

KTB

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ธุรกิจ



ธนาคารกรุงไทยในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ประกอบธุรกิจเพื่อส่งเสริมต่อยอด การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน ผ่านการเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานและบริการของรัฐเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินและสวัสดิการพื้นฐานให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างโปร่งใส และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำของประเทศ ควบคู่ไปกับการดำเนินการเพื่อเตรียมพร้อมให้ประเทศมีศักยภาพในการรับมือและ/หรือปรับตัวให้ยืดหยุ่นต่อความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงระดับโลกที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล และบริหารจัดการความเสี่ยงและสินทรัพย์ด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง รวมไปถึงการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดและดำเนินงาน 7 ยุทธศาสตร์หลักอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต ดังนี้

1. **ปลดล็อกศักยภาพในการสร้างมูลค่าจากการทำธุรกิจกับลูกค้าของลูกค้า (X2G2X)** ให้มีความสำคัญกับการมองภาพรวมตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบ “Total Solutions” ตลอดจนเข้าถึงลูกค้าฐานรากเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ
2. **ขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์กรด้วยดิจิทัลและข้อมูล** เร่งนำข้อมูลและเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบโต้ได้ตรงรูปแบบ
3. **เปิดตัวแพลตฟอร์มใหม่เพื่อสร้างการเติบโตในมิติใหม่** พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร เพื่อให้ประชาชนทุกระดับเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน
4. **สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และยั่งยืน** ขับเคลื่อนธุรกิจตามแนวทาง ESG เพิ่มการเข้าถึงในกลุ่มลูกค้าฐานรากให้มากขึ้น เชื่อมโยงกลุ่มลูกค้า SMEs กับ Digital Economy และเร่งปรับตัวเข้าสู่กลุ่มอุตสาหกรรม New S-Curve
5. **พัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถการทำงานแห่งอนาคต** พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงองค์กรที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ เสริมความแข็งแกร่งด้าน Data Analytics เข้าใจความต้องการลูกค้า ก้าวสู่การเป็น Personalized banking ผสานศักยภาพการทำงานแบบ One Krungthai เสริมความแข็งแกร่งทางธุรกิจร่วมกับพันธมิตร
6. **ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีหลักขององค์กร** ลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT และ Digitization ให้มีความทันสมัย มั่นคง ปลอดภัย มีเสถียรภาพ มีประสิทธิภาพ รองรับผู้ใช้งานในอนาคต
7. **ปฏิรูปวัฒนธรรมและปลูกฝังวิธีการทำงานแบบใหม่** กล้าเปลี่ยน เพื่อก้าวนำ ปรับตัวให้รวดเร็ว มีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และยกระดับพนักงาน ให้มีทักษะใหม่ๆ เข้าใจเรื่อง Digital Literacy มุ่งสู่การเป็นองค์กรต้นแบบให้พนักงานทุกคนภาคภูมิใจในการเป็นกรุงไทย

กลุ่มธุรกิจการเงิน

KTB

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG



ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมที่ยั่งยืน

ธนาคารเผชิญความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมที่ยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและกฎระเบียบสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวดขึ้น เช่น CBAM, EUDR, IFRS และ Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) เป็นต้น ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนและความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงจากการถูกมองว่าเป็น “Sustainable Washing” หากการดำเนินงานด้าน ESG ไม่โปร่งใสหรือไม่ครบถ้วน ความเสี่ยงเหล่านี้ส่งผลต่อทั้งลูกค้าและธนาคาร ทั้งในด้านต้นทุน การแข่งขัน ความน่าเชื่อถือ และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ธนาคารจึงได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน กำหนดนโยบายสินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ เปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากล พัฒนานวัตกรรม ESG ภายในองค์กร และสนับสนุนให้ลูกค้าปรับตัวสู่ธุรกิจที่ยั่งยืนผ่านการให้คำปรึกษา ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการติดตามผลอย่างใกล้ชิด

ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์ท่ามกลางวิกฤติหลากหลายมิติ

เศรษฐกิจโลกกำลังเผชิญกับวิกฤตซ้อนวิกฤต (Polycrisis) ที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกัน เช่น ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์และสงครามการค้า ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนโลจิสติกส์และการผลิตสูงขึ้น กระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน การค้าโลก และการส่งออกของไทยโดยตรง ลูกค้ากลุ่มธุรกิจส่งออกและ SME จึงอาจได้รับผลกระทบด้านรายได้และสภาพคล่อง ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงต่อคุณภาพสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ผ่านการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง และดำเนินมาตรการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน ทั้งในขั้นตอนการให้สินเชื่อ การกันสำรองหนี้ การติดตามลูกหนี้เชิงป้องกัน รวมถึงการจัดทำ Stress Testing และรายงานความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในการรับมือกับความผันผวนทางเศรษฐกิจ และรักษาความมั่นคงทางการเงินได้อย่างยั่งยืน

ความเสี่ยงจากการใช้งาน Generative AI

ธนาคารนำเทคโนโลยี Generative AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืน แต่การใช้งานดังกล่าวมาพร้อมความเสี่ยง เช่น ข้อมูลหรือโมเดลไม่ถูกต้อง อคติของข้อมูล การป้อนคำสั่งไม่เหมาะสม การละเมิดกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า ธนาคารจึงได้กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการใช้ Generative AI อย่างชัดเจน พัฒนาศักยภาพบุคลากร (Upskill / Reskill) ใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูง ตรวจสอบด้าน IT Audit และยึดหลักความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 3 ด้าน ได้แก่ Confidentiality, Integrity และ Availability เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักจริยธรรม

กลุ่มธุรกิจการเงิน

KTB

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



การมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net zero emission)

ธนาคารกรุงไทยในฐานะสถาบันการเงินหลักของประเทศ ได้กำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวทางสากล โดยตั้งเป้าลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ในส่วนของ Financed Emissions ภาคธุรกิจผลิตไฟฟ้าภายในปี 2608 ซึ่งเป็นภาคส่วนที่มีการปล่อยคาร์บอนสูงที่สุดในประเทศ และการดำเนินงานของธนาคารปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2573 การกำหนดเป้าหมายนี้สะท้อนบทบาทเชิงรุกของธนาคารในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และสอดคล้องกับพันธกิจของประเทศไทยในการบรรลุ Net Zero ในระยะยาว เพื่อดำเนินการสู่เป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้จัดทำแผนการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan) สำหรับภาคธุรกิจผลิตไฟฟ้า โดยมุ่งสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียน ทั้งนี้ ธนาคารใช้แนวทาง Sustainable Lending Guidelines เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ก่อนอนุมัติสินเชื่อ

ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง อาทิ สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน (ESG Loan) สินเชื่อสีเขียว (Green Loan) การฝากเงินที่ลงทุนในสิ่งแวดล้อม (Green Deposit) และสินเชื่อเชื่อมโยงกับความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan) ซึ่งมีเงื่อนไขทางการเงินที่ผูกกับผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจพลังงานรายงานและเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างโปร่งใสตามมาตรฐานสากล เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือด้าน ESG ในระดับประเทศ สำหรับผลการดำเนินงานในปี 2567 ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ได้ทั้งสิ้น 43,642 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ถึง 949,529 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความสำเร็จของธนาคารในการวางรากฐานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม และเริ่มดำเนินการจริงแล้วในวันนี้ การกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการมุ่งสู่ความยั่งยืนระยะยาว ถือเป็นก้าวสำคัญสู่การเป็นสถาบันการเงินที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำอย่างมั่นคงและยั่งยืน

กลุ่มธุรกิจการเงิน

KTB

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสังคม



การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติตามแรงงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินงานตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เป็นธรรม และเคารพความแตกต่าง ภายใต้กระบวนการ Human Rights Due Diligence (HRDD) ธนาคารยังขยายแนวทางนี้ไปสู่ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมสร้างสังคมที่เท่าเทียมและยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารได้ประเมินและติดตามผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ตามแนวปฏิบัติจรรยาบรรณทางธุรกิจ ความมุ่งมั่นดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารได้รับการยกย่องเป็น องค์กรต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชนระดับดีเด่นประจำปี 2567 ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ธนาคารขับเคลื่อนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อยกระดับศักยภาพองค์กรและสร้างความยั่งยืน ผ่านการดำเนินงานหลัก ได้แก่ การปรับวัฒนธรรมองค์กรสู่ความคล่องตัว การเสริมทักษะบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง การยกระดับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลสู่ดิจิทัล และมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมและดึงดูดบุคลากรรุ่นใหม่ โดยต่อยอดโครงการ “Wolf Hack ไร้ล้าคว้าวาไอเดีย” เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล นวัตกรรม และความเป็นผู้นำของพนักงาน ผ่านการทำงานร่วมกันแบบ Cross Collaboration พร้อมพัฒนาแอปพลิเคชัน One Krungthai ที่เปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมระบบประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อวัดผลได้จริง ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งพัฒนาแรงงานให้พร้อมสำหรับอนาคต สร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า ควบคู่กับการดูแลสภาวะและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อให้พนักงานเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืนไปพร้อมกับองค์กร

