



# GROWING SUSTAINABLE FUTURE

ก้าวไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืน

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2558

# GROWING SUSTAINABLE FUTURE

SUSTAINABILITY REPORT 2015

## Contents

04

สารจากประธานกรรมการและ  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

06

รายงานคณะกรรมการ  
บริษัทกับภาคและความรับผิดชอบต่อสังคม

08

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

14

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

20

การดำเนินงานด้านการพัฒนา  
อย่างยั่งยืน  
- ด้านเศรษฐกิจ  
- ด้านสังคม  
- ด้านสิ่งแวดล้อม

67

แนวทางการจัดทำรายงาน  
ความยั่งยืน

72

การสนับสนุนชุมชน

76

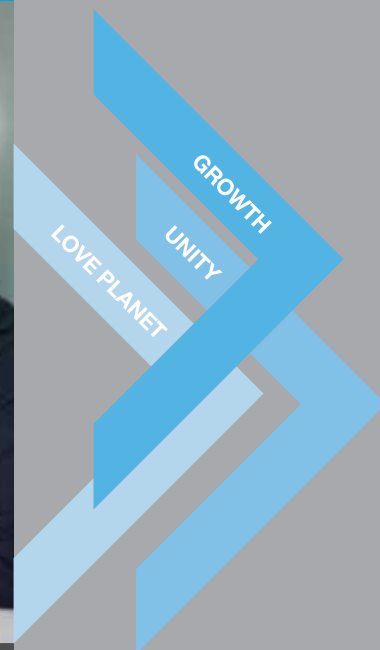
รางวัลแห่งความสำเร็จ

78

การแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

## กรุงไทยก้าวไกลไปกับคุณ ก้าวไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืน

ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นสู่ความยั่งยืน ด้วยการดำเนินธุรกิจ  
ที่มีใช้เพื่อผลกำไรแต่เพียงอย่างเดียว  
แต่มีการพิจารณาถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี  
คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน





# สารจาก ประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่



## สภาพเศรษฐกิจไทย ในปี 2558

มีการขยายตัวในระดับต่ำจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าและของโลก ทั้งยังมีสถานการณ์ภัยแล้งและการที่ธนาคารประสบกับวิกฤตการณ์ในด้านต่าง ๆ ท่ามกลางสภาวะเหล่านี้ ธนาคารได้พยายามดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง และคำนึงถึงความเสี่ยงอย่างรอบด้าน



ในปีที่ผ่านมาธนาคารยังคงดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ที่ธนาคารวางกรอบไว้ 7 ปี (2557-2564) ซึ่งในปี 2558 อยู่ในช่วงแรก Base Camp ธนาคารได้วางรากฐานภายในเพื่อความแข็งแกร่งและยั่งยืน โดยธนาคารปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในหลายมิติ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพของ Risk Management จัดตั้ง Loan Factory สำหรับลูกค้า Retail และ SME สร้างมาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อ เพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ป้องกันและลดความสูญเสียจาก NPL รวมทั้งการดำเนินโครงการ Cost Optimization เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารต้นทุน สร้างโอกาสในการทำรายได้ รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ส่งผลให้ในปี 2558 ธนาคารมีรายได้เพิ่มขึ้น กว่าร้อยละ 6 อีกทั้งผลประกอบการด้านอื่นของธนาคารยังประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี สะท้อนจากส่วนตรงตลาดที่ยังอยู่ในอันดับ 1 ของระบบธนาคารพาณิชย์ ทั้งด้านสินเชื่อ เงินฝาก และสาขา

ธนาคารยังปรับกระบวนการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเป้าหมาย คือ งานได้ผล คนเป็นสุข สนุกกับงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 4.18 เป็น 4.20 และ 4.42 จากคะแนนเต็ม 5 ในปี 2556 2557 และ 2558 ตามลำดับ

และในปี 2559-2561 เข้าสู่ช่วงที่ 2 ของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ธนาคารจะพัฒนาการดำเนินธุรกิจในทุกด้าน เพื่อปิดช่องว่างกับธนาคารคู่แข่ง โดยเฉพาะในด้านส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อและผลกำไร เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารอันดับ 1 (Close the Gap) และก้าวสู่การเป็น Paperless Organization ด้วย และในช่วงที่ 3 ปี 2562-2564 ธนาคารจะมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน (Best Place to Work)



ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเลือกใช้แนวทางการรายงานข้อมูลตาม Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ G4 ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการ Booth ATM Energy Saving ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบควบคุมอุณหภูมิภายในตู้ ATM ที่ใช้พัดลมระบายอากาศแทนการใช้เครื่องปรับอากาศ ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและค่าไฟฟ้าลงได้ถึง 23,241,960 บาท/ปี จากการติดตั้งตู้ ATM ประหยัดพลังงาน 966 ตู้

นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินโครงการเพื่อสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับสังคมชุมชนอย่างยั่งยืน อาทิ โครงการเสริมศักยภาพโรงเรียนขยายขอบ ณ โรงเรียนบ้านเวินบึก อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งใช้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกในโรงเรียนและชุมชนโดยรอบ

ในปี 2558 ธนาคารได้รับรางวัลจากสถาบันระดับภูมิภาคและระดับโลกหลายรางวัล อาทิ รางวัล “Thailand Business Leader of the Year Award” จาก CNBC รางวัล “The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services Thailand Awards 2015” จากนิตยสาร The Asian Banker รางวัล “Asean Corporate Governance Awards 2015” รางวัล “ESG 100 Certificate” และรางวัล “Sustainability Report Award 2015 ระดับดีเด่น” จาก CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสถาบันไทยพัฒน์

ในนามของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และบริษัทในเครือ ขอให้คำมั่นว่าธนาคารจะดำเนินงานอย่างมีอาชีพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้ทุกภาคส่วนเติบโตไปด้วยกันอย่างมั่นคงและยั่งยืน

(ดร.สมชัย สัจจพงษ์)  
ประธานกรรมการธนาคาร

(นายวรภัก รัตนาวงษ์)  
กรรมการผู้จัดการใหญ่



## รายงานคณะกรรมการบริษัท และความรับผิดชอบต่อสังคม



การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม มีความสำคัญอย่างมากต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารกรุงไทย ซึ่งจะนำไปสู่ความยั่งยืนของการดำเนินงาน และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีบทบาทในการพิจารณา ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล สอดคล้องกับข้อกำหนดเผยแพร่แนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับกรรมการผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติ รวมถึงการขยายผลไปยังบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

ในปี 2558 คณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม ได้จัดให้มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร จากผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง มุ่งมั่น และจริงจัง ทั้งในด้านการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นผลให้ในปี 2558 ธนาคารได้รับรางวัลด้านบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

- รางวัล Asean Corporate Governance Awards 2015 โดยธนาคารได้รับการประเมินในระดับ TOP 50 ASEAN Publicity Listed Companies
- การประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2558 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2015) อยู่ในระดับ “ดีเลิศ” อันเป็นระดับสูงสุดในการประเมินซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- การประเมินคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2558 ในระดับ 100 คะแนนเต็ม โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- ESG 100 Certificate 2015 (ESG: Environment, Social and Governance) จากสถาบันไทยพัฒน์ เป็นสิ่งสะท้อนความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของธนาคาร
- รางวัลดีเด่นด้านรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2558 โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสถาบันไทยพัฒน์
- รางวัลเชิดชูเกียรติองค์กรสมาชิก (Honorary Member Awards) จากองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD) ในฐานะที่ธนาคารดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม





ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นที่จะให้บริการทางการเงินที่เป็นเลิศ ทันสมัย มีความเหมาะสม เป็นมืออาชีพ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ตระหนักในความสำคัญดังกล่าวเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ประเทศชาติ และดูแลรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างดีที่สุด



สุพจน์ มงคลสุธี

(นายสุพจน์ มงคลสุธี)  
ประธานกรรมการบริหารกิจการ  
และความรับผิดชอบต่อสังคม





เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

## วิสัยทัศน์ “Growing Together: กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ”

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความแข็งแกร่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 ใช้สัญลักษณ์ “นกยูงยักษ์” ที่สื่อความหมายถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความมั่นคง ความกว้างขวางยิ่งใหญ่ ความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง และเป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ธนาคารประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว

จำนวน

72,005,040,437.50 บาท

จำแนกเป็น  
หุ้นสามัญ  
จำนวน 13,976,061,250 หุ้น  
หุ้นบุริมสิทธิ  
จำนวน 5,500,000 หุ้น

รวมจำนวน 13,981,561,250 หุ้น



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารนานาชาติเหนือ)  
เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารสุขุมวิท)  
เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย  
กรุงเทพฯ 10110



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



ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงไทย  
0-2111-1111



E-mail  
Call.Center@ktb.co.th



โทรศัพท์  
0-2255-2222



โทรสาร  
0-2255-9391-3



เว็บไซต์  
www.ktb.co.th



Facebook  
KTB Care

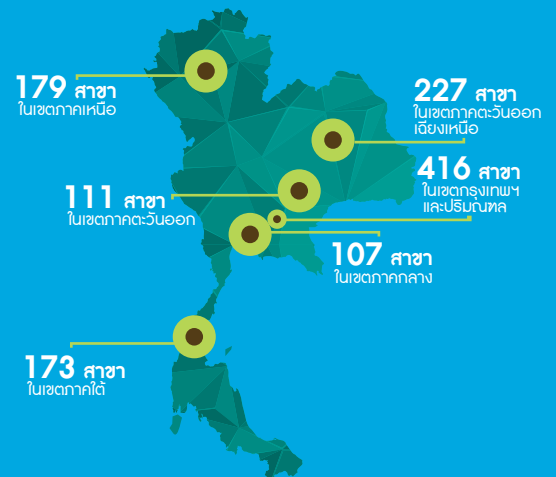


Twitter  
KTB Care

## พันธกิจ

1. ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน
2. ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
4. สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ธนาคารยังอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยธนาคารมีสาขาในประเทศ 1,213 สาขา ดังนี้



ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2559

สาขาในต่างประเทศมี 8 สาขา ดังนี้

1. กู๋หนิง
2. พนมเปญ
3. สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ
4. ลอสแอนเจลิส
5. มุมไบ
6. สิงคโปร์
7. นครหลวงเวียงจันทน์
8. เคย์แมน

สาธารณรัฐประชาชนจีน  
ราชอาณาจักรกัมพูชา  
ราชอาณาจักรกัมพูชา  
สหรัฐอเมริกา  
สาธารณรัฐอินเดีย  
สาธารณรัฐสิงคโปร์  
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
หมู่เกาะเคย์แมน

และมีสำนักงานผู้แทนอีก 1 แห่ง คือ สำนักงานผู้แทนอย่างถาวร สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

\*หมายเหตุ: สาขาเคย์แมน จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุนจากแหล่งเงินภายนอก และสำนักงานผู้แทนอย่างถาวร ทำหน้าที่ดูแลและประสานงาน อำนาจความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน



