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกรุงศรีมีจิตสำนึกแห่งการแบ่งปันและให้โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน ด้วยการเปิดรับบริจาคสิ่งของใช้แล้วสภาพดีเพื่อส่งมอบให้แก่ "ร้านปันกัน โดยมูลนิธิยุวพัฒน์" (Pankan Society) ซึ่งจะนำรายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ได้รับบริจาคไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ต่อไป

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันและจัดสรรเป็นทุนการศึกษา จำนวน 700 ทุน ภายในปี 2566

ผลการดำเนินงาน:
ตลอดปี 2566 กรุงศรี กรุ๊ป สามารถส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันเป็นจำนวนทั้งสิ้น 873,575 บาท ซึ่งสามารถนำไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาได้จำนวน 125 ทุน (เฉลี่ยทุนละ 7,000 บาท) รวมเป็นทุนการศึกษาที่สนับสนุนตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการ (ปี 2559-2566) จำนวน 717 ทุน



โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้

โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ ริเริ่มขึ้นในปี 2553 โดยมีวัตถุประสงค์สร้างโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้อย่างเท่าเทียม และพัฒนาคุณภาพการศึกษา ผ่านการสร้างห้องสมุดให้แก่โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งนอกเหนือจากครูและนักเรียนแล้ว คนในชุมชนยังสามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดในการเพิ่มพูนความรู้ได้อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรี ออโต้ ได้ดำเนินการสร้างและส่งมอบห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ แห่งที่ 15 แก่โรงเรียนบ้านห้วยป่าน อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย พร้อมทั้งสมทบทุนการศึกษาและมอบชุดคอมพิวเตอร์ จำนวน 15 ชุด โดยมีพนักงานกรุงศรี ออโต้ และดีลเลอร์รถยนต์ในพื้นที่ร่วมให้การสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรม



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงการ Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรุงศรีเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในโครงการ Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect" กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2563 เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยโครงการดังกล่าวมีกลไกการระดมทุนปลูกต้นไม้ใหม่ให้ได้ป่า และร่วมปกป้องผืนป่าด้วยกลไกธรรมาภิบาล โดยมีการเปิดเผยข้อมูลและติดตามการเติบโตของป่าผ่านแอปพลิเคชัน 'Care the Wild' ซึ่งมีการร่วมมือกับหลายภาคส่วนที่สำคัญ อาทิ กรมป่าไม้ มูลนิธิพัฒนาชนบท เป็นต้น



เป้าหมาย:
เพื่อเพิ่มพื้นที่ป่าและฟื้นฟูผืนป่า โดยตั้งเป้าจัดกิจกรรมฟื้นฟูป่า จำนวน 10 ไร่ ในพื้นที่เป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรีดำเนินโครงการ Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect" ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดยได้จัดกิจกรรมฟื้นฟูและบำรุงรักษาต้นไม้ที่ปลูกอยู่ดั้งเดิมในพื้นที่ชุมชนบ้านเขาหัวคน ตำบลน้ำพุ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 10 ไร่ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมกิจกรรมฟื้นฟูและบำรุงรักษาต้นไม้ จำนวน 60 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงจิตอาสา 480 ชั่วโมง

โครงการ 'Care the Bear' โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการ 'Care the Bear' ภายใต้แนวคิด 'Change the Climate Change' by Eco – Event ที่ริเริ่มโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) มาตั้งแต่ปี 2562 โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และธุรกิจเพื่อสังคมร่วมขับเคลื่อนการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ โดยใช้ "หลักการ 6 Cares" ได้แก่ การรณรงค์เดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าหรือรถสาธารณะ การลดการใช้กระดาษและพลาสติก การงดใช้โฟม การลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้า การเลือกใช้อุปกรณ์ตกแต่งในงานอีเวนท์ด้วยวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และการรณรงค์ให้ตักอาหารแต่พอดีและรับประทานอาหารให้หมดเพื่อลดขยะจากอาหารเหลือทิ้ง

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการดังกล่าวโดยมุ่งหวังให้ทุกภาคส่วนขององค์กรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อนในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร

เป้าหมาย:
สนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ต่างๆ เช่น การจัดงานแถลงข่าว การจัดกิจกรรมการตลาด การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
การจัดกิจกรรมอีเวนท์คาร์บอนต่ำในปี 2566 สามารถลดจำนวนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ 1,532,708.01* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (kgCO_2e) หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 170,302 ต้น

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



โครงการ 'Krungsri Zero Waste'

โครงการ 'Krungsri Zero Waste' ริเริ่มขึ้นในปี 2561 ภายใต้แนวคิด **"รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์"** เพื่อสร้างความตระหนักแก่พนักงานเกี่ยวกับปัญหาขยะและส่งเสริมให้มีการจัดการขยะภายในองค์กรที่ถูกต้องเพื่อให้สามารถลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบให้ได้มากที่สุด โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมเสริมสร้างอุปนิสัย "ลดขยะให้เป็นศูนย์" และส่งเสริมความร่วมมือภายในองค์กร อาทิ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้พนักงานเรื่องการจัดการขยะ การรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานแยกขยะก่อนนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี การรณรงค์ให้พนักงานลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use Plastic) เพื่อลดปัญหามลพิษและปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะพลาสติก เป็นต้น

ในปี 2566 กรุงศรีได้การดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย "ขยะเป็นศูนย์" หลากหลายกิจกรรม โดยสามารถศึกษารายละเอียดผลการดำเนินงานเพิ่มเติมในหัวข้อการจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หน้า 161-171

Krungsri ZERO WASTE

กิจกรรมปลูกป่าชายเลน

กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมปลูกป่าชายเลนตั้งแต่ปี 2555 เพื่ออนุรักษ์และรักษาระบบนิเวศป่าชายเลนให้อุดมสมบูรณ์ และเพิ่มแหล่งอาหารให้สัตว์น้ำ โดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการและองค์กรท้องถิ่นต่างๆ อาทิ สถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 5 (ชลบุรี) ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากรป่าชายเลนจังหวัดชลบุรี สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 2 กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นต้น

เป้าหมาย:
1.) ดำเนินกิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 2,000 ต้น และกิจกรรมอนุรักษ์ระบบนิเวศป่าชายเลน ตามแผนกำหนด
2.) ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน:
- ครั้งที่ 1: กิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 1,000 ต้น ในวันที่ 17 มิถุนายน 2566 ในพื้นที่ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 77 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 616 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 2: กิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 1,000 ต้น ในวันที่ 15 กรกฎาคม 2566 ในพื้นที่ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 41 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 328 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 3: กิจกรรมสร้างคอนโดปู วันที่ 20 พฤษภาคม 2566 ในพื้นที่ตำบลคลองด่าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 65 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 520 ชั่วโมง
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 97.46









โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง มาตั้งแต่ปี 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูและอนุรักษ์ความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์แก่ผืนป่า ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นแนวป้องกันตามธรรมชาติจากไฟป่า อีกทั้งยังเป็นแหล่งกักเก็บน้ำตามธรรมชาติอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของคนในพื้นที่และสัตว์ป่า

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2566 ผู้บริหารกรุงศรี อาสาสมัครพนักงานธนาคาร กรุงศรี ออโต้ และเงินติดล้อ พร้อมด้วยพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ ดีลเลอร์ รถยนต์ ได้ร่วมกิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ จำนวน 32 ฝาย ณ บ้านผาบือ ในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเชียงราย ซึ่งนับตั้งแต่ปี 2552 กรุงศรี กรุ๊ป ได้ดำเนินโครงการสร้างฝายชะลอน้ำกักเก็บความชุ่มชื้นแก่ผืนป่าในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุงฯ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 302 ฝาย นอกจากนี้ ธนาคารและกรุงศรี ออโต้ ยังได้สนับสนุนเงินจำนวน 1 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในการฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนต่อไป

กิจกรรม "ปฏิทินเก่า...เราขอ"

กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมปฏิทินเก่า...เราขอ มาตั้งแต่ปี 2560 โดยเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้งานแล้ว เพื่อนำไปมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ผลิตเป็นสื่ออักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตาต่อไป ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมีการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ รวมทั้งช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรีสามารถรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะที่ได้รับบริจาคจากพนักงานและส่งมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 8,423 ฉบับ

กิจกรรมปลูกป่าชายเลนกับโครงการ 'Krungsri Consumer Race to Net Zero'

กรุงศรี คอนซูเมอร์ จัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของป่าชายเลนที่มีต่อระบบนิเวศและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ป่าชายเลนยังสามารถกักเก็บคาร์บอนไดออกไซด์ในชั้นบรรยากาศได้อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ปลูกป่าชายเลนจำนวน 1,500 ต้น ซึ่งสามารถช่วยลดคาร์บอนในชั้นบรรยากาศได้ถึง 13,500 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

กรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมสนับสนุนด้านการเงินผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรสาธารณกุศล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและกิจกรรมสาธารณกุศลขององค์กร รวมถึงการช่วยเหลือชุมชนที่มีความต้องการเร่งด่วนในด้านต่างๆ โดยในปี 2566 ได้สนับสนุนเงินบริจาคไปทั้งสิ้น 17.69 ล้านบาท

17.69 ล้านบาท

- ด้านการศึกษา
- ด้านบรรเทาภัยพิบัติ
- ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และศาสนา
- ด้านสาธารณประโยชน์อื่นๆ
- ด้านสาธารณสุขและการแพทย์















3
ด้านสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการ ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ถือเป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การดำเนินธุรกิจ ระบบนิเวศ ความหลากหลายทางชีวภาพ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตของมนุษย์ รวมถึงการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงเป็นวาระเร่งด่วนระดับประเทศและระดับสากลที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันเพื่อบรรเทาความเสี่ยงและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนเร่งปรับตัวไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการกำหนดมาตรการและหาแนวทางลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมของกรุงศรีให้น้อยที่สุดจนเหลือศูนย์ รวมถึงสนับสนุนภาคธุรกิจและลูกค้าเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ นอกจากนี้ การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศดังกล่าวข้างต้นยังสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Nationally Determined Contributions: NDCs) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติอีกด้วย



- ลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารภายในปี 2573
- ลดการปล่อยคาร์บอนจากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดภายในปี 2593
  - ลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหินให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573 และกำหนดแผนการดำเนินนโยบายการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใสที่ครอบคลุมข้อมูลการปล่อยและเป้าหมายการปรับลดก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร
  - เพิ่มการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนอีก 100,000 ล้านบาทภายในปี 2573
  - ส่งเสริมการพัฒนาตลาดการเงินยั่งยืนและการเงินสีเขียวในประเทศไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

แนวทางการบริหารจัดการ

- ประกาศ**วิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Krungsri Carbon Neutrality Vision)** ที่สนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ข้อ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัวไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำภายใต้ความตกลงปารีส (Paris Agreement) และสอดรับกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (NDCs) รวมทั้งสนับสนุนการประกาศเป้าหมายสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนของ MUFG โดยกรุงศรีกำหนดเป้าหมายดังต่อไปนี้
- ประกาศ**เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)** โดยร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยจะดำเนินการตามแนวทางที่มีความสำคัญดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์: บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจและกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบเชิงลบและสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล: ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกรรม 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

- **พัฒนา Transition Plan เพื่อใช้บริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ** โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงและมีนัยสำคัญต่อพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร รวมทั้งกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และบรรลุเป้าหมายลดการปล่อยคาร์บอนจากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดภายในปี 2593 ตามที่ได้กำหนดไว้

- **สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของลูกค้า ภาคธุรกิจ และระบบเศรษฐกิจไปสู่การบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกและความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม** ผ่านการให้คำแนะนำเพื่อสร้างความตระหนักรู้ควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG หน้า 115-122)

- **มุ่งเน้นสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามแนวทาง **“การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ”** ที่สอดคล้องกับ**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อและนโยบายเพื่อการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน**ของกรุงศรีที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม โดยนโยบายดังกล่าวจะมีการกำหนดลักษณะและประเภทของธุรกรรมในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อ ซึ่งธนาคารไม่มีนโยบายสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและเพิ่มความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น
  - โรงไฟฟ้าถ่านหินที่ไม่ลดการผลิตก๊าซคาร์บอน (Unabated Coal-Fired Power Generation)
  - อุตสาหกรรมด้านการป่าไม้โดยครอบคลุมการเพาะปลูกและล่าสัตว์ในพื้นที่สงวน
  - กิจการที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน เช่น เหมืองแร่ถ่านหิน การขนส่งถ่านหิน หรือกิจกรรมพื้นฐานที่จัดตั้งเพื่อสนับสนุนกิจการที่เกี่ยวกับถ่านหินเป็นการเฉพาะ เป็นต้น

(ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG หน้า 115-122)

- **จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร** (Carbon Footprint for Organization: CFO) เพื่อประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และให้ทราบถึงแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ เพื่อจะได้หาแนวทางในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร รวมทั้งจัดทำมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรี โดยได้ประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรตามแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และมาตรฐาน ISO 14064-1 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลว่าด้วยเรื่องหลักการและข้อกำหนดระดับองค์กรสำหรับการวัดปริมาณและการรายงานผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรสู่ระดับสากล

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

- **เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในองค์กรต่างๆ เพื่อร่วมสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจประเทศไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม** ที่สอดรับกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (NDCs) และความตกลงปารีส (Paris Agreement) ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) รวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13: การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกรุงศรีได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายต่างๆ ดังนี้
  - **สมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN)** กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO) ซึ่งแสดงถึงความเป็นผู้นำในการจัดการและรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรผ่านการแสดงเจตนารมณ์ที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลในระดับองค์กร โดยมีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การลงทุนและการดำเนินธุรกิจแบบคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้กรุงศรียังร่วมเป็น **“คณะอนุกรรมการด้าน Climate Finance”** โดยมีหน้าที่ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งทุนหรือการสนับสนุนต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศแก่สมาชิก รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้าน Climate Finance ตลอดจนเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการ Climate Finance ต่อภาครัฐ
  - **สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย (RE 100)** กรุงศรีร่วมมือกับองค์กรชั้นนำจากภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการร่วมสนับสนุนและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของประเทศไทยไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนร้อยละ 100 และช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมใหม่ หรือ New S Curve โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานสะอาด
  - **เครือข่าย Carbon Markets Club** กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งต้น (Founding Member) ร่วมกับองค์กรชั้นนำระดับประเทศในเครือข่าย Carbon Markets Club เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบซื้อขายคาร์บอนเครดิตครั้งแรกของประเทศไทย รวมถึงสนับสนุนความมุ่งมั่นของผู้มีส่วนได้เสียในการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

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) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำประปา การใช้กระดาษ การได้มาซึ่งเชื้อเพลิงและพลังงาน การขนส่งวัตถุดิบจากผู้ผลิตสินค้า

ปริมาณของเสียจากกิจกรรมในองค์กร การเดินทางเพื่อธุรกิจ การเดินทางของพนักงาน ปริมาณไฟฟ้าจากตู้ ATM (Standalone) ทั่วประเทศ การเดินทางของผู้ใช้บริการและการจัดส่งเอกสาร เป็นต้น

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

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน	หน่วย	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม*			
		ปี 2563 1/	ปี 2564 2/	ปี 2565 2/	ปี 2566 3/
ขอบเขตที่ 1	tonCO_2e	10,575	9,792	8,421	8,601
ขอบเขตที่ 2	tonCO_2e	43,663	40,429	37,866	43,032
ขอบเขตที่ 1 และ 2	tonCO_2e	54,238	50,221	46,287	51,633
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	tonCO_2e ต่อคน	2.53	2.44	2.27	2.43
ขอบเขตที่ 3	tonCO_2e	1,632	27,611	19,264	30,120
จำนวนพนักงานประจำ (FTE)	คน	21,445	20,612	20,362	21,283

หมายเหตุ:
* กำหนดให้ปี 2563 เป็นปีฐาน (จากเดิมปี 2560) เนื่องด้วยมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรครอบคลุมทั้งในส่วนของธนาคาร สาขาธนาคาร และบริษัทในเครือนอกจากนี้ ยังสอดรับกับเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรีและ MUFG ซึ่งได้มีการประกาศในปี 2564
1/ ปี 2563 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย จำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย) ทั้งนี้ ข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสาขาธนาคารและบริษัทย่อย 14 แห่ง อยู่ระหว่างการยื่นขอรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
2/ ปี 2564-2565 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย จำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)
3/ ปี 2566 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย) จำนวน 15 แห่ง (เพิ่มการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทในเครือแห่งใหม่ คือ บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี พัฒนสิน จำกัด (มหาชน)) โดยข้อมูลดังกล่าวอยู่ระหว่างการยื่นขอรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

2. การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปี 2566 กรุงศรีได้ดำเนินการศึกษาและวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของอุปกรณ์ทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคาร เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- สำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) ที่มีประสิทธิภาพสูง ณ อาคารสำนักงานใหญ่ โดยจะเริ่มดำเนินการเปลี่ยนระบบเครื่องทำความเย็นในปี 2567 เป็นต้นไป
- สำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบ Split Type โดยจะเริ่มดำเนินการทยอยเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศปีละ 20 สาขาทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี 2567 เป็นต้นไป
- สำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED โดยจะเริ่มดำเนินการทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าปีละ 20 สาขาทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี 2567 เป็นต้นไป

(หมายเหตุ: สามารถติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หน้า 161-171)

3. การส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการลดผลกระทบจากการใช้พลังงานไฟฟ้าขององค์กร ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากที่สุด จึงมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ผลิตจากเชื้อเพลิงฟอสซิลและส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2560 ธนาคารได้ริเริ่มติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ที่มีกำลังผลิตสูงสุดอยู่ที่ 20.5 กิโลวัตต์พีค (kWp) ต่อชั่วโมง ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งอาคารดังกล่าวหมดสัญญาเช่าในเดือนกันยายน 2566 ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้เร่งศึกษาความเป็นไปได้ในการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อทดแทนอาคารเดิม โดยได้จัดทำแผนติดตั้งโซลาร์เซลล์ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และสาขาของธนาคาร (Stand alone) ทั่วประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเริ่มทยอยติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ตั้งแต่ปี 2567 เป็นต้นไป

4. โครงการจัดการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้

กรุงศรีตระหนักดีว่ากิจกรรมการปลูกต้นไม้ การฟื้นฟูป่าและการอนุรักษ์ป่าถือเป็นกิจกรรมที่ช่วยดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์จากชั้นบรรยากาศทำให้ปริมาณก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศลดลง นอกจากนี้คาร์บอนเครดิตจากป่าไม้ยังสามารถใช้ในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรและภาคธุรกิจได้ กรุงศรีจึงได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและภาคีเครือข่ายในการสนับสนุนการดำเนินโครงการจัดการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้ โดยมุ่งหวังที่จะมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยและดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรี โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

- **โครงการจัดการคาร์บอนเครดิตในป่าเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน** โดยร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการดำเนินโครงการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่าชุมชนทางภาคเหนือ จำนวน 1,000 ไร่ ซึ่งคาดว่าจะได้รับปริมาณคาร์บอนเครดิตจากโครงการดังกล่าว ประมาณ 0.9-1.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อไร่ สะสมในระยะเวลา 3 ปี (2566-2568) นอกจากนี้โครงการดังกล่าวยังมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมศักยภาพชุมชนในการรักษาหรือเพิ่มการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่า รวมทั้งการเพิ่มรายได้เสริมให้คนในชุมชนจากการช่วยดูแลป่าเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป
- **โครงการปลูกป่าชายเลนเพื่อประโยชน์จากคาร์บอนเครดิต** โดยร่วมมือกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ซึ่งในปี 2566 กรุงศรีได้รับการจัดสรรพื้นที่สำหรับดำเนินโครงการปลูกป่าชายเลนเพื่อกักเก็บคาร์บอนและฟื้นฟูระบบนิเวศป่าชายเลนในพื้นที่จังหวัดตรัง จำนวน 44.35 ไร่ และจะเริ่มดำเนินการปลูกป่าชายเลนในพื้นที่ที่ได้รับการจัดสรรในปี 2567 นี้





5. การสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้า

กรุงศรีร่วมส่งเสริมการสร้างระบบนิเวศยานยนต์ไฟฟ้า (EV Ecosystem) พร้อมทั้งสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าในองค์กรสอดรับกับมาตรการส่งเสริมการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าของภาครัฐเพื่อลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อันเป็นสาเหตุสำคัญของมลพิษทางอากาศและปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ และสนองต่อการบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรี

- **การเปลี่ยนผ่านรถยนต์ส่วนกลางเป็นรถยนต์คาร์บอนต่ำ** กรุงศรีอยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้และจัดทำแผนการเปลี่ยนรถยนต์ส่วนกลาง ได้แก่ รถยนต์สำหรับผู้บริหาร และรถยนต์ส่วนกลางสำหรับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น อาทิ รถยนต์ไฟฟ้า รถยนต์ปลั๊กอินไฮบริด เป็นต้น ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนรถยนต์ดังกล่าวจะพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อมในหลายปัจจัย อาทิ อายุการใช้งาน ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าและความต้องการรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทย ศูนย์บริการหลังการขาย เป็นต้น

- **การใช้รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า** (EV Bike) กรุงศรีได้ร่วมมือกับบริษัท ไทยฮอนด้า จำกัด ในการนำรถจักรยานยนต์ไฟฟ้ามาใช้ในการรับ-ส่งเอกสารภายในธนาคาร โดยได้ดำเนินการเช่ารถจักรยานยนต์ไฟฟ้าฮอนด้า รุ่น BENLY e: ซึ่งสามารถวิ่งได้ระยะทางสูงสุด 78 กิโลเมตรต่อการชาร์จไฟ 1 ครั้ง



6. โครงการ Krungsri Race to Net Zero

โครงการ Krungsri Race to Net Zero เริ่มต้นขึ้นในปี 2566 ภายใต้แนวคิด “ปฏิบัติการ Race to Net Zero” มุ่งสู่การบรรลุพันธกิจการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ซึ่งเป็นวาระเร่งด่วนและสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี อีกทั้งยังสอดคล้องกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Nationally Determined Contributions: NDCs) และความตกลงปารีส (Paris Agreement) สะท้อนถึงการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนด้านความยั่งยืน (Banking with Purpose)

โครงการดังกล่าวมีเป้าหมายหลักคือ การสร้างความตระหนักเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อผู้บริหารและพนักงาน รวมไปถึงการสร้างการมีส่วนร่วมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการทางธุรกิจและกิจกรรมขององค์กร ผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงเกมและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทั่วทั้งองค์กร โดยมีสาระสำคัญในการสื่อสาร ดังนี้

- องค์กรขยะเป็นศูนย์: ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการขยะในองค์กรอย่างเหมาะสม
- องค์กรสีเขียว: สนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- องค์กรดิจิทัล: สร้างสรรค์นวัตกรรมและสนับสนุนการทำงานรูปแบบดิจิทัล ลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น



ตัวอย่างกิจกรรมภายใต้โครงการ Krungsri Race to Net Zero

- เพลงและสื่อวีดิทัศน์ (MV) “Race to Net Zero รวมพลังหยุดโลกเดือด”
- สื่อประชาสัมพันธ์ในองค์กรผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line, e-mail, LED screen ในลิฟท์และจอทีวีตามชั้นต่างๆ ทั่วสำนักงาน
- สื่อประชาสัมพันธ์ในองค์กรผ่านช่องทางออฟไลน์ เช่น โปสเตอร์โถงลิฟท์และประตูลิฟท์ โปสเตอร์ในห้องน้ำ สัญลักษณ์ (Landmark) “Race to Net Zero รวมพลังหยุดโลกเดือด” ด้านหน้าอาคารสำนักงาน
- กิจกรรม “Net Zero Dance Challenge”
- เกมชิงรางวัล “Net Zero Avenger” ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติภารกิจ “ลดโลกเดือด” อาทิ ภารกิจ 1: การส่งเสริมการแยกขยะภายในองค์กรที่ถูกวิธีเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบ ภารกิจ 2: ส่งเสริมการประหยัดพลังงานด้วยการถอดปลั๊กอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ เมื่อไม่ใช้งาน ภารกิจ 3: ส่งเสริมการใช้ภาชนะส่วนตัวเป็นประจำเพื่อลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use Plastic) และภารกิจ 4: ส่งเสริมการปลูกและดูแลต้นไม้เพื่อช่วยดูดซับคาร์บอนจากชั้นบรรยากาศ เป็นต้น



7. การจัดกิจกรรมที่มีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญในการลดการปล่อยคาร์บอนจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งการจัดกิจกรรม (Event) มีส่วนก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก กรุงศรีจึงได้ริเริ่มการจัดกิจกรรมที่คำนึงถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Event) โดยพิจารณาตั้งแต่การเลือกสถานที่จัดงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ปี 2566 มีการจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ จำนวน 2 งาน ดังนี้

- งาน ‘Krungsri ESG Awards Opening Day’ จัดขึ้นในวันที่ 27 มกราคม 2566 ณ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้อง TK Hall โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 120 ท่าน และมีการชดเชยคาร์บอนจากการจัดงาน จำนวน 2 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งการจัดกิจกรรมดังกล่าวได้รับการรับรอง Carbon Neutral Event จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- งาน ‘Krungsri Business Forum and Krungsri ESG Awards Celebration’ จัดขึ้นในวันพฤหัสที่ 9 พฤศจิกายน 2566 ณ ห้องฉัตรา บอลรูม โรงแรมสยามเคมปินสกี้ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 700 ท่าน และมีการชดเชยคาร์บอนจากการจัดงาน จำนวน 9 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งการจัดกิจกรรมดังกล่าวได้รับการรับรอง Carbon Neutral Event จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)



การลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการให้บริการทางการเงิน

1. การยุติการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหิน

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหินให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2573 ตามการประกาศวิสัยทัศน์ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Krungsri Carbon Neutrality Vision)

ผลการดำเนินงาน:
ปัจจุบันกรุงศรีมีการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าถ่านหิน 2,685 ล้านบาท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566) ซึ่งคาดว่าเงินให้สินเชื่อดังกล่าวจะลดลงอย่างต่อเนื่องจนเหลือศูนย์ภายในปี 2573 ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนของกรุงศรี

เป้าหมาย:
ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดภายในปี 2593 โดยเพิ่มการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเป็นจำนวน 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573

ผลการดำเนินงาน:
เงินสนับสนุนให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเพิ่มขึ้นจากปี 2564 จำนวน 70,890 ล้านบาท

(หมายเหตุ: ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG หน้า 115-122)

3. การจัดทำแผนเพื่อการเปลี่ยนผ่าน

เป้าหมาย:
จัดทำแผนเพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan) เพื่อลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศของพอร์ตกรุงศรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มธุรกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงและมีนัยสำคัญต่อพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร นอกจากนี้ การจัดทำ Transition Plan ยังสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) ระยะที่ 1 ของคณะทำงาน Thailand Taxonomy อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรีได้เริ่มจัดทำ Transition Plan โดยพิจารณาจากภาคเศรษฐกิจจริง (Real Sector) ที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สูงคือ ภาคพลังงาน โดยในระยะแรกจะมุ่งเน้นการวิเคราะห์พอร์ตกลุ่มธุรกิจโรงไฟฟ้า (Power Generation) ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2568 ขณะเดียวกันก็วางแผนจัดทำ Transition Plan ไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นต่อไป อาทิ ภาคขนส่ง

การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ปี 2566 มีการประชุม COP28 หรือการประชุมสุดยอดรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 28 ณ รัฐดูไบ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ โดยมีภาครัฐและภาคเอกชนจากเกือบ 200 ประเทศ เข้าร่วมหารือถึงแนวทางการจัดการและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในอนาคต ซึ่งประเทศไทยเป็นหนึ่งประเทศที่เข้าร่วมงานดังกล่าวและมีการจัดเวที Thailand Pavilion แสดงวิสัยทัศน์และเป้าหมายการมีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

MUFG นำโดยคุณคาเนทสุกุ มิเกะ ประธานกรรมการกลุ่ม MUFG และกรุงศรี นำโดยคุณเคนอิจิ ยามาโตะ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ได้รับเชิญให้เข้าร่วมการประชุม COP28 ณ Thailand Pavilion ในวาระ **"การเงินเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ"** ซึ่งกรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยเพียงแห่งเดียวที่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมการประชุมในวาระอันสำคัญนี้ โดยในเวทีดังกล่าวคุณคาเนทสุกุ มิเกะ ได้ขึ้นกล่าวปาฐกถาเกี่ยวกับ MUFG Asia Transition White Paper ในหัวข้อ 'Navigating the Energy Transition in Asia' ซึ่งมุ่งเน้นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และบทบาทของภาคการเงินเพื่อการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในภูมิภาคเอเชีย ตลอดจนการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของลูกค้า





การจัดการสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมถือเป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาขยะ และการจัดการของเสียในองค์กร ด้วยเล็งเห็นว่าภาคธุรกิจธนาคารถือเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการบริโภคทรัพยากรและพลังงานเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งพลังงานไฟฟ้า กระดาษ และน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมไม่ทางตรงก็ทางอ้อม

กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการรณรงค์และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นถึงความสำคัญและมีส่วนร่วมในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการกำหนดกรอบการดำเนินงานและการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรอย่างชัดเจน รวมทั้งหาแนวทางลดการใช้ทรัพยากรควบคู่ไปกับการลดปริมาณขยะหรือของเสียที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งนอกจากการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศแล้ว ยังตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 12: การมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals) รวมทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และลดความเสี่ยงด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมายและ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม และลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอันอาจเกิดจากข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

