

ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564



การเงิน

รายได้รวมจากการดำเนินงานสุทธิ

฿ 150.3 พันล้านบาท

กำไรสุทธิ

฿ 35,599 ล้านบาท

กำไรต่อหุ้น

฿ 10.47 บาท

อัตราผลตอบแทน
ต่อส่วนของผู้ถือหุ้น
คิดเป็นร้อยละ

8.4

อัตราผลตอบแทน
จากสินทรัพย์
คิดเป็นร้อยละ

1.1



ลูกค้า

จำนวนลูกค้าทั้งหมด

16.9 ล้านคน

จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล

20+ ล้านคน

ความพึงพอใจและความผูกพันของ
ลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

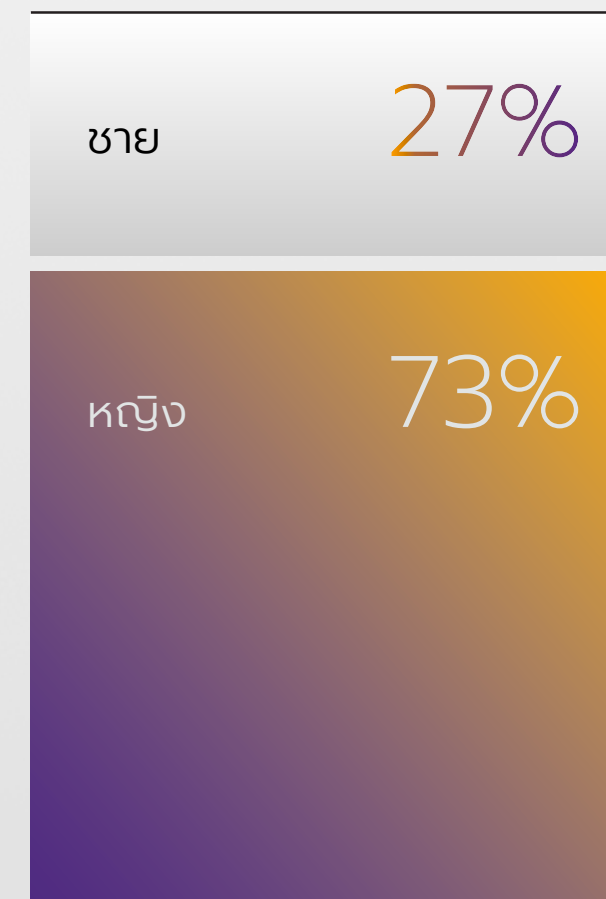
75 / 100



พนักงาน

จำนวน
พนักงาน

22,051 คน



สัดส่วนของผู้บริหาร
ที่เป็นผู้หญิง

56%

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย

45 ชั่วโมง/ คน

อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน
ด้านพนักงาน

4.25

กรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

เป้าหมายด้านความยั่งยืนและการสนับสนุน SDGs

ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564



สังคม



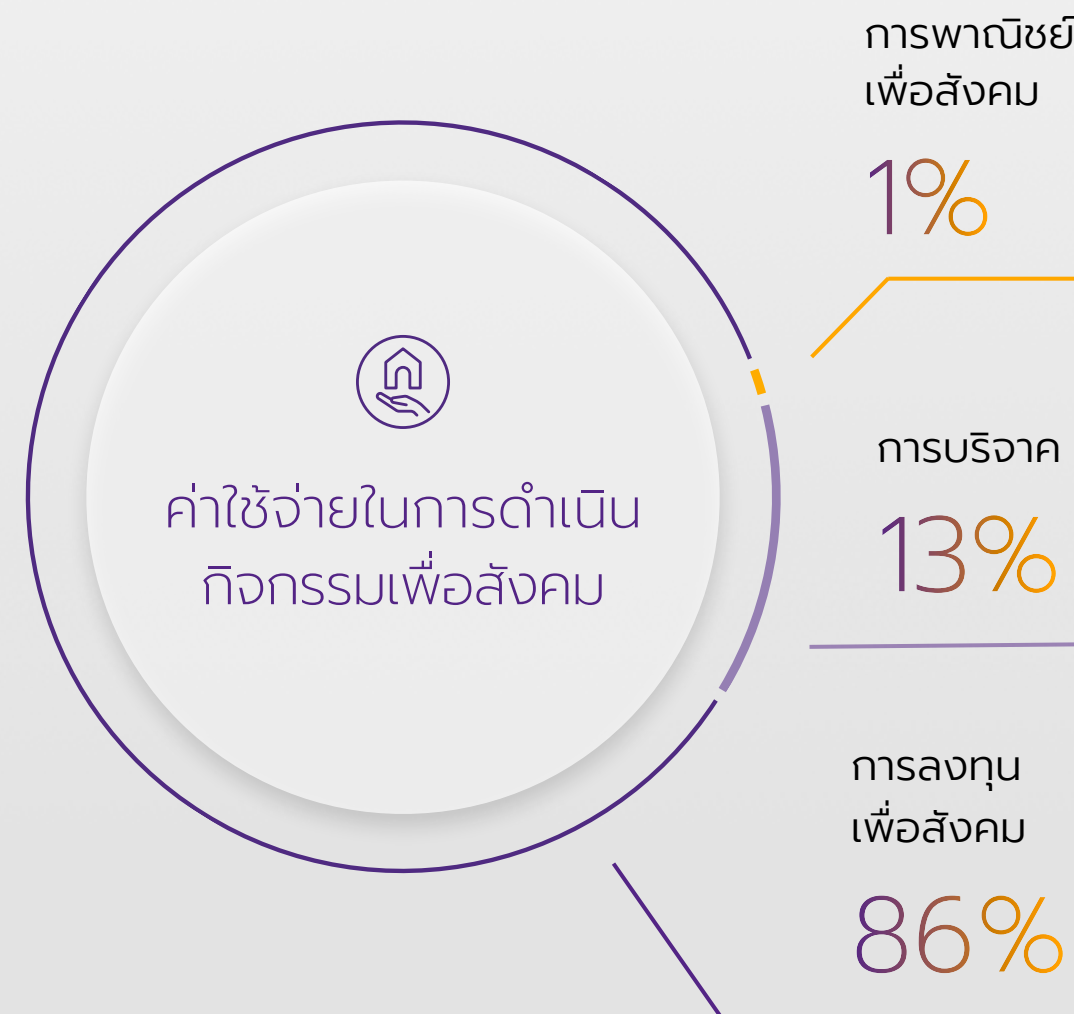
ค่าใช้จ่ายในการดำเนิน
กิจกรรมเพื่อสังคม

456
ล้านบาท



จำนวนชั่วโมงของพนักงาน
ที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม

44,700
ชั่วโมง



สิ่งแวดล้อม



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
Scope 1 และ Scope 2 คิดเป็น

ร้อยละ 69 ร้อยละ 37
ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
(เทียบกับปี 2562)



ลดการใช้พลังงาน

ร้อยละ 35
(เทียบกับปี 2562)



ลดการใช้น้ำ

ร้อยละ 54
(เทียบกับปี 2562)



ลดปริมาณของเสีย
ไม่อันตราย

ร้อยละ 40
(เทียบกับปี 2562)

กรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