## Core Values

คุณค่าองค์กร “KTB FIRST” 5 คุณค่า 15 พฤติกรรม



- มั่นคงจากการบริหารความเสี่ยง (Firm from Risk Management)
- มั่นคงจากการมีบรรษัทภิบาล (Firm from Corporate Governance)
- มั่นคงจากการเติบโตอย่างยั่งยืน (Firm from Sustainable Growth)



- สร้างสรรค์คิดค้น (Innovative Thinking)
- สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทันสมัย (Innovative Products)
- สร้างสรรค์กระบวนการทางธุรกิจ (Innovative Process)



- รับผิดชอบในหน้าที่ (Responsible for Your Duty)
- รับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsible for Customers)
- รับผิดชอบต่อสังคม (Responsible for Society)



- บริการด้วยใจ (Service-Minded)
- บริการทันใจ (Service Express)
- บริการเป็นเลิศ (Service Excellence)



- รวมพลังคิดบวก (Teamwork with Positive Attitude)
- รวมพลังเพื่อลูกค้า (Teamwork for Customers)
- รวมพลังเพื่อองค์กร (Teamwork for KTB)



## ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน



ธนาคารกรุงไทยมุ่งเน้นออกแบบผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย บริการทางการเงินที่ครบวงจร ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่สินเชื่อ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือ เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มต่างๆ เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกสบาย กล่าวคือ

### ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

1. **สินเชื่อธุรกิจ** ธนาคารได้มีการแบ่งกลุ่มธุรกิจสินเชื่อออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่
  - 1.1 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นสินเชื่อที่มีวงเงินที่ให้เกินกว่า 500 ล้านบาท
  - 1.2 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินรวมมากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท
  - 1.3 สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อยที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 20 ล้านบาท
2. **สินเชื่อสถาบันการเงิน**  
เป็นการให้บริการกับกลุ่มสถาบันการเงิน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในธุรกรรมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ซึ่งธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่อง
3. **สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล** ประกอบด้วย
  - 3.1 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่ออุปโภคบริโภค
  - 3.2 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายนอกประสงค์ตามความต้องการของลูกค้า

### ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ใช่สินเชื่อ

#### 1. บริการรับฝากเงิน

ธนาคารให้บริการรับฝากเงินทุกประเภท ทั้งออมทรัพย์ กระแสเงินสด ฝากประจำ และปลอดภาษีจากลูกค้าทั่วไป ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร

#### 2. บริการจัดการทางการเงิน

ธนาคารมุ่งเน้นการบริการและจัดการทางการเงินที่ครบวงจร มีความทันสมัย สะดวก และปลอดภัย ให้กับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเงินที่มีความคุ้มค่า รวดเร็ว ลดเวลาการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการบริหาร

#### 3. บริการการค้าระหว่างประเทศ

โดยให้บริการกลุ่มลูกค้านำเข้า ส่งออก โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการด้านการนำเข้า ส่งออก ด้านหนังสือค้ำประกันต่างประเทศ ตลอดจนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารทางการค้า กฎระเบียบ อัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความปลอดภัยในระบบข้อมูลสารสนเทศให้บริการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้อาคารเป็นธนาคารแห่งแรกที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน ISO 27001 สำหรับระบบ Trade Finance System (TFS)

#### 4. บริการโอนเงินในประเทศ และระหว่างประเทศ

ธนาคารได้แต่งตั้งบริษัท เพย์สบาย จำกัด เป็นตัวแทนโอนเงินและรับเงินโอนของธนาคาร (Banking Agent) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล และกลุ่มลูกค้าที่จำเป็นต้องโอนเงินไปยังต่างประเทศ

#### 5. ผลิตภัณฑ์ธุรกิจบริหารเงิน

สำหรับกลุ่มลูกค้าเอกชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน โดยธนาคารได้มีกระบวนการวิเคราะห์ที่เหมาะสมสำหรับธุรกรรมด้านอนุพันธ์ทางการเงินตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์ต่างๆ สำหรับลูกค้า เช่น บริการธุรกิจปริวรรต ผลิตภัณฑ์ธุรกิจพาณิชย์ธนกิจ บริการธนบดีธนกิจ บริการด้านบัตรของธนาคาร บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคาร ได้แก่ บริการเช่าซื้อและลิสซิ่ง บริการจัดการกองทุน บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ บริการประกันชีวิตและประกันวินาศภัย บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลและบริการที่ปรึกษาทางการเงิน

ธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) สมาชิกชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย สมาชิกองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development: TBCSD) เพื่อร่วมต่อต้านทุจริต สร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้แก่องค์กรธุรกิจ และดำเนินการสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจเพื่อการพัฒนาแบบยั่งยืน และโครงการระบบหักบัญชีเช็คด้วยภาพและระบบจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS: Imaged Cheque Clearing and Archive System)

# แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร

## ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล

มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคำนึงถึงผลประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งพนักงาน ลูกค้า สังคม ผู้ถือหุ้น คู่ค้า และหน่วยงานกำกับ อีกทั้งธนาคารได้ประกาศใช้นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความมุ่งมั่นพัฒนาในกระบวนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมาตรฐาน สร้างการเติบโต เสริมความมั่นคงให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



### ตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร

## Growing Together กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้เป็นส่วนหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ซึ่งที่ผ่านมารธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม โดยใช้เกณฑ์ของผลกระทบ (Impact) ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการคำนึงเรื่องสิทธิในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย อาทิ ปี 2558 ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงสภาพการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน โดยมีการสำรวจความมุ่งมั่นจากการปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง

อีกทั้ง ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เข้าร่วมกิจกรรมตามวาระต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น เช่น ผู้ถือหุ้นมีสิทธิแสดงความเห็นอย่างเป็นทางการในการประชุมผู้ถือหุ้น หรือเสนอแนะ

นอกจากนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งพนักงาน ลูกค้า ประชาชน มีสิทธิให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น เพื่อธนาคารได้ปรับปรุงการดำเนินงานและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อกับคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารได้โดยตรง ในการเสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ข้อร้องเรียนหรือเบาะแสในกรณีที่เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

## ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



### ช่องทางความคิดเห็น

### ลูกค้า

- |                                                  |                                                                                      |                                                    |                                                                                |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| • ตู้ ปณ. 44 ศป.หัวลำโพง กทม. 10331              | • E-mail: <a href="mailto:complaint.center@ktb.co.th">complaint.center@ktb.co.th</a> | • ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 0-2111-1111             | • <a href="http://www.contactcenter.ktb.co.th">www.contactcenter.ktb.co.th</a> |
| • โทรศัพท์ 0-2208-8989 (เวลาทำการ 8.30-16.30 น.) | • Face book: KTB Care                                                                | • <a href="http://www.ktb.co.th">www.ktb.co.th</a> | • ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการสาขา/หน่วยงานสำนักงานใหญ่                          |
| • โทรสาร 0-2256-8170                             | • Twitter: KTB Care                                                                  |                                                    |                                                                                |

### ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับเรื่อง

#### ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า

1. พิจารณาแก้ไขข้อขัดแย้งปัญหาเบื้องต้น ลูกค้าพอใจ ยุติเรื่อง
2. บันทึกเรื่องในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนโดยแบ่งตามประเภทกลุ่มเรื่องและประเภทเรื่องย่อย
3. กรณีรับเรื่องแล้วไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องส่งเรื่องให้เจ้าของภายใน 1 วันทำการ
4. ติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาคาดข้อร้องเรียนในกรณีที่กำหนด พิจารณายุติเรื่อง

#### บันทึก/ยุติเรื่อง

#### ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าดำเนินการ

1. สรุป/วิเคราะห์/จัดทำรายงาน/รายงาน/ไตรมาส/รายปี นำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้บริหารสายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เกิน วันที่ 20 ของเดือนถัดไป

### ขั้นตอนที่ 2 เจ้าของงาน

#### หน่วยงานธนาคาร และ/หรือบริษัทในเครือที่เป็นต้นเหตุของเรื่อง

1. ตรวจสอบข้อเท็จจริง
2. แก้ไขปัญหา/ติดต่อลูกค้า
3. บันทึกผลการดำเนินงานในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและ/หรือตามที่หน่วยงานกำหนด
4. ติดต่อลูกค้าผู้ร้องเรียนแจ้งผลการแก้ไขปัญหาคาดข้อร้องเรียนตามเวลาที่กำหนด
5. บันทึก/แจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อยุติเรื่อง

มาตรการป้องกันการร้องเรียนซ้ำ เจ้าของงานที่เป็นต้นเหตุของเรื่องร้องเรียนต้องหาแนวทาง/ดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

#### สิ้นสุด

### ผลลัพธ์/ กรอบเวลา

1. ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที
2. แก้ไขปัญหา/ติดต่อลูกค้า (1-7 วันทำการ)
3. บันทึกผลการดำเนินงานในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและ/หรือตามที่หน่วยงานกำหนด
4. แจ้งผลการแก้ไขปัญหาคาดข้อร้องเรียน 15 วันทำการ

กรณีตกลงไม่ได้ ประเด็นข้อกฎหมาย/หนี้สิน/ค่าธรรมเนียม/นำเสนอบัญชีบัญชีถัดไปพิจารณาการตามคดีความเพื่อหาแนวทางยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าทราบภายใน 5 วันทำการ

### ช่องทางความคิดเห็น

### พนักงาน

- E-mail: [hr.care@ktb.co.th](mailto:hr.care@ktb.co.th) / [we.lovektb@ktb.co.th](mailto:we.lovektb@ktb.co.th)
- Hotline: 0-2208-7606-9 ซึ่งดูแลโดยสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล



บมจ.ธนาคารกรุงไทย ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ให้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบ ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ใช่สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคาร โดยธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการทางการเงิน

## ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

แหล่งที่มาของเงินทุน (Inflow)

การใช้เงินทุน (Outflow)

### Inflow

- Deposit
  - Retail
  - Business & SMEs
  - Government & State Enterprise
  - Financial Inst. & Cooperative
- Borrowing
- Equity

### Bank Management

- Financial Management
- Capital Management
- Legal & Regulatory Compliance

### Outflow

- Loan
  - Retail (consumer & housing)
  - Business & SMEs
  - Government & State Enterprise
  - Financial Inst. & Cooperative
- Investment

การบริหาร  
จัดการ  
ห่วงโซ่คุณค่า

Profit and Loss

โดยแหล่งที่มาของเงินทุน มาจากเงินรับฝาก (Deposit) ทุกประเภท ทั้งออมทรัพย์ กระแสรายวัน ฝากประจำ และปลอดภาษี จากลูกค้าทั่วไป ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน ผ่านสาขาและช่องทางต่างๆ อาทิ เครื่อง ATM ADM และ KTB NETBANK นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแหล่งเงินทุนที่สำคัญอื่นๆ ได้แก่ ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมของธนาคาร (Borrowing) และส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity)