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 และรณรงค์เรื่องการดับเครื่องยนต์ทุกครั้งที่จอดรถเป็นเวลานาน
- รณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานใช้รถจักรยาน รถขนส่งสาธารณะ หรือการใช้รถเดินทางร่วมกันในการเดินทางมาปฏิบัติงาน
- วางแผนการเดินทางที่เหมาะสมเพื่อประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง อาทิ จัดทำแผนการเดินรถตู้โดยสารของส่วนกลางให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น
- จัดทำข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในแต่ละเดือน

4. มาตรการด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน

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

5. มาตรการด้านการบริหารจัดการของเสีย

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

6. มาตรการด้านการจัดประชุม นิทรรศการ และการจัดกิจกรรม

- กำหนดขนาดห้องประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
- ส่งเสริมให้มีการประชุมหรือการฝึกอบรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงานในการจัดประชุมหรือกิจกรรม
- หากมีความจำเป็นต้องใช้สถานที่การจัดประชุมหรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ควรพิจารณาเลือกใช้สถานที่และผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีตามแนวทางการจัดซื้อและจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement)



7. มาตรการด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย

- กำหนดให้มีการจัดการน้ำเสียและบำบัดน้ำเสียอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพน้ำทิ้งจะต้องอยู่ในเกณฑ์ค่ามาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ก่อนนำกลับมาใช้ซ้ำหรือระบายสู่แหล่งชุมชน
- กำหนดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดให้มีการตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ

8. มาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

- กำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปีตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- กำหนดแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- กำหนดให้มีการตรวจประเมินความปลอดภัยสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
- กำหนดให้มีกระบวนการด้านความปลอดภัยภายในองค์กร ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมายและกฎเกณฑ์สากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้มีกระบวนการในการบริหารจัดการบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ของธนาคาร
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. มาตรการด้านคุณภาพอากาศในสำนักงาน

- กำหนดแผนการควบคุมมลพิษทางอากาศภายในสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้และแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางอากาศจากกิจกรรมต่างๆ
- รณรงค์และป้องกันมลพิษทางอากาศที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ
- กำหนดแนวทางการควบคุมและลดมลพิษจากเขตก่อสร้างหรือพื้นที่ปรับปรุงภายในอาคาร

10. มาตรการด้านแสงสว่างและเสียงรบกวนในสำนักงาน

- กำหนดให้มีการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างและผลการตรวจวัดจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- ตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- กำหนดให้มีการควบคุมมลพิษทางเสียงภายในอาคารสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้และแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ

11. มาตรการด้านพื้นที่สีเขียว

- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงาน
- กำหนดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่สีเขียวอย่างเหมาะสม และมีการกำหนดเวลาที่แน่นอนในการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน

- 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 และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากกระบวนการทำงานหรือกระบวนการให้บริการ

- มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลการใช้พลังงาน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจแก่พนักงาน ชุมชน ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ

- **จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม** โดยสามารถแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนของธนาคาร เช่น เว็บไซต์กรุงศรี (krungsri.com/th/esg/contactus), Krungsri Call Center 1572 หรือแจ้งโดยตรงต่อคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิง

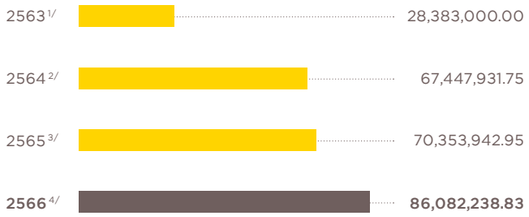
กรุงศรีส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการสื่อสารต่อพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินงานดังกล่าวนอกจากจะช่วยลดการใช้พลังงาน และลดค่าใช้จ่ายของธนาคารแล้ว ยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมสู่ชั้นบรรยากาศอีกด้วย

การใช้พลังงานไฟฟ้า

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าร้อยละ 5 ต่อปี เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 22 เมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจากมีพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า รวมทั้งมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทย่อย (บริษัทใหม่) เพิ่มเติมอีก 1 แห่ง

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2563: ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
2/ ปี 2564: การใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
3/ ปี 2565: การใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)
4/ ปี 2566: การใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 15 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

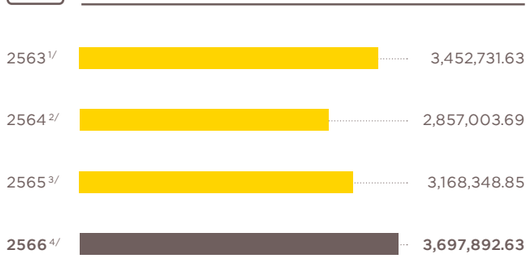


การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงร้อยละ 5 ต่อปี เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

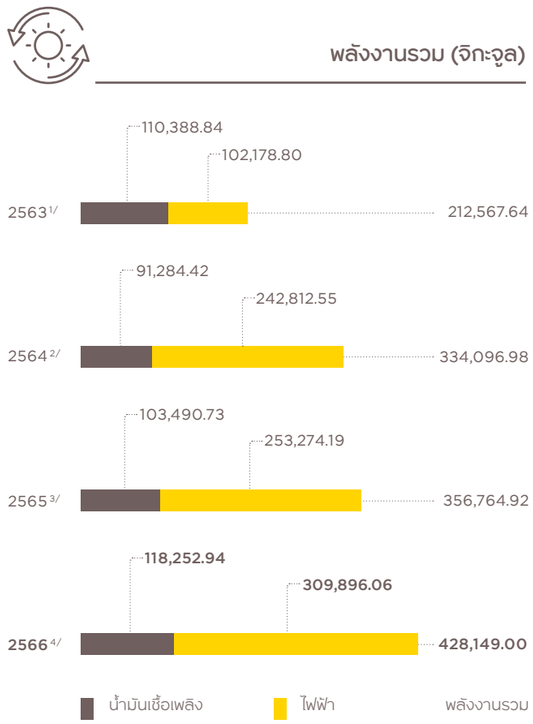
ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ปริมาณการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.7 เมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจากพนักงานมีการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า รวมทั้งมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทย่อย (บริษัทใหม่) เพิ่มเติมอีก 1 แห่ง

ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง (ลิตร)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2563: ยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารประจำอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
2/ ปี 2564: ยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
3/ ปี 2565: ยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย จำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)
4/ ปี 2566: ยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย จำนวน 15 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

พลังงานรวม (จิกะจูล)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2563: ค่าพลังงานรวมของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
2/ ปี 2564: ค่าพลังงานรวมของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
3/ ปี 2565: ค่าพลังงานรวมของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย จำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)
4/ ปี 2566: ค่าพลังงานรวมของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย จำนวน 15 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

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)

การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

กรุงศรีได้ดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้และวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้า ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้มีการศึกษาและวางแผนในโครงการต่างๆ ดังนี้

- **โครงการปรับปรุงระบบควบคุมการจัดการเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant Management System) ของอาคารสำนักงานใหญ่**
  เนื่องจากเครื่องทำความเย็นที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้า กรุงศรีจึงได้มีการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งานของเครื่องทำความเย็นและจัดทำแผนในการปรับเปลี่ยนระบบควบคุมการจัดการเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) โดยคาดว่าจะเริ่มปรับปรุงระบบเครื่องทำความเย็นที่มีประสิทธิภาพสูงที่อาคารสำนักงานใหญ่ในปี 2567 เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบทำความเย็นในอาคารและช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยคาดว่าจะช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 1,102 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี (MWh/Year)

  สำหรับในปี 2566 ได้ดำเนินการ ปรับรูปแบบการจ่ายน้ำเย็นในระบบทำความเย็น(Chiller Plant)บริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ โดยได้ปรับเพิ่มจุดเชื่อมต่อการจ่ายน้ำเย็นของอาคาร A มาใช้งานบริเวณอาคาร B และหยุดการใช้งานระบบทำความเย็น (Chiller Plant) ของอาคาร B ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้ 895,272 หน่วยต่อปี และสามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้ 3,769,095.12 บาท รวมทั้งลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) ได้ถึง 447,546.47 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)
- **โครงการปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศของอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ**
  กรุงศรีได้วางแผนดำเนินการปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานมายาวนาน โดยครอบคลุมพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ โดยเฉพาะสาขา Standalone เนื่องจากประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศลดลงตามอายุการใช้งานและสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้า กรุงศรีจึงจะดำเนินการปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงและประหยัดพลังงาน โดยมีแผนที่จะทยอยเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่อาคารสำนักงานใหญ่ และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี 2566 และ 2567 ตามลำดับ ทั้งนี้ได้ตั้งเป้าเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศสำหรับสาขาธนาคารปีละ 20 สาขา

  สำหรับในปี 2566 ได้เริ่มดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศบริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กิจกรรม	ปริมาณไฟฟ้าที่ลดได้ (หน่วย)	ค่าไฟฟ้าที่ลดได้ (บาท)	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) ที่ลดได้ ($kgCO_2e$)*
การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ ประเภท Split Type ที่มีประสิทธิภาพสูง บริเวณห้องเครื่องสำรองไฟ (UPS) จำนวน 10 ชุด	24,615.60	103,631.68	12,305.33
การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง ประเภท Variable Refrigerant Volume: VRV จำนวน 2 ชุด	29,568.00	124,481.28	14,781.04
การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ ประเภทคอยล์น้ำเย็น (AHU) ที่มีประสิทธิภาพสูง บริเวณพื้นที่ศูนย์อาหารกรุงศรี (Krungsri Canteen) ชั้น 8-9 และศูนย์ออกกำลังกายกรุงศรี (Krungsri Fitness Center) ชั้น 10 จำนวน 2 ชุด	23,633.28	1,079,192.07	11,814.27
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type ในห้องระบบควบคุมงานด้านไอที ทดแทนการเดินเครื่องปรับอากาศระบบน้ำเย็น (Chiller) จำนวน 8 เครื่อง	259,524.00	1,092,596.04	129,736.04
รวม	**337,340.88**	**2,399,901.07**	**168,636.68**