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านกระบวนการทางธุรกิจ

ธนาคารมุ่งสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมกับชุมชนเพื่อขับเคลื่อนสังคมไทยสู่ความยั่งยืน ตามกรอบ CSV Framework 4 มิติ ได้แก่ การพัฒนาอาชีพและสนับสนุนการรวมตัวของสมาชิกในชุมชน โดยมุ่งหมายในการจัดตั้งกิจการเพื่อสังคมระดับชุมชน การสร้างผลกระทบเชิงบวกเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน การสร้างสังคมที่ยั่งยืนผ่านการให้ความรู้ทางการเงิน และการสร้างวัฒนธรรมจิตอาสาแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป โดยโครงการหลัก “กรุงไทยรักชุมชน” เน้นการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น ผลการดำเนินงานปี 2567 ดำเนินโครงการรวม 20 โครงการ สร้างรายได้ให้ชุมชนกว่า 18.6 ล้านบาท มีชุมชนต้นแบบ 4 แห่ง ผู้ได้รับประโยชน์ 36,619 คน และพนักงานร่วมกิจกรรมจิตอาสา 1.6 ล้านชั่วโมง โดยมีเป้าหมายระยะยาวในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 12 ชุมชน ยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตประชาชนกว่า 50,000 คนทั่วประเทศ

กลุ่มธุรกิจการเงิน

KTB

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล



การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI เพื่อเสริมศักยภาพการแข่งขันของธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทยตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามามีบทบาทสำคัญ จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้หลักการ People as Foundation และแนวคิด Corporate Value Creation เสริมทักษะ สร้างคุณค่า สู่อนาคต เพื่อรักษาสมดุลระหว่างการใช้นวัตกรรมกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนผ่านเชิงดิจิทัลอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรควบคู่กับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใสและยึดมั่นในค่านิยมหลัก (Core Value 5 ส.)

ธนาคารได้เร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีและข้อมูล (Future-proof Core Technology & Data Capabilities) โดยมีการปรับโครงสร้างด้าน IT และร่วมมือกับพันธมิตรระดับโลก เช่น Accenture และ IBM พร้อมจัดตั้ง IBM Digital Talent for Business (IBMDT) เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมดิจิทัล นอกจากนี้ ยังได้นำ New Operating Model ที่เน้นกระบวนการแบบ End-to-End และจัดตั้งศูนย์บริการธุรกิจ (Business Service Center) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการให้บริการลูกค้า รวมถึงพัฒนาระบบ HRMS และแอปพลิเคชัน One Krungthai Revolution เพื่อยกระดับประสบการณ์การทำงานและความผูกพันในองค์กร

สำหรับการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นธนาคารได้นำ AI มาเพิ่ม Productivity และประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง เช่น การตรวจจับความผิดปกติทางธุรกรรม (KYC / AML) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก รวมถึงการใช้ AI ในการคัดกรองผู้สมัครงานอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว พร้อมกันนี้ ธนาคารยังส่งเสริมวัฒนธรรม Agile & Flexible ภายใต้หลัก Fail Fast, Learn Fast และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกระดับผ่านโครงการ Upskill / Reskill ในหลักสูตรดิจิทัลและ AI รวมถึงขับเคลื่อนโครงการ Wolf Hack เพื่อร่วมพัฒนาเทคโนโลยีและสร้าง Future Leaders ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของธนาคาร

แนวทางทั้งหมดนี้สะท้อนถึงเป้าหมายของธนาคารในการเป็นธนาคารชั้นนำที่ใช้เทคโนโลยีและ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างนวัตกรรมบริการ และยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) อย่างยั่งยืนในโลกยุคใหม่

กลุ่มธุรกิจการเงิน