ธนาคารจะนำเงินเหล่านี้มาบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด ซึ่งธนาคารมีกระบวนการสำหรับการบริหารจัดการทางการเงินของธนาคารที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง มีนโยบายในการรักษาระดับเงินทุนหมุนเวียน และการบริหารจัดการที่เหมาะสม โดยพิจารณาถึงสภาพคล่อง ความสามารถในการทำกำไร และมีเป้าหมายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจของธนาคารอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยหน่วยงานกำกับต่างๆ รวมถึงการมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่รอบคอบ รัดกุม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารใช้เงินทุนเหล่านี้ผ่านการดำเนินธุรกิจต่างๆ ของธนาคาร ทั้งในรูปแบบของการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ สินเชื่อสาขาต่างประเทศ สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล สินเชื่อสถาบันการเงิน และการลงทุนอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีรายรับเข้ามาในรูปของดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่างๆ ทั้งจากบริการของธนาคารเอง และบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคาร อาทิ บริการเช่าซื้อและลิสซิ่ง บริการจัดการกองทุน บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ บริการประกันชีวิตและประกันวินาศภัย บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล และบริการที่ปรึกษาทางการเงิน ฉะนั้นบริษัทในเครือเหล่านี้จึงมีสถานะเป็นทั้งส่วนหนึ่งของธุรกิจธนาคารและเป็นผู้ค้าของธนาคารด้วย





## แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

ธนาคารกรุงไทยได้มุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยอ้างอิงตามแนวปฏิบัติและมาตรฐานต่างๆ ที่ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืน โดยบูรณาการองค์ประกอบจากมาตรฐาน และการบริหารจัดการสากลที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เช่น แนวทางการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Index: DJSI)

หลักสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) และ ISO 26000 ขณะเดียวกัน ธนาคารยังปฏิบัติตามหลักการของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) ที่ครอบคลุมในด้านสิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต โดยมีรายละเอียดดังนี้



### ประเด็น: สิทธิมนุษยชน

#### แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมายทั้งในประเทศ และกฎหมายสากล รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR อาทิ

- ข้อ 2 ทุกคนมีสิทธิ และเสรีภาพ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ
- ข้อ 3 ทุกคนมีสิทธิในการมีชีวิตอยู่และมีความมั่นคง
- ข้อ 7 สิทธิในการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน
- ข้อ 23 สิทธิในการมีงานทำตามที่ต้องการ และได้รับการประกันการว่างงาน รวมทั้งได้รับค่าตอบแทนเท่ากันสำหรับงานอย่างเดียวกัน และรายได้ต้องพอแก่การดำรงชีพสำหรับตนเองและครอบครัว ตลอดจนมีสิทธิก่อตั้งและเข้าร่วมสหภาพ
- ข้อ 24 สิทธิในการพักผ่อนและมีเวลาพักจากการทำงาน โดยธนาคารให้สิทธิลาพักผ่อนแก่พนักงานเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
- ข้อ 25 สิทธิในการได้รับมาตรฐานการครองชีพอย่างเพียงพอ ได้รับปัจจัยสี่ สวัสดิการสังคม ประกันการว่างงาน เจ็บป่วย ผู้สูงอายุ ตลอดจนต้องคุ้มครองแม่และเด็กเป็นพิเศษ รวมถึงให้ความรู้กับพนักงานทางด้านกฎหมาย และการกระทำไม่ถูกต้องทางด้านวินัยให้แก่พนักงาน พร้อมเปิดช่องทางร้องเรียนผู้กระทำความผิด จัดตั้งกระบวนการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารเสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนผ่านระบบเว็บบอร์ด และ HR Care ของธนาคาร



### ประเด็น: แรงงาน

#### แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารดูแลพนักงานสอดคล้องกับหลักแรงงานสากล International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work และมาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย (มรท.8001) อาทิ

- เปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิในการรวมกลุ่มหรือจัดตั้งสหภาพแรงงาน และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์อย่างเคร่งครัด
- ไม่มีการรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีเข้าทำงาน
- ให้ความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิงในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้ามาทำงานกับธนาคารตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550



### ประเด็น: สิ่งแวดล้อม

#### แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารนำหลักมาตรฐานสากล ISO 26000 มาเป็นหลักปฏิบัติในด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ

- การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว
- การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อ Green Loan
- จัดตั้งโครงการ Think Green Plus เพื่อร่วมรณรงค์การใช้พลังงานไฟฟ้า
- รณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานกำจัดเอกสารปลอดภัยในโครงการ Shred2Share เพื่อลดการทำลายต้นไม้



### ประเด็น: การต่อต้านทุจริต

#### แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และประมวลจริยธรรม พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาล และได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เมื่อวันที่ 3 ต.ค. 2557 ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนโดยรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปป.ช.) โดยอ้างอิงเกณฑ์มาจากองค์กรโปร่งใสสากล Transparency International และได้รับการสนับสนุนการดำเนินโครงการจาก Center for International Private Enterprise (CIPE) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง



## การกำกับดูแล กิจการที่ดี



ธนาคารกรุงไทย ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย คำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธนาคารเชื่อว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีจริยธรรมที่ดีนั้น เป็นรากฐานที่สำคัญที่จะทำให้ธนาคารมีการเติบโตทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ธนาคารจึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มี วัฒนธรรมบรรษัทภิบาลที่เป็นที่ยอมรับ

จากความ **มุ่งมั่น** ดังกล่าว ธนาคารจึงได้กำหนดหลักการและยึดมั่น  
ในการปฏิบัติตาม หลักบรรษัทภิบาล  
ประกอบด้วย

**C**reation of Long Term Value  
การสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน

**A**ccountability  
แสดงถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่

**R**esponsibility  
รู้สำนึกในหน้าที่

**P**romotion of Best Practices  
ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

**E**quitable Treatment  
ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน

**T**ransparency  
แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน

**S**ocial and Environmental Awareness  
สำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



ทั้งนี้ ธนาคารได้พยายามสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตาม  
แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทุกคน

## ร้อยละ 100

ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอผ่านกิจกรรมภายใน และช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น CG TIMES ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่ายผ่านทาง Intranet



## การบริหารความเสี่ยง



ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารและควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการกำหนดโครงสร้าง นโยบาย และแนวทางไว้อย่างชัดเจนตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยและตามแนวทางของ

**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)**

ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานของการควบคุมความเสี่ยงภายในองค์กร

## รวมถึง

การดำเนินงานตามแนวทาง

**State Enterprise Performance Appraisal (SEPA)**

ซึ่งเป็นระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรระดับสากล พร้อมทั้งได้จัดโครงสร้างองค์กรและกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสายงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง

## ด้านการประเมินความเสี่ยงการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารได้มีการจัดตั้งฝ่ายประเมินความเสี่ยงข้อผิดพลาดและการทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาด และปัจจัยเสี่ยงจากการกระทำทุจริต รวมถึงการกำหนดแนวทาง วิเคราะห์แนวโน้มการทุจริตและข้อผิดพลาดต่างๆ หาแนวทางป้องกันลดความเสี่ยง พร้อมทั้งการติดตาม เฝ้าระวังรายการผิดปกติ ต้องสงสัยในธุรกรรมหลักของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกหลายชุดซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงเพื่อทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ของธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการผู้บริหารสายงาน คณะกรรมการการลงทุน คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ และธนาคารได้มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงทุกฝ่ายงานของธนาคาร (ร้อยละ 100 ของหน่วยงานทั้งหมด) พร้อมทั้งวางแผนการป้องกันและแนวทางการแก้ไขปัญหากรณีเกิดปัญหาขึ้นตามนโยบายของธนาคาร จึงมั่นใจได้ว่าธนาคารได้มีแนวทางการควบคุม ประเมิน และติดตามความเสี่ยง อันเนื่องมาจากการทุจริตและความเสี่ยงอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการประกาศใช้นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งกำหนดให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงานของธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้น 100% ยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด โดยธนาคารได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการคอร์รัปชัน รวมถึงการทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้มีมาตรการที่เป็นธรรม ในการปกป้อง ไม่ลดตำแหน่งลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้ธนาคารสูญเสียโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร

อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารได้ตระหนักถึงผลเสียของการคอร์รัปชันที่จะส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร จึงได้มีการสื่อสารข้อมูลความรู้ และโทษของการคอร์รัปชัน ผ่านช่องทางต่างๆ ในการสื่อสารกับพนักงานทุกระดับ



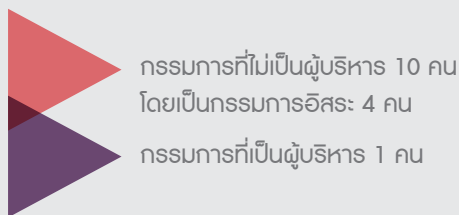
พร้อมทั้งมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งยังติดตามและการกำกับดูแลการดำเนินงานให้ใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งคณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนาคารประกอบด้วย

## 1 คณะกรรมการธนาคาร

มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวม โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่างๆ ของธนาคารดำเนินไปตามนโยบายถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้มีการแสดงบทบาทและถ่วงดุลกันอย่างกันอย่างไม่ประนีประนอม กรรมการประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ จึงเป็นคนละบุคคลกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ในปี 2558

### คณะกรรมการธนาคารมีจำนวน 11 คน

ประกอบด้วย



เป็นเพศชาย 11 คน  
และทุกคนอยู่ในช่วงอายุ

มากกว่า  
**50 ปี**



หมายเหตุ: ณ วันที่ 26 มกราคม 2559  
มีการแต่งตั้งคณะกรรมการธนาคาร 1 คน  
คือ นายธนา เลานศิริวงศ์ รวมเป็น 12 คน

## คณะกรรมการธนาคารได้มีการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ทั้ง 5 หมวด สรุปได้ดังนี้

### สิทธิของผู้ถือหุ้น

ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น และสนับสนุนการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้นที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย นอกจากนั้น ธนาคารยังมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดูแลผู้ถือหุ้นอื่นๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้น โดยได้มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงาน นโยบายการบริหาร และข้อมูลที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางสื่อสารของธนาคารเพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

### การปฏิบัติที่เท่าเทียมกันต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคารมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ทั้งผู้ถือหุ้นรายย่อย นักลงทุนสถาบัน รวมถึงผู้ลงทุนต่างชาติ ตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร

### การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารได้ตระหนักถึงสิทธิและบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร โดยได้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร

### การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

ธนาคารได้ดำเนินการให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจการ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับต่างๆ โดยได้ทำการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายมีความเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้

### ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

คณะกรรมการธนาคารกรุงเทพ ซึ่งมีอำนาจเต็มในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินกิจการทั้งหลายของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของธนาคาร และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

## 2 คณะกรรมการบริหาร

มีบทบาทในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร ในการกำหนดกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติในด้านต่างๆ รวมถึงกลั่นกรองหรืออนุมัติสินเชื่อ ปรับปรุงหนี้ การลงทุน การจัดทำแผนธุรกิจ

## 3 คณะกรรมการตรวจสอบ

มีบทบาทสำคัญในการสอบทานรายงานทางการเงินต่างๆ อย่างเพียงพอถูกต้อง เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป สอบทานในประเด็นสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน รายการที่เกี่ยวข้องกัน สอบทานและติดตามระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ

## 4 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติและมาตรการติดตามเพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้น 100 เปอร์เซ็นต์ รวมทั้งติดตามและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการต่างๆ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น โดยได้มีการรวบรวมแนวปฏิบัติต่างๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร



## 5 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และการกำหนดค่าตอบแทนต่างๆ รวมถึงผลประโยชน์อื่นของธนาคาร รวมถึงสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

## 6 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและระบบบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยงและดูแลให้ธนาคารดำเนินการตามนโยบายและแนวทางบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารและหน่วยงานกำกับกำหนด

## 7 คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

มีบทบาทในการดูแลบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารมีความเหมาะสม

## 8 คณะกรรมการอิสระ

ธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอิสระ ซึ่งเป็นกรรมการที่เป็นอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร สามารถแสดงความเห็นได้อย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งสนับสนุนคณะกรรมการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



## ในปี 2558

ธนาคารได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารจึงได้มีการจัดหลักสูตร ตามหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน

### รวมถึงมีการอบรมจากองค์กรภายนอก ดังนี้

| หลักสูตร ปี 2558                                                                                 | ผู้บริหาร              |                | พนักงาน                |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|------------------------|----------------|
|                                                                                                  | ผู้เข้ารับการอบรม (คน) | *คิดเป็นร้อยละ | ผู้เข้ารับการอบรม (คน) | *คิดเป็นร้อยละ |
| <b>Classroom Training (ภายในธนาคาร)</b>                                                          |                        |                |                        |                |
| 1. หมวดควบคุมและตรวจสอบ                                                                          | 31                     | 0.945          | 106                    | 0.510          |
| 2. หมวดกฎหมาย (กฎหมายธนาคาร)                                                                     | 17                     | 0.518          | 1658                   | 7.981          |
| 3. ประเมินความเสี่ยง                                                                             | -                      | -              | 1287                   | 6.195          |
| <b>Classroom Training (ภายนอกธนาคาร)</b>                                                         |                        |                |                        |                |
| 1. การปฏิบัติตามกฎหมายฟอกเงิน ด้าน AML/CTF สำหรับธนาคาร                                          | 2                      | 0.061          | -                      | -              |
| 2. ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)                      | 1                      | 0.030          | 4                      | 0.019          |
| 3. Fraud Risk Management and Internal Auditing of Financial                                      | -                      | -              | 3                      | 0.014          |
| 4. มาตรฐานการบริหารความเสี่ยงและเงินทุนตามแนวทาง BASEL                                           | 4                      | 0.122          | 3                      | 0.014          |
| 5. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน                                                          | -                      | -              | 1                      | 0.005          |
| 6. การบริหารความเสี่ยงสากลตามมาตรฐาน ISO 31000 (ISO 31000 Application of Risk Management System) | 1                      | 0.030          | 1                      | 0.005          |

\* คิดเป็นร้อยละต่อจำนวนผู้บริหารทั้งหมด 3,282 คน

\*\* คิดเป็นร้อยละต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด (ไม่รวมผู้บริหาร) 20,775 คน

จากการที่ธนาคารได้มีการประกาศใช้นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันและได้รับการรับรองสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

### (Collective Action Coalition of the PrivateSector Against Corruption : CAC)

เป็นความริเริ่มของภาคเอกชนไทยในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งสร้างและขยายแนวร่วมในภาคเอกชนเพื่อสร้างกระแสการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันด้วยการส่งเสริมให้บริษัทต่างๆ กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการที่จะปฏิเสธการรับและจ่ายสินบน รวมถึงการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการนำนโยบายและมาตรฐานการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันการคอร์รัปชันในระดับบริษัทธุรกิจไปปฏิบัติ บทบาทของ CAC จะเน้นในส่วนของบริษัทเอกชน ด้วยการพยายามให้มีการนำนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันไปปฏิบัติให้เกิดผลจริง โดย CAC ทำงานอย่างใกล้ชิดและคู่ขนานไปกับองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) (ACT) เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม คุณธรรม และความโปร่งใส

## กระทั้งในรอบปีที่ผ่านมา

ธนาคารมีการขับเคลื่อนนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันโดยการขยายไปยังบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้น 100% ตลอดจนผู้ที่เป็นคู่ค้าของธนาคารหลังจากที่ธนาคารได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการ CAC โดยที่ธนาคารได้มีการดำเนินการดังนี้

### 1. ธนาคารได้มีการสื่อสารไปยังลูกค้าและบริษัทที่จดทะเบียนใน SET

เพื่อให้ทราบถึงการประกาศใช้นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ผ่านช่องทาง จดหมาย ATM วีซีทีติดตั้งภายในสาขา

### 2. มีการดำเนินการพัฒนาการทำงานในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร ดังนี้

- พัฒนา website ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ Suppliers ของธนาคาร ได้รับทราบ เช่น การประกาศใช้นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันใน Procurement website
- วางแผนเพื่อจัดทำจรรยาบรรณผู้ค้าของธนาคาร (Suppliers Code of conduct)
- การยกย่องสัญญามาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างให้ครอบคลุมนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรและกำหนดบทบาทหน้าที่ในงานจัดซื้อจัดจ้าง ให้มีความชัดเจน โดยการจัดตั้งกลุ่มงานใหม่คือกลุ่มบริหารจัดการจัดซื้อจัดจ้าง และเพิ่มฝ่ายบริหารกลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อวางกลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้างโดยรวมของธนาคารในแต่ละประเภทค่าใช้จ่าย เป็นการผลักดันให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความคล่องตัวต่อการดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักเรื่องความโปร่งใส ความรวดเร็วและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ อีกทั้งในการจัดซื้อจัดจ้างนั้น จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ซึ่งจะประกอบไปด้วย ประธานกรรมการ 1 คน ซึ่งแต่งตั้งจากพนักงานระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป และกรรมการอย่างน้อย 2 คน ทั้งนี้เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินการ การแต่งตั้งคณะกรรมการให้แต่งตั้งพนักงานจากหน่วยงานอื่นที่อยู่คนละสายงานการบังคับบัญชากับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องเป็นประธานกรรมการ โดยอาจแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่จากสายงานเจ้าของเรื่องร่วมเป็นคณะกรรมการที่ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการก็ได้

### พร้อมทั้งมีการร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น

- เรื่องการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- ร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยในการจัดทำจรรยาบรรณธุรกิจของกลุ่มธุรกิจธนาคาร (Industry Code of Conduct-Banking) ซึ่งขณะนี้มีดำเนินการจัดทำ Industry Code of Conduct พร้อมทั้งจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อทำร่างจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคารให้มีความสมบูรณ์ ชัดเจนครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ในวันที่ 6 กันยายน 2558 ธนาคารได้เข้าร่วมงานวันด้านคอร์รัปชัน ซึ่งจัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เกิดจากการริเริ่มของภาคเอกชนที่ต้องการแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันที่กำลังเป็นปัญหาเรื้อรังที่บั่นทอนการพัฒนาของประเทศไทย ในครั้งแรก ใช้ชื่อว่า

## “ภาคีเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน”

มีองค์กรต่างๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ สถาบันการศึกษาและองค์กรระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นการร่วมมือกันทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ในการเป็นเครือข่ายการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง รวมถึงมีมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันที่มีขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมให้ได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ดี รวมทั้งส่งเสริมและผลักดันให้ธนาคารสามารถพัฒนาระบบงานต่างๆ ให้มีความโปร่งใสอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อประเมินถึงระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานผ่านการสอบถามข้อมูลทั้งพนักงาน ผู้รับบริการ และกระบวนการดำเนินงานภายในของธนาคาร



นอกจากนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานจะปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร

## จึงมีการดำเนินโครงการ

### KTb First : Firm (CG) Awards

เป็นรางวัลประกาศเกียรติคุณหน่วยงานที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงาน ด้านบรรษัทภิบาลดีเด่น (Firm from Corporate Governance; CG) เพื่อเป็นแรงจูงใจให้หน่วยงานนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นการประเมินด้าน CG ทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องทุกปี

## กรรมการผู้จัดการใหญ่มีการยกเรื่อง “ความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน” ขึ้นเป็นประเด็นสำคัญโดยกล่าวถึงในวาระต่างๆ

**We are the First**  
“Firm from CG” หลักการข้อนี้  
มาจากภาวศไทย...  
ชื่อกินไม่หมด คิดกินไม่นาน...  
สิ่งที่เราอยากเห็นคือ  
การทำงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส  
ยุติธรรมและสำเร็จผลครับ”

**งานมอบวุฒิปัตร**  
ผู้เข้าอบรมหลักสูตร  
ผู้จัดการสาขา รุ่นที่ 27

**ผ่าน Blog**  
**ส่วนตัวในคอลัมน์**  
**คุยกัน...ต่อ**  
ตอนที่ 96 :  
หัวหน้าในดวงใจ

**คำคม...คิดต่อ**  
ตอนที่ 16 เชือดไก่ให้ลิงดู

ผู้นำระดับสูงของธนาคารแสดงบทบาทที่ชัดเจนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติอย่างมีจริยธรรมผ่านการปฏิบัติตามค่านิยม

**First**  
ของธนาคาร



ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทางธนาคารได้มีการสื่อสารผ่านทางระบบ Intranet ของธนาคาร ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

## จากการดำเนินงานของธนาคารตลอดปี 2558

ภายใต้การยึดมั่นในหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนนั้น ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลสำคัญต่างๆ อาทิ

CORPORATE GOVERNANCE REPORT OF THAI LISTED COMPANIES (CGR) ระดับ 5 ดาว  
และ ASEAN CORPORATE GOVERNANCE AWARDS 2015



G R O W I N G

**S U S T A I N A B L E**

**F U T U R E**

ก้าวไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืน

GROWING a Sustainable Economy

**OUR BUSINESS**





G R O W I N G  
F U T U R E

ดำเนินธุรกิจเติบโตไปพร้อมกับระบบเศรษฐกิจของประเทศ  
เพื่อสร้างความเจริญเติบโตให้กับระบบเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน  
และพร้อมตอบสนองต่อลูกค้าให้ได้รับการบริการที่มีคุณค่า



ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นสู่ความยั่งยืน ด้วยการดำเนินธุรกิจ ที่มีใจเพื่อผลกำไรแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีการพิจารณาถึง การกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนโดยแบ่งการดำเนินงาน ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

## การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ

ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่สร้างความมั่นคงและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศด้วยการเป็นผู้บริหารและดำเนินกิจการทางการเงินอย่างมีบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและในฐานะรัฐวิสาหกิจ และเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ซึ่งสามารถเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตามภารกิจที่สำคัญ **Statement of Direction (SOD)** ธนาคารกรุงไทย คือ



เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน  
และมีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม  
สนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ  
โดยมีการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และให้บริการ  
ในระดับชั้นนำ



ส่งผลให้ธนาคารเป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงิน และการดำเนินงานที่มั่นคง

ธนาคารเริ่มดำเนินโครงการ **KTB Transformation** ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ปี 2556 โดยมีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเสริมสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการสู่ลูกค้าเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยที่ธนาคารจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ **KTB Transformation** ไว้ 7 ปี (2557-2564)