หมายเหตุ:
* คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงค่า Emission Factor จาก Thai National LCI Database, TIISMTEC-NSTDA, AR5 (with TGO electricity 2016-2018)

- **โครงการปรับปรุงระบบแสงสว่างของสาขาธนาคารทั่วประเทศ**
  กรุงศรีวางแผนดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED ที่มีประสิทธิภาพสูงและช่วยในการประหยัดพลังงาน ทดแทนหลอดไฟฟ้าเก่าที่มีอายุการใช้งานมายาวนาน โดยมีแผนจะเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED ในสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ปีละ 20 สาขา โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2567 เป็นต้นไป

การบริโภคน้ำ

กรุงศรีมีการบริหารจัดการและวางแผนเรื่องการบริโภคน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยเริ่มจากออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำ ไปจนถึงน้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งกระบวนการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้อีกครั้งอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมความพร้อมและประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยพิจารณาความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำครอบคลุมพื้นที่ตั้งหลักของกรุงศรี อาทิ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต บริษัทย่อยของธนาคาร ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ รวมทั้งสาขาธนาคารทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

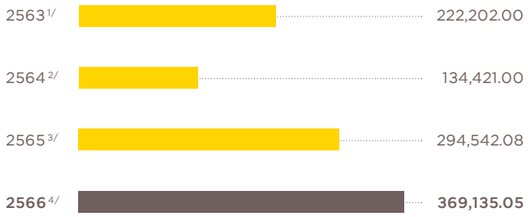
เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดร้อยละ 5 ต่อปี เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 35 เมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจากมีพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า รวมทั้งมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทย่อย (บริษัทใหม่) เพิ่มเติมอีก 1 แห่ง





ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2563: การใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
2/ ปี 2564: การใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
3/ ปี 2565: การใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)
4/ ปี 2566: การใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 15 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

การใช้น้ำปริมาณสุทธิ

น้ำเพื่อการอุปโภคในอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เป็นแหล่งน้ำที่ซื้อมาจากผู้ให้บริการภายนอก (การประปานครหลวง) ซึ่งปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งอ้างอิงตามมาตรวัดของการประปานครหลวง นอกจากนี้ น้ำทิ้งของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งได้ผ่านระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากพื้นที่ของธนาคารสู่ภายนอกจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชนและสังคม

ข้อมูลการใช้น้ำ (เมกะลิตร) 1/	กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 2/		อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต	
	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2566
ปริมาณน้ำประปาทั้งหมดที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอก	84.01	142.12	44.68	67.89
ปริมาณน้ำทิ้งที่มีของแข็งละลายได้ทั้งหมด (Total Dissolved Solid: TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	68.53	101.60	32.78	56.30
ปริมาณการใช้น้ำสุทธิ	**15.48**	**40.52**	**11.90**	**11.59**

หมายเหตุ:
1/ 1 เมกะลิตร เท่ากับ 1,000 ลูกบาศก์เมตร
2/ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคาร A, B, C และอาคารริมน้ำ (เริ่มเปิดใช้งานตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2565)

การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน

กรุงศรีได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงานประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำและอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามค่ามาตรฐานน้ำทิ้งของกรมควบคุมมลพิษ โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) ซึ่งน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอก และมีการจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบน้ำเสียเพื่อรายงานต่อสำนักงานเขตยานาวาและเขตปทุมวันเป็นประจำทุกเดือน

เป้าหมาย:
ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากพื้นที่ความรับผิดชอบของกรุงศรีจากชุมชนใกล้เคียงหรือหน่วยงานกำกับดูแล

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 คุณภาพน้ำเสียของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่* และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานกำกับดูแล

หมายเหตุ:
* กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคาร A, B, C และอาคารริมน้ำ

การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

กรุงศรีดำเนินการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วมาใช้ซ้ำเพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยอาคารสำนักงานใหญ่มีการรวบรวมน้ำทิ้งจากระบบหอหล่อเย็น (Cooling Tower) และน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วนำกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งในปี 2566 มีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารริมน้ำ มาใช้รดน้ำต้นไม้ ล้างทำความสะอาดพื้นถนนบริเวณลานจอดรถชั้น G และเติมลงบ่อน้ำพุหน้าอาคาร โดยเฉลี่ยเดือนละ 137.99 ลูกบาศก์เมตร หรือ 1,655.85 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ประมาณ 28,414.38 บาทต่อปี

สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ได้นำน้ำจากบ่อกักเก็บน้ำฝน น้ำทิ้งจากระบบหอหล่อเย็น รวมถึงน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ประโยชน์ซ้ำ โดยนำมารดน้ำต้นไม้โดยรอบอาคารสำนักงาน และใช้หมุนเวียนซ้ำในระบบหอหล่อเย็นโดยเฉลี่ยเดือนละ 206.09 ลูกบาศก์เมตร หรือ 2,473.07 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 42,437.88 บาทต่อปี

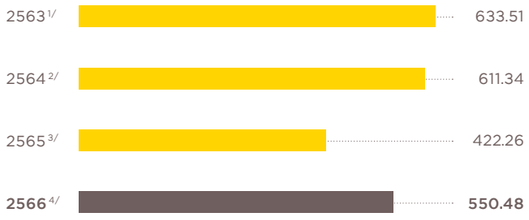
การบริโภคกระดาษ

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

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้กระดาษร้อยละ 5 ต่อปี เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ปริมาณการใช้กระดาษเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจากพนักงานมีการเข้ามาปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา รวมทั้งมีการขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทย่อย (บริษัทใหม่) เพิ่มเติมอีก 1 แห่ง

ปริมาณการใช้กระดาษ A4 (ตัน)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2563: ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
2/ ปี 2564: ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
3/ ปี 2565: ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)
4/ ปี 2566: ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 15 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

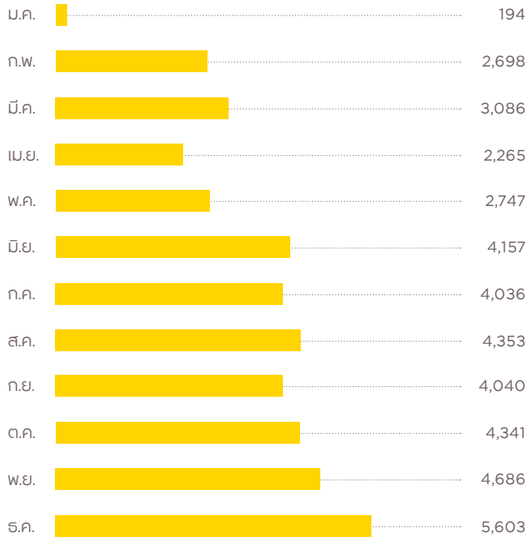
โครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน โดยกลุ่มงานปฏิบัติการ

กลุ่มงานปฏิบัติการได้ดำเนินโครงการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมระบบการทำงานจากรูปแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีการลดปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ได้มีพนักงานนำเสนอโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานรวมทั้งสิ้น 7 โครงการ ประกอบไปด้วยโครงการที่ช่วยลดการใช้กระดาษจากการพิมพ์ โครงการที่เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โครงการพัฒนาแอปพลิเคชันและเครื่องมือต่างๆ ทั้งนี้ จากการดำเนินโครงการต่างๆ สามารถลดการใช้ปริมาณกระดาษ A4 จำนวนทั้งสิ้น 42,206 แผ่น เทียบเท่ากับลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกไปได้ 1,061.90* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลการคำนวณจาก https://climatecare.setsocialimpact.com/dashboard/carethebearactivity

ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ที่ลดได้ต่อเดือน รวมทั้ง 7 โครงการ (จำนวนแผ่น)



การจัดการของเสีย

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการของเสียในองค์กร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดีและน่าอยู่ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและก๊าซเรือนกระจก ขณะเดียวกันยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

โครงการ ‘Krungsri Zero Waste’

กรุงศรีริเริ่มโครงการ ‘Krungsri Zero Waste’ ภายใต้แนวคิด “รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์” มาตั้งแต่ปี 2561 เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 12: การผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ และเป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการขยะในองค์กร โดยเริ่มจากการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดปริมาณขยะและของเสียจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร รวมทั้งแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบอันเป็นต้นเหตุสำคัญของก๊าซเรือนกระจกและปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาทิ

- การยกเลิกใช้โฟมในศูนย์อาหารของธนาคาร และรณรงค์ให้พนักงานพกพาของใช้ส่วนตัวเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง ได้แก่ หลอดดูดน้ำ แก้วน้ำ กระบอกน้ำ ถุงผ้า ช้อนส้อม และภาชนะใส่อาหาร
- กิจกรรม “กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง” รณรงค์และสนับสนุนให้พนักงานร่วมกันแยกขยะอย่างถูกวิธี
- กิจกรรม “ปันถุง เปลี่ยนโลก” รณรงค์ให้พนักงานร่วมบริจาคถุงผ้า หรือถุงพลาสติกสภาพดี เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำและลดการใช้ถุงพลาสติกใหม่
- การรณรงค์ให้พนักงานรับประทานอาหารให้หมดไม่เหลือทิ้ง และการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารที่ได้จากศูนย์อาหารเพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบ
- โครงการและกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเครือข่ายพันธมิตร เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก เช่น โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โครงการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) อย่างถูกวิธีตามมาตรฐานสากลโดยร่วมกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส และ บมจ.ซินเน็ค (ประเทศไทย) เป็นต้น

ปี 2566 นับเป็นปีที่ 6 ของโครงการ ‘Krungsri Zero Waste’ ซึ่งมีการดำเนินงาน ดังนี้

- โครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยได้เข้าร่วมโครงการประเภทการจัดการของเสีย ภายใต้กิจกรรมกรุงศรีถูกที่ ถูกถัง ครอบคลุมพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยได้รับใบประกาศเกียรติคุณจากการดำเนินกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก ในโครงการดังกล่าว (อ้างอิงข้อมูลการแยกขยะรีไซเคิลปี 2565) โดยกรุงศรีสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวได้ถึง 1,081.561 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)
- การสนับสนุนโครงการ ‘Care the Whale’ โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการลดขยะจากต้นทาง แยกขยะเพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ซึ่งกรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายลดขยะประเภทที่ไม่สามารถนำไปรีไซเคิลได้แต่นำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงในกระบวนการผลิตปูนซีเมนต์ได้ หรือที่เรียกว่า “ขยะเชื้อเพลิง” หรือ “ขยะ RDF” (Refuse-Derived Fuel) ไปสู่บ่อฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero RDF to Landfills) เช่น ถุงพลาสติกถ้อบแก๊บ ซองขนม ช้อนส้อม และภาชนะพลาสติก แก้วกระดาษ แก้วพลาสติก หลอดพลาสติก กล่องนม และกล่องน้ำผลไม้ โดยธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารและจัดเตรียมถังขยะ RDF ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ปี 2566 ได้มีการรวบรวมและคัดแยกขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำและอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมการผลิตปูนซีเมนต์ รวมทั้งสิ้น 9,106.75 กิโลกรัม ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 7,224.38* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)
- การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบและลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก โดยกรุงศรีมีความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่มีการนำขยะเศษอาหารไปสู่กระบวนการฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero Food Waste Organization)
  - ริเริ่มการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารในปี 2563 ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีชีวภาพในการย่อยสลายขยะเศษอาหารให้กลายเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-soil) ตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) โดยในปี 2566 สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารจากอาคารสำนักงานใหญ่ได้จำนวน 16,243.47 กิโลกรัม เทียบเท่ากับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศได้ 41,095.98* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) และแปรเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-Soil) ได้จำนวน 2,960 กิโลกรัม
  - ขยายขอบเขตการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารไปยังอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยได้ดำเนินการติดตั้งเครื่องฯ แล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2565 และเริ่มเดินเครื่องใช้งานจริงในต้นปี 2566 โดยสามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบได้ถึง 4,957.61 กิโลกรัมต่อปี เทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 12,542.74* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 1,393 ต้น

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







ข้อมูลขยะ ปี 2566 (เฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต)

เป้าหมาย:
ตั้งเป้านำขยะเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2566 ปริมาณขยะรีไซเคิลเพิ่มขึ้นจำนวน 138,330.21 กิโลกรัม หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.24 เมื่อเทียบกับปี 2565 ซึ่งเทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก 1,025,063.62* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

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



ประเภทขยะ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ขยะทั่วไป (กิโลกรัม)	199,831.01	154,808.09	230,753.33
ขยะอันตราย (กิโลกรัม)	659.18	3,951.98	1,182.25
ขยะติดเชื้อ (กิโลกรัม)	209.50	240.00	309.30
ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste)[1/] (ชิ้น)	1,556.00	1,145.00	798.00
ขยะเศษอาหาร	5,000.00	5,810.76	21,201.08
ขยะเชื้อเพลิง[2/] (Refuse-Derived Fuel: RDF)	-	5,384.65	9,106.75
ขยะรีไซเคิล (กิโลกรัม)	415,212.20	205,738.00	344,068.21
• กล่องกระดาษ	10,964.00	10,420.00	17,204.00
• กระดาษทั่วไป หนังสือ นิตยสาร วารสาร	9,002.00	9,603.00	9,276.00
• ขวดพลาสติก (HDPE)	3,464.50	5,464.25	5,559.00
• ขวดแก้ว	493.00	666.00	1,124.00
• กระป๋องอะลูมิเนียม	124.00	68.75	75.50
• เหล็ก	20.00	142.00	890.00
• แผ่นพลาสติก พีพีบอร์ด	177.50	257.00	362.00
• กระดาษใช้แล้วทั้ง 2 หน้า (โครงการ Shred2Share)[3/]	390,230.00	177,597.00	308,954.71
• ขวดพลาสติกแบบใส (PET) และแบบขาวขุ่น (HDPE) (โครงการขวดเปล่าไม่สูญเปล่า)[4/]	737.20	1,520.00	623.00

หมายเหตุ:
1/ อ้างอิงข้อมูลจากรายงานการดำเนินงานโครงการคนไทยไร้ E-Waste ของบมจ. 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 นำไปรีไซเคิลและเป็นเส้นใยผสมในการทำชุด PPE (Personal Protective Equipment) จีวรสำหรับพระสงฆ์ และผ้าห่ม โดยเริ่มดำเนินโครงการในปี 2564 เป็นปีแรก

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายการ	หน่วย	2563	2564	2565	2566
รวมรายได้จากการดำเนินงาน [1/]	ล้านบาท	113,987	122,906	116,416	138,948
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน [2/]	ล้านบาท	20,633	20,020	21,385	26,059
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน [3/]	ล้านบาท	25,297	26,717	27,143	32,152
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน [4/]	ล้านบาท	30,068	27,341	27,902	46,113
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ [5/]	ล้านบาท	6,516	8,010	7,466	9,290
เงินบริจาค [6/]	ล้านบาท	39.15	23.70	15.01	17.69
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	66,456	69,537	61,074	74,484
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	2,609,374	2,499,109	2,636,951	2,768,295
หนี้สินรวม	ล้านบาท	2,320,195	2,180,872	2,295,192	2,396,841
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	289,179	318,237	341,759	371,454
จำนวนพนักงาน [7/]	คน	33,340	33,397	34,245	52,146
จำนวนสาขา [8/]	สาขา	671	642	616	591

หมายเหตุ:
1/ รวมรายได้จากการดำเนินงาน หมายถึง รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ + รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ + รายได้อื่น
2/ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน) อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และอื่นๆ
3/ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสมทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่าย ให้เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ 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	2563		2564		2565		2566	
	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคาร*	12		12		12		12	
แยกตามเพศ								
ชาย	7	58.33	7	58.33	9	75.00	9	75.00
หญิง	5	41.67	5	41.67	3	25.00	3	25.00
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	0	0	0	0.0	0	0.00	0	0.00
30-50 ปี	0	0	0	0.0	0	0.00	0	0.00
> 50 ปี	12	100.00	12	100.00	12	100.00	12	100.00

หมายเหตุ:
* คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

ข้อมูลพนักงาน

ข้อมูล	2563		2564		2565		2566	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานกรุงศรี [1/]	14,711		14,093		13,760		13,952	
แยกตามเพศ								
ชาย	4,480	30.45	4,298	30.50	4,286	31.15	4,375	31.36
หญิง	10,231	69.55	9,795	69.50	9,474	68.85	9,577	68.64
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	1,711	11.63	1,285	9.12	1,046	7.60	968	6.94
30-50 ปี	9,958	67.69	9,631	68.34	9,414	68.42	9,634	69.05
> 50 ปี	3,042	20.68	3,177	22.54	3,300	23.98	3,350	24.01
แยกตามสัญชาติ								
ไทย	14,617	99.36	14,007	99.39	13,677	99.40	13,870	99.41
ญี่ปุ่น	59	0.40	53	0.38	52	0.38	50	0.36
ลาว	-	0.00	21	0.15	21	0.15	21	0.15
จีน	7	0.05	7	0.05	6	0.04	6	0.04
อินเดีย	2	0.01	2	0.01	1	0.01	1	0.01
อเมริกัน	-	0.00	1	0.01	1	0.01	1	0.01
เวียดนาม	-	0.00	1	0.01	1	0.01	1	0.01
ฝรั่งเศส	-	0.00	1	0.01	1	0.01	1	0.01
อื่นๆ (สิงค์โปร์ ไต้หวัน อินโดนีเซีย ฯลฯ)	26	0.18	-	0.00	-	0.00	1	0.01

หมายเหตุ:
1/ เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร

ข้อมูล	2563		2564		2565		2566	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	8,143	55.35	8,121	57.62	8,320	60.47	8,726	62.54
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	3,034	20.62	2,775	19.69	2,499	18.16	2,408	17.26
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	3,529	23.99	3,197	22.69	2,941	21.37	2,795	20.03
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	5	0.03	-	0.00	-	0.00	23	0.16
แยกตามการศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	195	1.33	165	1.17	158	1.15	147	1.05
ปริญญาตรี	10,737	72.99	10,187	72.28	9,940	72.24	10,009	71.74
ปริญญาโท	3,761	25.57	3,721	26.40	3,646	26.50	3,780	27.09
ปริญญาเอก	18	0.12	20	0.14	16	0.12	16	0.11
แยกตามระดับ	14,711		14,093		13,760		13,952	
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	97		94		93		94	
ชาย	59	0.40	57	0.40	58	0.42	56	0.40
< 30 ปี ชาย	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
30-50 ปี ชาย	18	0.12	19	0.13	16	0.12	18	0.13
> 50 ปี ชาย	41	0.28	38	0.27	42	0.31	38	0.27
หญิง	38	0.26	37	0.26	35	0.25	38	0.27
< 30 ปี หญิง	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
30-50 ปี หญิง	10	0.07	11	0.08	5	0.04	4	0.03
> 50 ปี หญิง	28	0.19	26	0.18	30	0.22	34	0.24
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 9-10	900		880		890		938	
ชาย	435	2.96	415	2.94	414	3.01	432	3.10
< 30 ปี ชาย	3	0.02	-	0.00	-	0.00	-	0.00
30-50 ปี ชาย	240	1.63	211	1.50	199	1.45	201	1.44
> 50 ปี ชาย	192	1.31	204	1.45	215	1.56	231	1.66
หญิง	465	3.16	465	3.30	476	3.46	506	3.63
< 30 ปี หญิง	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
30-50 ปี หญิง	270	1.84	257	1.82	258	1.88	265	1.90
> 50 ปี หญิง	195	1.33	208	1.48	218	1.58	241	1.73
ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	2,349		2,379		2,401		2,617	
ชาย	951	6.46	966	6.85	970	7.05	1,057	7.58
< 30 ปี ชาย	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
30-50 ปี ชาย	560	3.81	553	3.92	541	3.93	633	4.54
> 50 ปี ชาย	390	2.65	412	2.92	428	3.11	423	3.03
หญิง	1,398	9.50	1,413	10.03	1,431	10.40	1,560	11.18
< 30 ปี หญิง	4	0.03	1	0.01	-	0.00	2	0.01
30-50 ปี หญิง	837	5.69	824	5.85	824	5.99	912	6.54
> 50 ปี หญิง	557	3.79	588	4.17	607	4.41	646	4.63