เป้าหมายด้านความยั่งยืนและการสนับสนุน SDGs

ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2564

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิก
ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์
(Dow Jones Sustainability Indices:
DJSI) ในกลุ่ม World Index
และกลุ่ม Emerging Markets Index
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4

Sustainability Award
Silver Class 2022

S&P Global

นอกจากนี้ ยังได้รับรางวัล
Sustainability Award 2021
ระดับ Silver Class ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

จาก S&P Global



FTSE4Good

ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิก
ดัชนีความยั่งยืน FTSE4Good
Index Series ในกลุ่ม
FTSE4Good Emerging Index

จาก FTSE Russell



ได้รับการประเมินผลการดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ
การกำกับดูแล หรือ ESG
ในระดับ AA ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร

จาก MSCI



ได้รับการประเมินผลการบริหาร
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
(Climate Change)
อยู่ในระดับ B

จาก CDP



ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อ
ดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand
Sustainability Investment
(THSI) และได้รับรางวัล Highly
Commended ในกลุ่มรางวัล
Sustainability Excellence

จาก ตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย



ได้รับรางวัล Sustainable Finance Awards 2021
สาขา Financial Leadership in Sustaining
Communities Bank ระดับเอเชียแปซิฟิก

จากนิตยสาร Global Finance



รางวัล Asia's Best Sustainability Report
(Stand-alone)