## 3 Summits



### โดยช่วงแรก ปี 2557-2558

มุ่งเน้นการวางรากฐานภายในให้แข็งแกร่ง  
(Base Camp)

### ช่วงที่ 2 ปี 2559-2561

เป็นการพัฒนาในทุกด้าน เพื่อปิดช่องว่างกับธนาคารคู่แข่ง โดยเฉพาะในด้านส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อและผลกำไร เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารอันดับ 1 (Close the Gap) อีกทั้งธนาคารจะก้าวสู่การเป็น Paperless Office ด้วย

### ช่วงที่ 3 ปี 2562-2564

มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน  
(Best Place to Work)

## สำหรับในปี 2557 ซึ่งเป็นช่วงแรกของโครงการ **KTB Transformation**

การวางรากฐานการทำงานเป็นการปรับกระบวนการทำงานครั้งใหญ่ของธนาคาร โดยเฉพาะในส่วนของการให้บริการลูกค้า กระบวนการพิจารณาและการอนุมัติสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ SMEs และลูกค้ารายย่อย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการคัดเลือกลูกค้าและการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ตลอดจนการบริหารความเสี่ยงที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ได้ปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ (Performance Driven Organization)



ธนาคารได้มีการปฏิวัติกระบวนการทำงาน Transformation โดยช่วงแรก ปี2557-2558 มุ่งเน้นการวางรากฐานภายในให้แข็งแกร่ง (Base Camp) สำเร็จทุกกระบวนการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและปิดช่องว่างของธนาคารกับธนาคารคู่แข่ง

โดยธนาคารมีการดำเนินโครงการ **KTB Transformation** และผลการดำเนินงานสำคัญ ดังนี้

### 1. Retail Transformation

เป็นการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานของธนาคารและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขาสำหรับบริการลูกค้าบุคคลให้ รวดเร็วและประหยัดต้นทุน โดยได้มีการพัฒนาเครื่องมือทางสถิติ สร้างระบบ และกระบวนการทำงานต่างๆ เช่น การพัฒนารูปแบบและเครื่องมือในการสนับสนุนการขายของสาขา (Sales Program) วิเคราะห์และพัฒนากระบวนการสินเชื่อ (Retail Loan Factory) พัฒนาเครื่องมือพิจารณาสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อย และการจัดทำเครื่องมือ (Early Warning System) เพื่อเป็นสัญญาณเตือนหนี้เสียและสนับสนุนให้การติดตามหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

## ผลการดำเนินโครงการ

### Retail Transformation

สามารถช่วยลดเวลาทำงานให้กับพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพงานขายและบริการด้วยเครื่องมือ

### KTB Transformation (7 Elements)

ทำให้กระบวนการในงานขายและการให้บริการ กระบวนการบริหารจัดการหนี้ ตลอดจนถึงการติดตามหนี้ที่มีความชัดเจนมีประสิทธิภาพการดำเนินงานสาขาของธนาคารเป็นระบบ

## ซึ่งโครงการ

### Retail Transformation

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารให้สามารถเพิ่มจำนวนบัญชี CASA ต่อจำนวนพนักงาน

เพิ่มขึ้น

13%



และระยะเวลาการขออนุมัติสินเชื่อ โดยเฉลี่ยลดลงจากเดิม >10 วัน

เหลือเพียง

2 วัน





## 2. โครงการ SME Transformation

เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานสำหรับลูกค้ากลุ่ม SMEs เช่น ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการขาย และกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ จัดตั้ง SME Loan Factory สำหรับวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการสินเชื่อตั้งแต่ลูกค้ายื่นขอสินเชื่อ พัฒนาเครื่องมือพิจารณาสินเชื่อ (Qualitative Credit Assessment Development) จัดทำเครื่องมือเตือนก่อนลูกค้าจะเป็นหนี้เสีย และสนับสนุนให้การติดตามหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่มและจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ของธนาคารให้มีความเหมาะสมกับความต้องการลูกค้า เป็นต้น

### ผลการดำเนินโครงการ SME Transformation



เป็นการปรับปรุงกระบวนการสำหรับลูกค้ากลุ่ม SMEs เริ่มต้นจากการจัดกลุ่มลูกค้าให้มีความชัดเจน มีเครื่องมือในการพิจารณาสินเชื่อที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว แม่นยำ และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ดี

## 3. โครงการ Wholesale Banking Transformation

เป็นการปรับปรุงกระบวนการสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ โดยมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการพัฒนาระบบการอนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และการเพิ่มทักษะขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อให้สามารถมองเห็นโอกาสและช่องทางในการทำธุรกิจได้อย่างเต็มศักยภาพด้วยความมุ่งหวังในการเป็นที่ปรึกษาที่ลูกค้าไว้วางใจ

### ผลการดำเนินโครงการ Wholesale Transformation



เป็นการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานในหลายด้าน ทั้งด้วยการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยแบ่งความรับผิดชอบตามอุตสาหกรรม ตามประเภทธุรกิจ ด้านการขาย ได้มีการออกแบบ Template Client Profile เพื่อให้พนักงานทราบถึงความต้องการของลูกค้า และนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ หาโอกาสเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร

### ซึ่งโครงการ SME Transformation

ทำให้มูลค่าของธุรกิจ  
เติบโตเพิ่มขึ้น

35%

และระยะเวลาการขออนุมัติสินเชื่อ  
โดยเฉลี่ยลดลง จากเดิม >30 วัน

เหลือเพียง

~8 วัน

### จากโครงการ Wholesale Banking Transformation

สามารถเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมได้ถึง 150 ล้านบาท  
นอกจากนี้สามารถ

ลดสินทรัพย์เสี่ยงให้กับธนาคาร

ได้สูงถึง 69,000 ล้านบาท

#### 4. โครงการ HR Transformation

มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพงานหลักเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร เช่น เสริมความแข็งแกร่งและเกิดประสิทธิภาพจากการกำหนดกลยุทธ์และโครงสร้างองค์กรใหม่ของสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล (HR Strategy & Organization) การบริหารจัดการด้านอัตรากำลังและปรับปรุงกระบวนการสรรหาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาระบบการประเมินผลให้เชื่อมโยงไปสู่การจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลงาน เป็นต้น

#### ผลการดำเนินโครงการ HR Transformation



ผลการดำเนินโครงการ HR Transformation เพื่อให้การทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพ และสามารถเป็น Strategic Partner ให้กับสายงานต่างๆ ได้ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายผลตอบแทนให้สอดคล้องกับผลงานเป็นการสร้างให้ธนาคารเป็นองค์กรที่เน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ (Performance Driven Organization)

#### 5. โครงการ Procurement Excellent and Cost Optimization

เป็นการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพและรอบคอบให้ลดค่าใช้จ่ายทั่วทั้งองค์กรโดยสร้างกระบวนการในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งในการปฏิบัติงานของธนาคารและการควบคุมต้นทุน พัฒนาทีมงานพร้อมสร้างเครื่องมือและรายงานในการวิเคราะห์/ติดตามต้นทุนในแต่ละด้านและปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

#### ผลการดำเนินโครงการ Cost Optimization Program



มองหาโอกาสและแนวทางปฏิบัติเพื่อการลดต้นทุนในทุกๆ ด้านให้กับธนาคาร รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2558 ธนาคารดำเนินงานผ่านโครงการต่างๆ เช่น

- โครงการ Cost Optimization เพื่อลดค่าใช้จ่ายดำเนินการ

ซึ่งธนาคารมุ่งหวังเป็นองค์กร

**“งานได้ผล คนสนุก”**

พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน  
ช่วยกันสร้างให้ธนาคารเป็นบ้านหลังที่สอง

ที่เป็นเป้าหมายสำคัญตามยุทธศาสตร์  
**Best Place to Work**

โครงการ Cost Optimization and  
Procurement Excellence

ปรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว  
ต่อการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใส

การดำเนินงาน

โครงการ Cost Optimization  
สามารถลดค่าใช้จ่ายให้กับธนาคาร  
มากกว่า **500** ล้านบาท



## การพัฒนาระบบการทำงาน Transformation ช่วงปี 2557-2558

ธนาคารได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงเป็นที่เรียบร้อย โดยปัจจุบันกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการขั้นถัดไปในช่วงปี 2559 - 2561 เพื่อให้ธนาคารพัฒนาในทุกด้าน ซึ่งเป็นการปิดช่องว่างกับธนาคารคู่แข่ง โดยเฉพาะในด้านส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อและผลกำไร เพื่อให้ประสบความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจทางการเงินด้วยการเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและวงการธุรกิจในด้านบริการการเงินในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันและสร้างความเจริญเติบโตให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืนและสามารถเป็นเสาหลักของประเทศและเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ

ตลอดระยะเวลาดำเนินงาน  
ของธนาคาร

# ในปี 2558

ทำให้ธนาคารกรุงไทย  
เป็นธนาคารพาณิชย์จดทะเบียน  
ที่มีการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ  
เศรษฐกิจของประเทศสูงสุดเป็น

# อันดับที่ 1

โดยมีมูลค่าสูงถึง

# 2.02 ล้านล้านบาท

## ด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ใช่สินเชื่อ รวมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคารเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายตามประเภทผลิตภัณฑ์ของธนาคารดังต่อไปนี้



## การบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL Management)

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ในปี 2558 ชะลอตัวลงหลังเผชิญความท้าทายรอบด้านจากภาวะเศรษฐกิจทั้งจากความรุนแรงจากการก่อการร้ายภาวะสงครามในตะวันออกกลาง หนี้ภาคครัวเรือนอยู่ในระดับสูงราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ และการบริโภคที่อ่อนแอรวมถึงการส่งออกที่เปราะบางตามเศรษฐกิจโลก ทำให้ธนาคารต้องทำการปรับตัวอย่างดียืดหยุ่นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน บริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ และด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุมรอบด้าน

เนื่องจากธนาคารในฐานะผู้ให้สินเชื่อเมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาภาคธุรกิจขาดความสามารถในการชำระหนี้ส่งผลให้ NPLs ของธนาคารปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในไตรมาส 3/2558 ที่ผ่านมา ธนาคารจึงดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างระมัดระวัง และตั้งสำรองเกินกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

โดยธนาคารได้จัดให้มีการติดตามและรายงานความเสี่ยงทุกด้านสม่ำเสมอ ผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RMC) โดยเฉพาะความเสี่ยงด้าน NPL พร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุ NPLs ที่เพิ่มสูงขึ้นทุกกลุ่มทั้งสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อธุรกิจธนาคาร

### มีกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ชัดเจน ดังนี้



รวมถึงกำหนด Action เพื่อจัดการกับปัญหา ดังนี้

### 1. การปรับปรุงกระบวนการติดตามหนี้ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า

โดยได้พัฒนาระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้า (Early Warning System) รวมทั้งกระบวนการและทักษะการติดตามหนี้ พร้อมทั้งใช้เครื่องมือทางสถิติใหม่ๆ เข้ามาช่วย