ข้อมูล	2563		2564		2565		2566	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
พนักงานระดับ 4-6	6,599		6,454		6,434		6,617	
ชาย	2,028	13.79	1,937	13.74	1,956	14.22	1,974	14.15
< 30 ปี ชาย	43	0.29	46	0.33	73	0.53	68	0.49
30-50 ปี ชาย	1,360	9.24	1,255	8.91	1,255	9.12	1,304	9.35
> 50 ปี ชาย	625	4.25	636	4.51	628	4.56	602	4.31
หญิง	4,571	31.07	4,517	32.05	4,478	32.54	4,643	33.28
< 30 ปี หญิง	94	0.64	83	0.59	85	0.62	93	0.67
30-50 ปี หญิง	3,519	23.92	3,431	24.35	3,341	24.28	3,505	25.12
> 50 ปี หญิง	958	6.51	1,003	7.12	1,052	7.65	1,045	7.49
พนักงานระดับ 1-3	4,766		4,286		3,942		3,686	
ชาย	1,007	6.85	923	6.55	888	6.45	856	6.14
< 30 ปี ชาย	323	2.20	257	1.82	215	1.56	217	1.56
30-50 ปี ชาย	641	4.36	617	4.38	613	4.45	578	4.14
> 50 ปี ชาย	43	0.29	49	0.35	60	0.44	61	0.44
หญิง	3,759	25.55	3,363	23.86	3,054	22.19	2,830	20.28
< 30 ปี หญิง	1,243	8.45	897	6.36	672	4.88	587	4.21
30-50 ปี หญิง	2,503	17.01	2,453	17.41	2,362	17.17	2,214	15.87
> 50 ปี หญิง	13	0.09	13	0.09	20	0.15	29	0.21
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ STEM [1/]							1,367	9.80
ชาย							740	5.30
หญิง							627	4.49

หมายเหตุ:
[1/] เปิดเผยข้อมูลในปี 2566 เป็นปีแรกและ STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) คือ กลุ่มสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์และคณิตศาสตร์

ข้อมูลการจ้างงานตามสัญญาจ้าง

อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2566 (คน)

บริษัท/ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง* (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri)	4,375	9,577	13,952	85	357	442
บริษัทย่อย						
บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	20	35	55	-	1	1
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	847	1,287	2,134	8	25	33
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	692	1,619	2,311	19	39	58
บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	77	214	291	4	3	7
บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	68	230	298	3	5	8
บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	8	5	13	525	164	689
บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	256	814	1,070	5	11	16
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	68	127	195	5	6	11
บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	27	24	51	3	3	6
บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	120	136	256	23	18	41
บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	150	82	232	6	7	13
บริษัท กรุงศรี เจเนซิส จำกัด	-	2	2	-	-	-
บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด	3	14	17	-	-	-
บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	-	-	-	-	-	-
บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด	98	146	244	14	26	40
สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด	12	11	23	-	-	-
Hattha Bank Plc.	3,227	1,358	4,585	10	81	91
Hattha Services Company Limited	-	1	1	-	-	-
บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี พัฒนสิน จำกัด (มหาชน)	172	234	406	25	31	56
SHBank Finance Company Limited	181	313	494	792	899	1,691
HC Consumer Finance Philippines, Inc.	7,014	7,991	15,005	73	9	82
HCPH Financing 1, Inc.	-	-	-	-	-	-
HCPH Insurance Brokerage, Inc.	-	-	-	-	-	-
PT Home Credit Indonesia	1,054	730	1,784	76	30	106
การร่วมค้า						
บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด	103	772	875	2	7	9
บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด	2	3	5	-	-	-
บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด	50	156	206	-	9	9
SB Finance, Inc.	269	296	565	107	54	161
บริษัทร่วม						
บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)	1,923	5,153	7,076	383	785	1,168

หมายเหตุ:
* พนักงานสัญญาจ้างของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน ได้รับการว่าจ้างเพื่อปฏิบัติงานด้านอาคารและสถานที่ งานรักษาความปลอดภัย งานบริการลูกค้า เป็นต้น

ข้อมูลการจ้างงานผู้พิการ*

กรุงศรี	2563	2564	2565	2566
จำนวนผู้พิการที่มีการจ้างงาน [1/]	154	148	141	136

หมายเหตุ:
[1/] เป็นการจ้างงานตามมาตรา 35 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย และสภากาชาดไทย
* ผู้พิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือ (ที่มา: พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550)

ข้อมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงาน

ข้อมูล	บาท/ จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด			
	2563	2564	2565	2566
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงานใหม่ทุกตำแหน่งทั้งภายนอกและภายใน*	23,209.00	23,104.00	9,093.00	8,717.00

หมายเหตุ:
* ค่าจ้างบริษัทจัดหางาน ค่าโฆษณา เป็นต้น

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกรุงศรี

ข้อมูล	2563 [3/]		2564 [3/]		2565 [3/]		2566	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานใหม่ [1/]	490	3.33	691	4.90	1,309	9.51	1,524	10.92
แยกตามเพศ								
ชาย	180	1.22	276	1.96	492	3.58	508	3.64
หญิง	310	2.11	415	2.94	817	5.94	1,016	7.28
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	201	1.37	246	1.75	458	3.33	468	3.35
30-50 ปี	287	1.95	434	3.08	823	5.98	1,043	7.48
> 50 ปี	2	0.01	11	0.08	28	0.20	13	0.09
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	333	2.26	633	4.49	1,168	8.49	1,168	8.37
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพและปริมาณฑล	62	0.42	48	0.34	62	0.45	175	1.25
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	95	0.65	10	0.07	79	0.57	179	1.28
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	-	0.00	-	0.00	-	0.00	2	0.01
จำนวนพนักงานลาออกจากองค์กร [2/]	1,090	7.41	1,310	9.30	1,642	11.93	1,331	9.54
แยกตามเพศ								
ชาย	368	2.50	458	3.25	504	3.66	419	3.00
- จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	284	1.93	358	2.54	427	3.10	328	2.35
- จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	84	0.57	100	0.71	77	0.56	91	0.65

ข้อมูล	2563 [3/]		2564 [3/]		2565 [3/]		2566	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
หญิง	722	4.92	852	6.05	1,138	8.27	912	6.54
- จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	642	4.36	766	5.44	1,033	7.51	810	5.81
- จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	80	0.54	86	0.61	105	0.76	102	0.73
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	260	1.77	225	1.60	279	2.03	190	1.36
- จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	253	1.72	221	1.57	278	2.02	186	1.33
- จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	7	0.05	4	0.03	1	0.01	4	0.03
30-50 ปี	632	4.30	801	5.68	1,069	7.77	853	6.11
- จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	584	3.97	771	5.47	1,033	7.51	822	5.89
- จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	48	0.33	30	0.21	36	0.26	31	0.22
> 50 ปี	198	1.35	284	2.02	294	2.14	288	2.06
- จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	89	0.60	132	0.94	149	1.08	130	0.93
- จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	109	0.74	152	1.08	145	1.05	158	1.13
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	498	3.39	666	4.73	973	7.07	744	5.33
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพและปริมาณฑล	261	1.78	301	2.14	324	2.35	252	1.81
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	330	2.25	343	2.43	345	2.51	333	2.39
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	1	0.01	-	0.00	-	0.00	2	0.01

หมายเหตุ:
1/ เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา
2/ ข้อมูลรวมของจำนวนพนักงานที่ลาออกด้วยความสมัครใจ (Voluntary Attrition) รวมถึงการโอนย้ายภายในบริษัทในเครือและการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) และพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก (Involuntary Attrition) รวมถึงการเกษียณอายุ
3/ มีการปรับข้อมูลตามการปรับปรุงตัวเลขใหม่

ข้อมูลการโอนย้ายภายในองค์กร

ข้อมูล	2563	2564	2565	2566
ร้อยละของพนักงานที่มีการโอนย้ายภายในองค์กร*	9.24	3.64	3.19	3.77
จำนวนตำแหน่งงานทั้งหมดที่เปิดรับสมัคร*	314	988	1,505	1,831
จำนวนพนักงานที่โอนย้ายภายในองค์กร*	29	36	48	69
จำนวนพนักงานที่เข้าใหม่*	274	746	1,172	1,373

หมายเหตุ:
* อ้างอิงจาก Job Requistion Form

ข้อมูลการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร-ลาคลอด

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2563	2564	2565	2566
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอด	10,211	9,776	9,455	9,557
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	310	262	213	200
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	308	257	211	198
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังคงทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน	324	299	251	206
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) [1/] หลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	99.35	98.09	99.06	99.00
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) [2/] ที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	98.48	97.08	97.67	97.63

หมายเหตุ:
1/ อัตราการกลับมาทำงาน (Return-to-Work Rate) = (จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด/ จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด) x 100
2/ อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน/ จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด) x 100