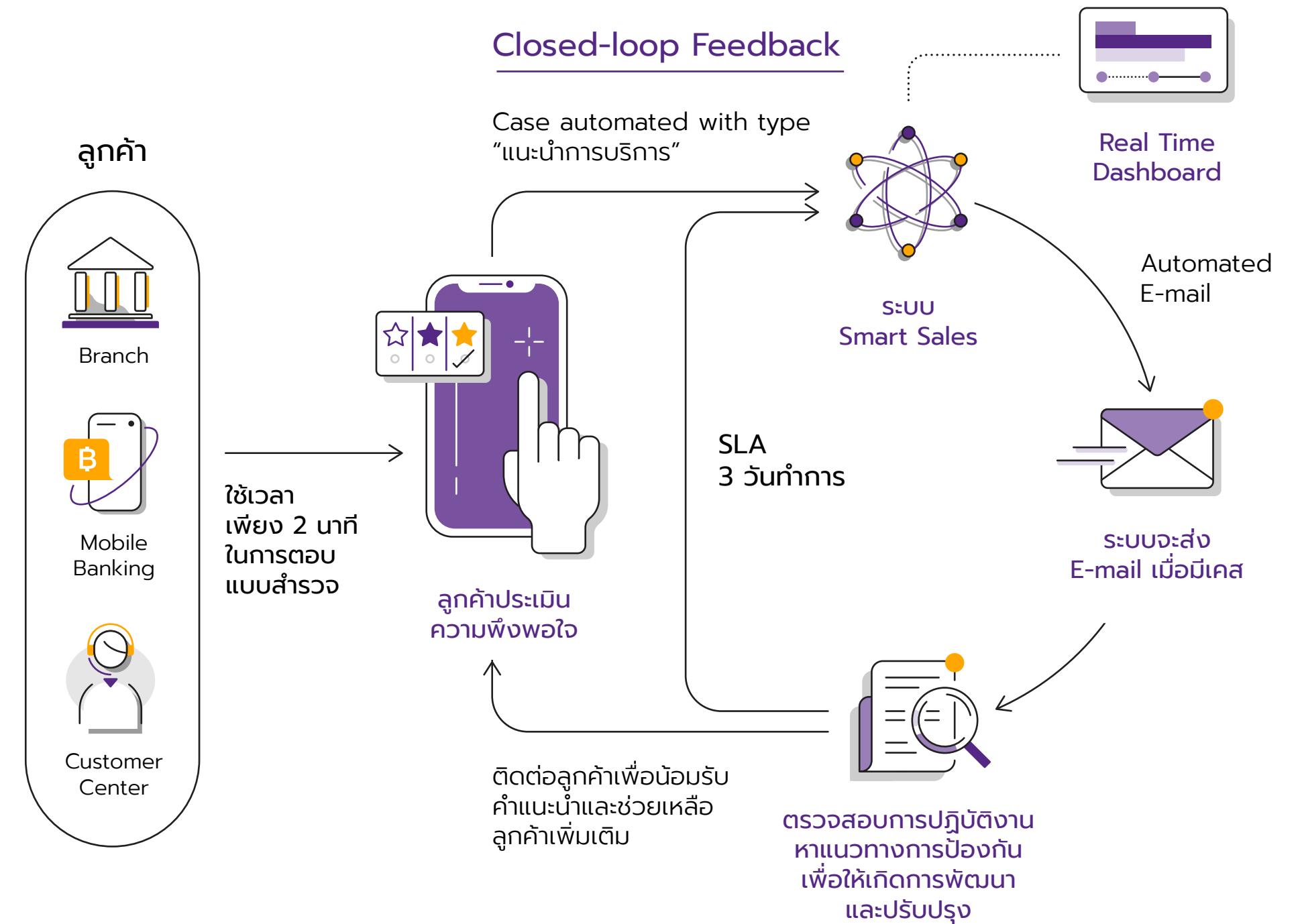
จาก CSRWorks International Pte Ltd

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) ธนาคารจึงไม่หยุดนิ่งในการพัฒนานวัตกรรมและนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารในทุก ๆ วัน ซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้ามีส่วนสำคัญที่ช่วยธนาคารในการปรับปรุงกระบวนการภายในและการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาบุคลากรให้สามารถส่งมอบบริการที่ดีเลิศ ตลอดจนออกแบบสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ตรงความต้องการและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้นำระบบการจัดการข้อคิดเห็นลูกค้าแบบครบวงจร (Closed Loop Feedback System and Hot Alert) มาใช้ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ยังช่วยให้ธนาคารสามารถติดตามและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที ภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่ธนาคารกำหนดไว้ (Service Level Agreement: SLA)

ทั้งนี้ ธนาคารใช้เครื่องมือ Net Promoter Score หรือ NPS ในการวัดความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าต่อคุณภาพบริการใน 3 ช่องทาง ได้แก่ บริการธนาคารออนไลน์ บริการของธนาคารสาขา และศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งในปี 2564 ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยสูงขึ้นจากปี 2563 และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



| ความพึงพอใจของลูกค้า | 2562 | 2563 | 2564 | เป้าหมายปี 2565 |
|---------------------------|------|------|------|-----------------|
| เป้าหมาย NPS | 74 | 74 | 75 | 76 |
| คะแนนความพึงพอใจ | 74 | 74 | 75 | |
| ความครอบคลุมของข้อมูล (%) | 100 | 100 | 100 | |