### 2. กำหนดแผนการสกัดกั้น / ป้องกันไม่ให้เกิดหนี้ NPL รายใหม่

โดยให้ความสำคัญในการติดตาม ควบคุมดูแล สกัดกั้นลูกหนี้ทุกราย ที่มีแนวโน้มอาจเป็น NPL ในอนาคตอย่างใกล้ชิดต่อเนื่อง และเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหนี้ให้กลับเป็นหนี้ปกติได้โดยเร็ว เพื่อไม่ให้เป็น NPL รายใหม่ มีหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญดูแลรับผิดชอบการแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อลูกหนี้เริ่มอ่อนแอ อีกทั้งหาแนวทาง Turnaround ธุรกิจของลูกหนี้ที่มีปัญหา แต่ยังมีศักยภาพให้ดำเนินธุรกิจเติบโตต่อไปได้

### 3. จัดให้มีคณะกรรมการ NPLM (NPL Management Project)

ในการกำหนดนโยบายและกระบวนการบริหารจัดการ NPL ในเชิงบูรณาการโดยเฉพาะหนี้ NPL รายขนาดกลางและขนาดใหญ่ ธนาคารมีการกำหนดแผนงานและมาตรการที่จะดำเนินการพัฒนาแก้ไข NPL ทุกราย ให้ได้ข้อยุติที่ชัดเจนโดยเร็วและคำนึงถึงคุณภาพในการแก้ไข และควบคุมติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด



ในการบริหารจัดการ NPLs ธนาคารได้เพิ่มขีดความสามารถในการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้าน Risk Analytic ซึ่งทำให้ธนาคารมีความเข้าใจลักษณะของ NPLs ที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสินเชื่อบริการใด กลุ่มลูกค้าใด ให้สินเชื่อในช่วงเวลาใด เพื่อจะได้ทำการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทำให้ในปี 2558 ธนาคารได้ปรับลดการขยายตัวของสินเชื่อ เพราะในช่วงครึ่งปีหลังธนาคารเพิ่มความระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อและหันมาบริหารคุณภาพหนี้ให้มีประสิทธิภาพด้วยการปรับกลยุทธ์ให้สาขาและสำนักงานเขตทำหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้ NPLs และทำการปรับโครงสร้างลูกหนี้ ให้สอดคล้องตามอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจในประเทศ ทำให้ปี 2558 อัตราเพิ่มของ NPLs ลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากการบริหารสินเชื่ออย่างรัดกุม



## การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ

ธนาคารในฐานะรัฐวิสาหกิจ ย่อมมีหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินนโยบายของภาครัฐในด้านต่างๆ ผ่านการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ ของธนาคาร อาทิ

### 1. การปล่อยสินเชื่อโดยตรง

กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจและสินเชื่อเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล

### 2. สินเชื่อที่ร่วมมือกับหน่วยงานราชการต่างๆ

อาทิ สินเชื่อเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สินเชื่อที่ให้แก่อุตสาหกรรมและสิ่งแวดลอม การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือสถานประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น เป็นกลไกที่ช่วยขับเคลื่อน สนับสนุน โครงการที่เป็นประโยชน์อันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน อย่างไรก็ตามโครงการที่ธนาคารได้ให้การสนับสนุน ธนาคารได้พิจารณาและตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดลอม รวมถึงสำรวจความต้องการของสังคม ชุมชน ก่อนการดำเนินการตลอดจนติดตามประเมินผลและให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อธนาคารในฐานะที่มีส่วนร่วมให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบต่างๆ

โดยในปี 2558 ที่ผ่านมา ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อตามนโยบายภาครัฐ ในหลากหลายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดลอม เช่น





## ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม

- โครงการค้าประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ขาดหลักประกัน โดยเป็นการเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กที่มีศักยภาพและต้องการสินเชื่อแต่ขาดหลักประกัน ได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน
- โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นการตอบสนองนโยบายภาครัฐในการให้วงเงินสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพแต่ขาดแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน
- โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล Super Easy เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้มีรายได้น้อย โดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำและไม่มีผู้ค้ำประกัน
- โครงการสินเชื่อบำเหน็จตกทอดเพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ บรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบำนาญ โดยช่วยเหลือให้ผู้รับบำนาญสามารถใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค หรือชำระหนี้ที่มีอยู่กับสถาบันการเงินอื่น โดยนำสิทธิบำเหน็จตกทอดค้ำประกัน
- โครงการ KTB netbank พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับ Digital Banking และออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบ Electronic
- โครงการจ่ายเงินค่าคุ้มครองสนับสนุนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลผ่านธนาคารสนับสนุนร้านค้าให้สามารถนำคูปองมาขึ้นเงินกับธนาคารได้
- โครงการรับชำระเงินค่าซื้อของ และวางประกันทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยธนาคารรับชำระเงินค่าซื้อของและวางประกันทางอิเล็กทรอนิกส์

## ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

- โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมเป็นโครงการสนับสนุนสินเชื่อสำหรับการควบคุมบำบัดหรือขจัดมลพิษโดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสีย อากาศเสีย ระบบกำจัดของเสีย เพื่อควบคุมบำบัดหรือขจัดมลพิษ มิให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรอบข้าง
- โครงการสินเชื่อกรุงเทพประหยัพลังงาน - Green Loan เพื่อลงทุน/เป็นทุนหมุนเวียน ในโครงการที่ก่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงาน, ลงทุนเพื่อกำจัด/ลดมลภาวะเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม และเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายการลงทุน ปรับปรุงสถานประกอบการสิ่งก่อสร้าง และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งธนาคารได้มีนโยบายคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมพิเศษโดยขึ้นอยู่กับขนาดของผู้ประกอบการ

- โครงการสนับสนุนสินเชื่อนวัตกรรมที่ไม่มีดอกเบี้ย ธนาคารเป็นช่องทางสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการในโครงการนวัตกรรม โดยได้รับการชดเชยอัตราดอกเบี้ยจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.)
- โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัยพัฒนาและเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน เป็นโครงการที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ภาคเอกชนเกิดการพัฒนาความก้าวหน้าในการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิต อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกและการอยู่รอดอย่างยั่งยืน

### ธนาคารมีผลิตภัณฑ์เพื่อสังคม

และสิ่งแวดล้อมจากโครงการต่างๆ

เป็นจำนวนมาก ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

และมีวงเงินสินเชื่อรวมสูงมากกว่า

**11,480 ล้านบาท**

ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กได้รับการสนับสนุนทางการเงินอย่างเป็นรูปธรรม ส่งเสริมนวัตกรรมทางธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้ในระดับโลก และประชาชนได้ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคธุรกิจไทยหันมาสนใจสิ่งแวดล้อม



## การสนับสนุนระหว่างประเทศ

ธนาคารกรุงไทยได้ให้การสนับสนุนทางการเงิน ให้ความร่วมมือในการพัฒนาระหว่างประเทศ ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่ธนาคารแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อนำไปพัฒนาด้านสาธารณูปโภคไฟฟ้า น้ำประปา รวมถึงเศรษฐกิจภายในของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อันเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของทั้งสองประเทศอีกทางหนึ่งด้วย

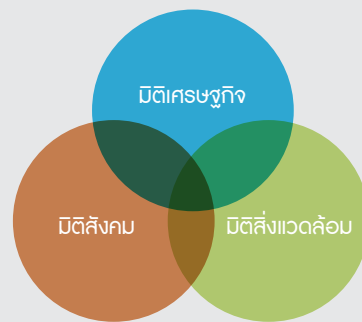
นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยสาขาคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ยังได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจการเงินหยวน (RMB business license) ซึ่งสาขาคุนหมิงได้ก่อตั้งเมื่อปี 2539 โดยมีเป้าหมายธุรกิจ คือ สนับสนุนการค้าไทย-จีน โดยเฉพาะการค้าในแนวชายแดนที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อเศรษฐกิจไทย-จีน ขยายตัวและประเทศจีนเปิดเสรีเงินหยวน ธนาคารจึงได้ขออนุมัติดำเนินการธุรกรรมสกุลหยวนเต็มรูปแบบเพื่อสนับสนุนลูกค้าของธนาคารอย่างเต็มที่

## การสนับสนุนกิจกรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานของธนาคารที่ผ่านมาได้ดำเนินถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยในแต่ละปีธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ร่วมพัฒนาและเสริมสร้างทุนทางปัญญา



เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว ธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน 3 มิติ คือ



### เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ธนาคารจึงได้แบ่งการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคมเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการศึกษา

ด้านสังคมและ  
สิ่งแวดล้อม

ด้านกีฬา

ด้านศิลป  
วัฒนธรรม



### โดยในปี 2558

ธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 167.68 ล้านบาท เพื่อดำเนินโครงการและกิจกรรมทั้ง 4 ด้าน รวมถึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ CG & CSR Plus เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมงบประมาณกว่า 500 ล้านบาท ซึ่งได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 120 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนโครงการเพื่อผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็นระยะเวลา 3 ปี (2557-2559)

### ในปี 2558 ที่ผ่านมา

ธนาคารมีรายได้จากการดำเนินงานต่างๆ ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือ รายได้ดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ รองลงมาเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ โดยคิดเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง  
ข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2556-2558

| รายละเอียด                                 | จำนวนเงิน (ล้านบาท) |                  |                  |
|--------------------------------------------|---------------------|------------------|------------------|
|                                            | 2556                | 2557             | 2558             |
| <b>ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจศาสตร์</b>    |                     |                  |                  |
| • รายได้                                   | 137,300.65          | 142,444.30       | 151,531.33       |
| • ต้นทุนการดำเนินงาน                       | 27,395.83           | 29,161.18        | 42,540.70        |
| • ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์           | 19,877.50           | 21,325.38        | 22,732.78        |
| • ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน          | 46,768.19           | 49,038.13        | 49,978.33        |
| • ค่าใช้จ่ายด้านภาษี                       | 11,577.88           | 10,894.34        | 9,634.21         |
| <b>ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>   |                     |                  |                  |
| • เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์ | 34.79               | 32.00            | 35.29            |
| • เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/กีฬา             | 72.99               | 80.04            | 53.41            |
| • สนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น         | 18.64               | 40.95            | 63.53            |
| • สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม  | 7.76                | 7.96             | 17.16            |
| • การให้ทุนการศึกษาแก่บุคคลภายนอกองค์กร    | 7.15                | 9.01             | 2.17             |
| <b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม</b>              | <b>31,539.92</b>    | <b>31,855.31</b> | <b>26,473.75</b> |

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

โดยรายได้ที่เกิดขึ้น ธนาคารกรุงไทยไม่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินที่สำคัญจากภาครัฐ ทั้งผลประโยชน์ทางการเงินทั้งทางตรงและทางอ้อมอันไม่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมที่เกิดจากผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น การลดหย่อนภาษี หรือเครดิตภาษีเงินอุดหนุนจากภาครัฐ สิ่งจูงใจทางการเงินจากภาครัฐ และผลประโยชน์ทางการเงินด้านอื่นๆ ที่ได้รับหรือพึงได้รับจากรัฐบาล สำหรับการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม ถึงแม้ว่าภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินเป็นจำนวนร้อยละ 55.046



## การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ ในปัจจุบันสภาพภูมิอากาศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งยังมีแนวโน้มว่าภัยพิบัติต่างๆ จะเกิดขึ้นบ่อยครั้งและรุนแรงมากขึ้น ล้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารได้ตระหนักถึงผลกระทบของภัยพิบัติอันส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงได้มีการจัดทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ เพื่อรองรับผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น อาทิ การทำประกันภัยเครื่อง ATM/ADM เครื่อง 2 In 1 และเครื่อง Update Passbook ของธนาคาร โดยมีทุนประกันซึ่งครอบคลุมความเสียหายต่างๆ มูลค่าทุนประกันรวมกว่า 1,500 ล้านบาท รวมถึงธนาคารมีการกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy: BCM Policy) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมรองรับภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันการเงิน ซึ่งครอบคลุมถึงการรองรับเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อัคคีภัย รวมถึงกรณีการระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง เป็นต้น

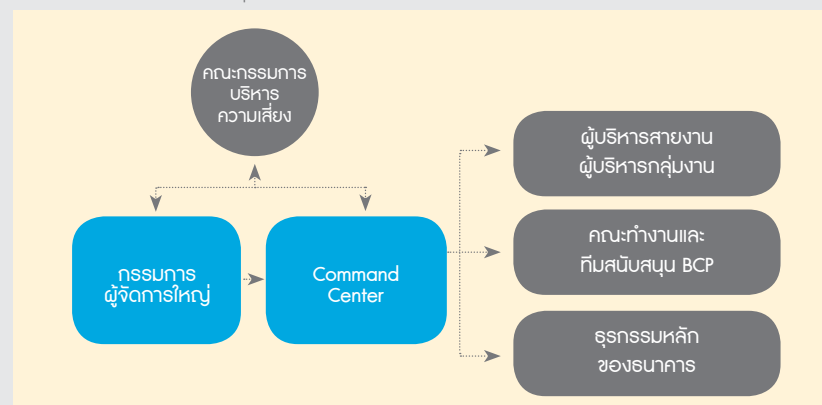
### ประกอบไปด้วย 6 กระบวนการดังนี้



### 1. กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

กรรมการผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่พิจารณาตัดสินใจในการประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และบริหารจัดการภาวะวิกฤติโดยมี Command Center ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดตามสถานการณ์และบริหารจัดการ และแบ่งโครงสร้างการบังคับบัญชาเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ผู้บริหารสายงาน/ผู้บริหารกลุ่ม (Group BCP Coordinator)
- 2) คณะทำงานจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน (BCP Team) ทำหน้าที่ควบคุมสถานการณ์ในส่วนสำคัญๆ ของธนาคาร เช่น IT ความปลอดภัยการสื่อสารฯ เป็นต้น
- 3) หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลธุรกรรมหลักของธนาคาร รับผิดชอบในการบริหารจัดการให้ธุรกรรมหลักของธนาคารสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดการหยุดชะงัก



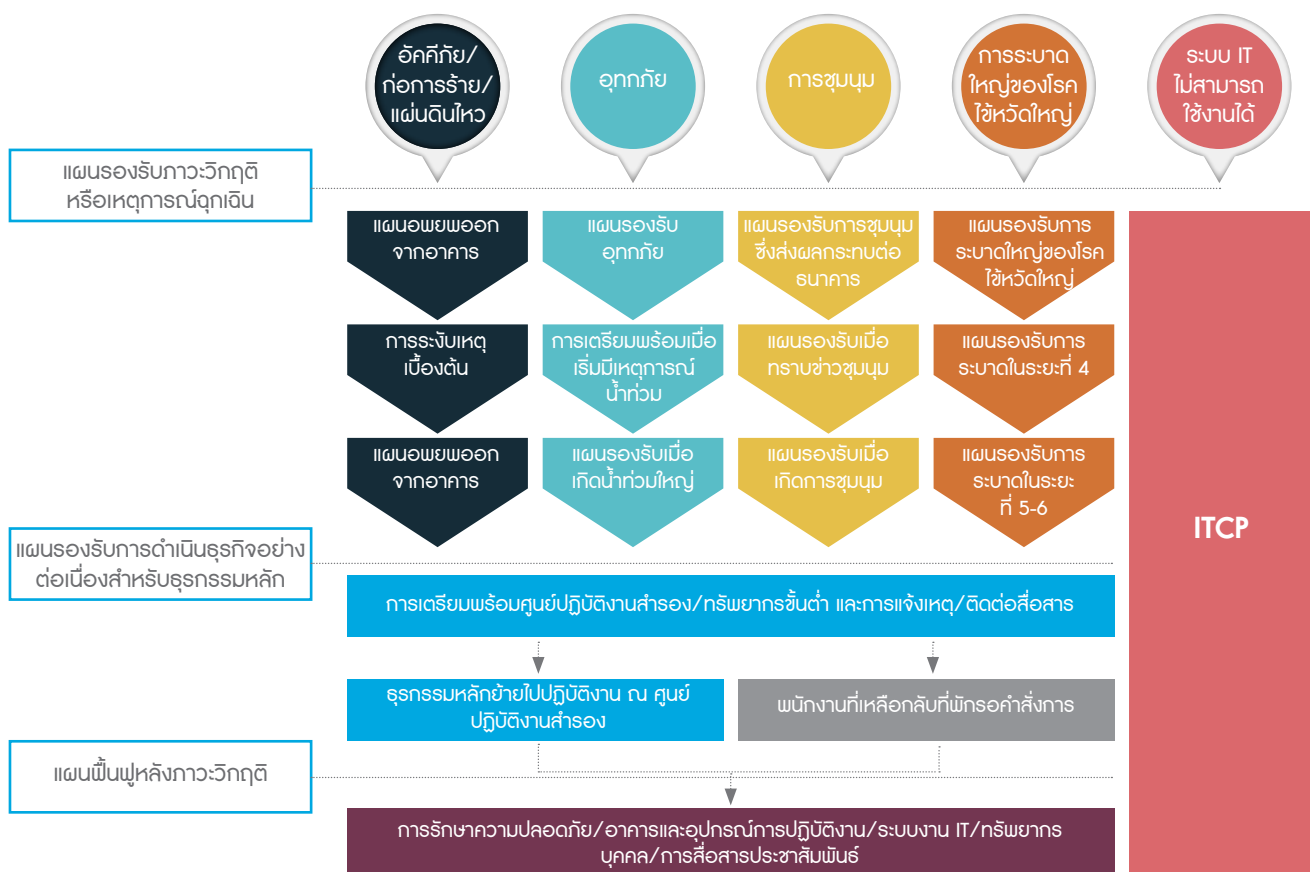
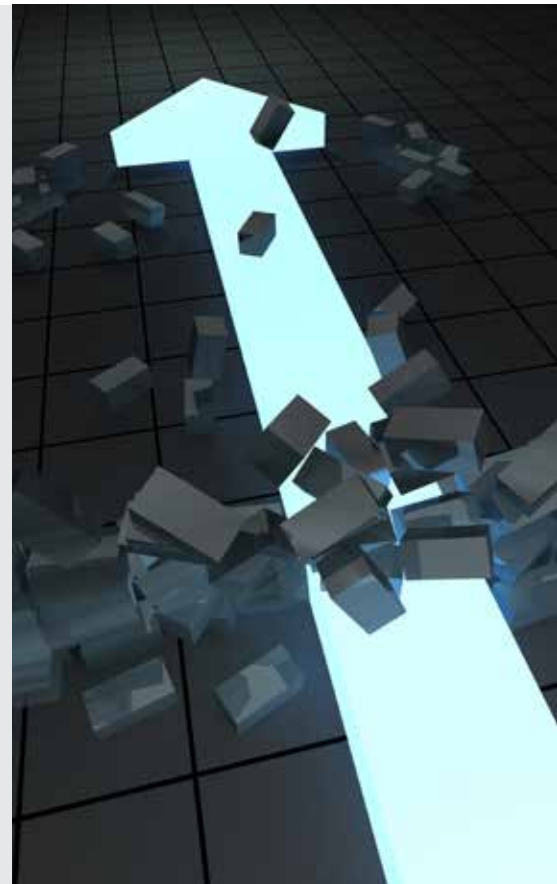
## 2. การประเมินความเสี่ยงและการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประสานไปยังทุกสายงานเพื่อให้หน่วยงานภายใต้สายงานวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ของธุรกรรมงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้งผลกระทบทางการเงินและผลกระทบที่ไม่เป็นตัวเงินหากเกิดการหยุดชะงัก เพื่อพิจารณากำหนดธุรกรรมหลักของธนาคาร

## 3. กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการเรียกคืนการดำเนินงาน

กำหนดระยะเวลาหยุดชะงักการดำเนินงานที่ยอมรับได้ (Recovery Times Objective: RTO) ซึ่งเป็นเวลาที่ใช้ในการเรียกคืนการดำเนินธุรกรรมหลักของธนาคารนั้นๆ เช่น

- กรณีเกิดผลกระทบกับสถานที่ปฏิบัติงานหลักหรือไม่สามารถเข้า-ออกได้ ธนาคารมีแผนย้ายธุรกรรมหลักไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้ตามความรุนแรงของผลกระทบ
- กรณีเกิดผลกระทบกับพนักงาน เช่น เกิดโรคระบาดทางเดินหายใจหรือโรคที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ธนาคารให้มีแผนในการป้องกันและควบคุมการระบาดรวมถึงแผนในการหมุนเวียนพนักงานและการจัดหาพนักงานเร่งด่วน
- กรณีเกิดผลกระทบกับระบบ IT หรือไม่สามารถใช้งานระบบ IT ได้ ธนาคารกำหนดให้บริษัท KTCBS จัดทำแผนฉุกเฉิน IT (ITCP) ในการแก้ไขปัญหา และการย้ายไปใช้งานศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองในกรณีที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักไม่สามารถใช้งานได้





#### 4. การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

##### BCP ธุรกิจรวมงานหลักของธนาคาร

ซึ่งดูแลโดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

##### BCP สำนักงานเขต

สาขา และหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ในอาคารต่างๆ ของธนาคาร (ยกเว้น อาคารนานาชาติและอาคารสุขุมวิท) ซึ่งประกอบด้วย แผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนการฟื้นฟู ดังนี้

- มีการเตรียมพร้อมรองรับต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินต่างๆ โดยคำนึงถึงข้อกำหนดและกฎหมายต่างๆ
- แผนรองรับขณะเกิดภัยพิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนในการจัดการกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินต่างๆ ให้สงบลงโดยเร็ว
- แผนรองรับสำหรับธุรกรรมหลักของธนาคารกรณีไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้
- แผนฟื้นฟูหลังภัยพิบัติ ประกอบด้วย การฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถกลับคืนสู่สภาพเดิมและปฏิบัติงานได้



## 5. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ BCP รวมถึงอบรมให้ความรู้แก่พนักงานผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

อาทิ บทความประชาสัมพันธ์ผ่านทาง KTB Mail/Intranet รวมถึงการทดสอบ BCP เพื่อให้พนักงานในทุกระดับชั้นมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