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน

	2563	2564	2565	2566
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	51.53	58.26	58.44	57.10
เพศ				
ชาย	52.09	54.11	54.34	53.61
หญิง	50.25	60.09	60.31	58.69
ช่วงอายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	56.20	58.32	49.34	53.27
30-50 ปี	51.51	58.69	58.58	58.15
50 ปีขึ้นไป	48.59	56.95	61.33	55.20
ระดับพนักงาน				
ระดับปฏิบัติการ 1-3	54.37	59.95	54.37	51.69
ระดับปฏิบัติการ 4-6	49.12	58.48	60.25	59.71
ผู้บริหารระดับ 7-8	54.32	57.49	60.31	54.76
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	47.38	51.22	58.59	65.70
- ผู้อำนวยการ-ผู้อำนวยการอาวุโส	48.05	51.64	59.37	69.10
- ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (รวม Senior Management)	41.00	47.20	50.86	65.37

ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน

ช่องทางการให้บริการ \ พื้นที่	2563		2564		2565		2566	
	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (สาขา)	286	384	278	363	266	349	257	333
	670		641		615		590	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,898	3,602	2,850	3,400	2,594	3,106	2,470	3,180
	6,500		6,250		5,700		5,650	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	32	12	33	12	32	12	32	12
	44		45		44		44	
กรุงศรี The Advisory [1/] (แห่ง)	5	1	5	1	5	1	5	1
	6		6		6		6	
กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง [2/] (แห่ง)	-	-	-	-	1	0	1	0
	-		-		1		1	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	21	51	14	36	15	29	14	28
	72		50		44		42	
ศูนย์ธุรกิจกรุงศรี (แห่ง)	62		61		61		61	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออโต้ (ราย)	2,964	6,300	2,577	5,476	2,536	5,916	2,642	5,880
	9,264		8,053		8,452		8,522	
เครือข่ายกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ (ราย)	21,946		22,094		21,715		21,307	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)	112		112		100		89	
สำนักงานสาขาไมโครไฟแนนซ์ [3/] (TIDLOR) (สาขา)	160	916	197	1089	241	1387	248	1,430
	1,076		1,286		1,628		1,678	
สาขาธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ [4/] (HTB) (สาขา)	177		177		177		177	

หมายเหตุ:
[1/] กรุงศรี The Advisory ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้ากรุงศรี Exclusive และลูกค้ากรุงศรี Prime
[2/] กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง ให้บริการเฉพาะลูกค้า กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง เท่านั้น
[3/] เป็นสาขาของบริษัทร่วมของกรุงศรี ภายใต้ชื่อ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) หรือ 'TIDLOR'
[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีในกัมพูชา ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ภายใต้ชื่อ 'Hattha Bank Plc.' (HTB) โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 26 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป



การรับรองรายงาน จากหน่วยงานภายนอก

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bank of Ayudhya PCL.'s Sustainability Report for the calendar year 2023

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 2023 "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[1], where the scope was a Type 2 engagement.

Our assurance engagement covered Krungsri's subsidiaries in Thailand only, 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 indicators 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 (Fuel and energy related activities, Waste generated in operations, Upstream leased assets, and Employee commuting only).

Our assurance engagement excluded the data and information of Krungsri's subsidiaries within Thailand where it has no operational control, all operations and activities outside of Thailand 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 did this by benchmarking reports written by Krungsri and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether Krungsri makes informed business decisions that may create opportunities which contribute towards sustainable development.
- Collaborating information from third party assurance engagements done for Krungsri (ISO14064-1:2018). 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.
- 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 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.

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 report verifications for Krungsri's subsidiaries are the only works undertaken by LRQA for Krungsri and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 6 March 2024

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: BGK000001044

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, 2024.

ดัชนีข้อมูลรายงานตาม GRI

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, 2023 to December 31, 2023 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

Remarks:
AR: Annual Report (56-1 One Report)
NA: Not applicable.
CC: Confidential constraints
LG: Legal Prohibition
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	18					
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	18, 24-25, 176					
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	36, 39, 176, 191					
	2-4 Restatements of information	24-25, 156, 180					
	2-5 External assurance	182-183					
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	16, 18, 22-25, 82-85, 108-114, 98-102					
	2-7 Employees	173-179					
	2-8 Workers who are not employees	176					
	2-9 Governance structure and composition	20-21, 31, 173, 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	173-175, 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	20-21, 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	21, AR [Role and Responsibilities of the Chairman of Board], and website [https://www.krungsri.com/Krungsri2020/media/KrungsriAboutUs/cg-reports/en/cgr2023-practice1-en.pdf]					
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	21, 31, and website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg-division and https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]					
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	21, 31, 39					
	2-15 Conflicts of interest	20-21, 53-57					
	2-16 Communication of critical concerns	31, 39, 53-57, 64-65, 138 and website [https://www.krungsri.com/th/about-krungsri/about-us/overview/announce/disclosure]					
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	132-133, 143, AR [Topic: Directors' Development]					
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	21, AR [Topic: Evaluation of the Board of Directors and the Committees reporting to the Board of Directors]					

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-19 Remuneration policies	89-91, AR [Topic: Remuneration of Directors and Executies]	a, b	IU	During the data collection process before disclosure		
	2-20 Process to determine remuneration	89-91, 93 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	12-15					
	2-23 Policy commitments	10-15, 26-33, 38, 53-56, 70-71, 87, 103-104, 108, 115-119, 153-154, and website [www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg/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	49-50, 53-56, 47-48, 62-63, 67, 70-72, 74, 82-84, 87, 103-104, 108, 115-119, 153-155, 161-164				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.3, 9.b, 10.4, 12.2, 13.1	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	56, 70-73, 93, 135-140, and website [www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg/social (Policy for Human Rights)]					
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	18, 50, 56, 93, 104, 135-140,164, 190-191					
	2-27 Compliance with laws and regulations	51, 61, 70-72,					
	2-28 Membership associations	34					
	2-29 Approach to stakeholder engagement	135-140					
	2-30 Collective bargaining agreements	94				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	28, 38-39, 40-44					
	3-3 Management of material topics	36-39					
Financial Crime Prevention							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	47-48				SDG 16.5, 16.6, 17.14	
Cybersecurity							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	49-50				SDG 16.4, 16.a	
Good Governance and Anti-Corruption							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	53-56				SDG 16.5, 16.6	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	55, 84, 130	a-e	IU	During the data collection process before disclosure		
Data Governance and Personal Data Protection							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	58-59				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	61				SDG 16.6, 16.10, 16.a, 16.b	
Risk and Crisis Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	62-68				SDG 11.5, 16.7	

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	70-72				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	22, 74, 77-79, 108-112				SDG 9.3	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	72-73				SDG 16.6	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	72-73					
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	72-73				SDG 16.6, 16.10	
Innovation and Digital Transformation							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	75-77				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	82-84				SDG 8.2, 12.2	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	84-85					
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	84-85				SDG 8.2, 10.2, 12.2	
Fair Labor Practices and Respect for Human Rights							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	87-93				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	177-178				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	89-97				SDG 3.8, 8.3, 8.5	
	401-3 Parental leave	179				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	94, 173-175, 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	93, 97				SDG 5.1	
Promotion of Financial Literacy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	98				SDG 4.4, 4.5, 4.7, 9.1, 10.2	
Occupational Health, Safety and Working Environment							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	103-104				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	103-104				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	103-107				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-3 Occupational health services	105-107				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	105-107				SDG 16.1	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	107, 134				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-6 Promotion of worker health	96-97, 105-107				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	105-107				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-9 Work-related injuries	105				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-10 Work-related ill health	105				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
Financial Inclusion							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	108				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	108-114, 172				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	108-114				SDG 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a	
	203-2 Significant indirect economic impacts	108-114				SDG 1.4, 1.5, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a	
Responsible Lending and ESG Considerations							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	115-119				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	109, 120-122, 172				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	109, 120-122, 172				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	120 and website [https://www.krungsri.com/Krungsri2020/media/IR/gender-bond/Krungsri-Women-SME-Bond_Impact-Report-2023.pdf]				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	123-128				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	129, 179				SDG 4.3, 4.4, 4.7	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	129-134				SDG 4.3, 4.4, 4.7, 12.8, 13.3	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Stakeholder Engagement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	135-140				SDG 16.6, 17.7	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	172				SDG 16.6, 17.7	
Community Participation and Social Engagement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	141-150				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	
Climate Change Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	153-155				SDG 12.2, 13.2, 13.3, 17.16, 17.17	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	159					
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	156				SDG 12.2, 13.2, 13.3	Yes
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	156				SDG 12.2, 13.2, 13.3	Yes
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	156				SDG 12.2, 12.3, 12.5, 13.2, 13.3	Yes
	305-4 GHG emissions intensity	156				SDG 13.2, 13.3	
	305-5 Reduction of GHG Reduction emissions	156				SDG 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3	
Environmental Management and Resource Efficiency							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	161-164				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	164-169					
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	164-165				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
	302-3 Energy intensity	164-165				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
	302-4 Reduction of energy consumption	166-167				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	167-168	b	NA			
	303-2 Management of water discharge-related impacts	167-168				SDG 6.3	
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	169-171				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	169-171				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-3 Waste generated	169-171				SDG 12.3, 12.4, 12.5	



แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2566

ขอความร่วมมือจากท่านโปรดร่วมตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ โดยสแกน QR Code
หรือส่งแบบสำรวจฯ นี้กลับมายังธนาคาร ตามที่อยู่ที่ปรากฏท้ายเล่ม หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
ที่ 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

- ◯ การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ◯ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสังคม

- ◯ การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- ◯ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- ◯ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ◯ สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ◯ การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- ◯ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- ◯ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- ◯ การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

- ◯ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- ◯ การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- ◯ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- ◯ การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- ◯ การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
- ◯ การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- ◯ นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- ◯ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

5. ความพึงพอใจต่อรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2566

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

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (จำกัด) มหาชน
ร่วมรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการยกเลิกการจัดพิมพ์รายงานความยั่งยืนเป็นรูปเล่ม
เพื่อลดการใช้กระดาษ การตัดต้นไม้ การใช้หมึกพิมพ์ รวมถึงของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต

สอบถามข้อมูล โปรดติดต่อ:
สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
โทรศัพท์ 0-2296-2000 ต่อ 83009, 83778, 84026
อีเมล: KrungsriESG@krungsri.com

ออกแบบ: บริษัท กราฟิก สเตชั่น จำกัด