## 6. การทดสอบและทบทวน BCP จัดให้มีการทดสอบและทบทวน BCP เป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

โดยธุรกรรมหลักของธนาคารดำเนินการทดสอบ BCP แบบเสมือนจริง (Simulation Testing) โดยกำหนดสถานการณ์จำลองที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและให้บุคลากรของหน่วยงานนั้นๆ ย้ายไปปฏิบัติงานจริง ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการทดสอบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน การติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤติ และการประกาศใช้ BCP สำหรับพนักงานระดับหัวหน้าหน่วยงานขึ้นไปตาม Call Tree และนำผลทดสอบดังกล่าวมาเป็น Lesson Learned ประกอบการทบทวน BCP เพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นรวมถึงทำให้แผนมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติได้จริงหากเกิดเหตุวิกฤติหรือภาวะฉุกเฉิน



G R O W I N G

**S U S T A I N A B L E**

**F U T U R E**

ก้าวไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืน



GROWING a Sustainable Community

**OUR SOCIETY**



G R O W I N G  
F U T U R E

ธนาคารดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน  
ตอบแทนและให้ความช่วยเหลือสังคมและชุมชนทั้งระดับท้องถิ่น  
และระดับประเทศอย่างสม่ำเสมอ

## การดำเนินงาน ด้านสังคม

### ตามที่ธนาคารวางเป้าหมาย

ให้ธนาคารเป็นเสมือน

### บ้านหลังที่ 2 ของพนักงาน

เป็นองค์กรในดวงใจที่ใครๆ ก็อยากทำงานด้วย

### The Best Place to Work

ธนาคารจึงมุ่งดูแลสังคมภายในให้น่าอยู่ ด้วยการดูแลคุณภาพชีวิตพนักงาน เพราะธนาคารเชื่อว่าเมื่อภายในบ้านของเรามีความสุขแล้ว เราจะสามารถดูแลสังคมที่ใหญ่ขึ้นไปได้



### บุคลากร

ในปี 2558 ธนาคารมีบุคลากร  
จำนวนทั้งสิ้น **24,057** คน

สามารถจำแนกตาม  
เพศ  
ประเภทการจ้าง  
พื้นที่  
ระดับพนักงาน  
ดังนี้



| ข้อมูลจำนวนของพนักงาน                  |                      |                        | ปี 2556  |           |        | ปี 2557  |           |        | ปี 2558  |           |        |
|----------------------------------------|----------------------|------------------------|----------|-----------|--------|----------|-----------|--------|----------|-----------|--------|
| จำแนกตามประเภทการจ้าง                  | จำแนกตามระดับพนักงาน |                        | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม    | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม    | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม    |
| พนักงาน<br>จ้างเต็มเวลา<br>(Full-time) | พนักงาน<br>ประจำ     | ผู้บริหารระดับสูง      | 43       | 20        | 63     | 47       | 23        | 70     | 52       | 24        | 76     |
|                                        |                      | ผู้บริหารระดับต้น-กลาง | 1,494    | 1,127     | 2,621  | 1,438    | 1,282     | 2,720  | 1,599    | 1,607     | 3,206  |
|                                        |                      | พนักงาน                | 5,589    | 12,325    | 17,941 | 5,842    | 14,214    | 20,056 | 5,793    | 14,823    | 20,616 |
|                                        | รวม                  |                        | 7,126    | 13,472    | 20,598 | 7,327    | 15,519    | 22,846 | 7,444    | 16,454    | 23,898 |
|                                        | พนักงาน<br>ชั่วคราว  | ลูกจ้างบริการ          | 95       | 17        | 112    | 15       | 46        | 61     | 87       | 22        | 109    |
|                                        |                      | Outbound               | 3        | 36        | 39     | 91       | 16        | 107    | 14       | 36        | 50     |
|                                        |                      | รวม                    | 98       | 53        | 151    | 106      | 62        | 168    | 101      | 58        | 159    |
| รวมทั้งหมด                             |                      |                        | 7,224    | 13,525    | 20,749 | 7,433    | 15,581    | 23,014 | 7,545    | 16,512    | 24,057 |



## จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ

แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค

| ข้อมูลพนักงาน                          | ปี 2556          |                 | ปี 2557          |                 | ปี 2558          |                 |
|----------------------------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|
|                                        | เข้าใหม่<br>(คน) | พ้นสภาพ<br>(คน) | เข้าใหม่<br>(คน) | พ้นสภาพ<br>(คน) | เข้าใหม่<br>(คน) | พ้นสภาพ<br>(คน) |
| จำนวนของพนักงานจำแนกตามเพศ             |                  |                 |                  |                 |                  |                 |
| - ชาย                                  | 315              | 154             | 782              | 169             | 511              | 333             |
| ร้อยละ                                 | 20.38            | 28.73           | 20.55            | 21.81           | 24.45            | 34.98           |
| - หญิง                                 | 1,231            | 382             | 3,024            | 606             | 1,579            | 619             |
| ร้อยละ                                 | 79.62            | 71.27           | 79.45            | 78.19           | 75.55            | 65.02           |
| รวม                                    | 1,546            | 536             | 3,806            | 775             | 2,090            | 952             |
| จำนวนของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ        |                  |                 |                  |                 |                  |                 |
| - อายุ < 30                            | 1,414            | 395             | 1,414            | 585             | 1,687            | 536             |
| ร้อยละ                                 | 91.46            | 73.69           | 91.46            | 75.48           | 80.72            | 56.30           |
| - อายุ 30 - 50                         | 128              | 99              | 128              | 177             | 401              | 228             |
| ร้อยละ                                 | 8.28             | 18.47           | 8.28             | 22.84           | 19.19            | 23.95           |
| - อายุ > 50                            | 4                | 42              | 4                | 13              | 2                | 188             |
| ร้อยละ                                 | 0.26             | 7.84            | 0.26             | 1.68            | 0.10             | 19.75           |
| รวม                                    | 1546             | 536             | 1546             | 775             | 2,090            | 952             |
| จำนวนของพนักงานจำแนกตามพื้นที่         |                  |                 |                  |                 |                  |                 |
| - สำนักงานใหญ่                         | 927              | 245             | 927              | 397             | 1,319            | 507             |
| ร้อยละ                                 | 59.96            | 45.71           | 59.96            | 51.23           | 63.11            | 53.26           |
| - สาขาในประเทศ                         | 617              | 291             | 617              | 377             | 769              | 443             |
| ร้อยละ                                 | 39.91            | 54.29           | 39.91            | 48.65           | 36.79            | 46.53           |
| - สาขาต่างประเทศ                       | 2                | 0               | 2                | 1               | 2                | 2               |
| ร้อยละ                                 | 0.13             | 0.00            | 0.13             | 0.13            | 0.10             | 0.21            |
| รวม                                    | 1,546            | 536             | 1546             | 775             | 2,090            | 952             |
| อัตราส่วน พนักงานใหม่ : พนักงานพ้นสภาพ | 2.88             | 1.00            | 1.99             | 1.00            | 2.20             | 1.00            |



## การวางแผนอัตรากำลัง



### ธนาคารวางแผนนโยบาย ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ อย่างครอบคลุม

ทั้งในด้านการสรรหาคัดเลือกการดูแล และการวางแผนในการพัฒนาเสริมศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อม สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุ เป้าหมายของธนาคาร

ทั้งนี้ในการบริหารด้านอัตรากำลังธนาคารได้มีแนวทางดำเนินการ ด้านการวิเคราะห์ และกำหนดอัตรากำลัง ดังนี้

#### พัฒนาต่อยอดเครื่องมือในการวิเคราะห์อัตรากำลังของธนาคาร ให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น

ซึ่งได้มีการเทียบอัตรากำลังกับ Global Benchmark โดยมีที่ปรึกษา ภายนอกเข้ามาให้คำปรึกษา ปรับปรุงเครื่องมือในการวิเคราะห์อัตรากำลัง (Manpower Model) ให้สอดคล้องกับอุปสงค์และอุปทานด้านทรัพยากร บุคคล เพื่อให้ธนาคารมีอัตรากำลัง จำนวนพนักงาน ที่มีทักษะ และสมรรถนะ เหมาะสม เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับแผนธุรกิจของหน่วยงาน และแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร

#### ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการในการวางแผนอัตรากำลังของ ธนาคาร (Workforce Planning)

ให้สามารถประมาณการความต้องการ การสรรหา และจัดสรรบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ จากเดิมที่สายงานทรัพยากร บุคคลและบรรษัทภิบาลจะประมาณการอัตรากำลังจากแผนยุทธศาสตร์ ธนาคาร และแนวโน้มธุรกิจ โดยเปลี่ยนเป็นให้มีการหารือร่วมกันระหว่าง สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการพนักงาน แต่ละหน่วยงาน โดยให้แต่ละหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ อัตรากำลัง ผ่านเครื่องมือในการวิเคราะห์อัตรากำลังที่มีการทบทวนใหม่

#### กำหนดสัดส่วนอัตรากำลังของธนาคาร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร

โดยกำหนดเป้าหมายให้มีอัตรากำลังหน่วยงานด้าน Front ซึ่งเป็นหน่วยงาน สร้างรายได้ต่อหน่วยงานด้าน Support ในสัดส่วน 70:30 ภายใน 3 ปี (ปี 2561)

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน (Competency) เป็นประจำทุกปี พร้อมกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยในปี 2558 ธนาคารให้ความสำคัญต่อการประเมิน สมรรถนะของพนักงาน จึงมีการจัดตั้งส่วนงานประเมินสมรรถนะการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินสมรรถนะของพนักงาน รวมถึงการติดตามผล มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ในการเตรียมความพร้อมด้านการวางแผน พัฒนาพนักงาน หรือการสรรหาพนักงาน ให้มีทักษะ และสมรรถนะ ราย ตำแหน่ง ตรงตามที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ การประเมินสมรรถนะจะพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการพนักงาน ของแต่ละสายงาน เพื่อการวางแผนในการฝึกอบรมพัฒนาด้วย เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม การวางแผนเส้นทางความก้าวหน้า การพัฒนาบุคลากรกลุ่มศักยภาพสูง (Hi Potential Development) และ การสรรหาคัดเลือก



เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคารตามแนวทางการดำเนินโครงการ

## KTB Transformation

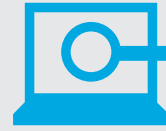
ธนาคารจึงได้ปรับกระบวนการสรรหาบุคลากร ดังนี้

- การวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้สมัครงานให้ความสำคัญร่วมกับคุณลักษณะของธนาคารที่สามารถตอบสนองได้

เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์และช่องทางสรรหาบุคลากรให้สอดคล้องกับคุณลักษณะผู้สมัครงานแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการประกาศรับสมัครในเว็บไซต์มีชื่อเสียงและสอดคล้องกับการใช้งานของผู้สมัคร

- ร่วมมือกับสายงานต่างๆ ในการสรรหาบุคลากร

อาทิ การคัดเลือกบุคลากร เน้นการประเมินค่านิยมหลักของผู้สมัครให้ตรงกับค่านิยมหลักของธนาคาร (FIRST) การคำนวณค่าตอบแทน สัญญาจ้างและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้เทียบเคียงอัตราตลาด เพื่อดึงดูดผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่หน่วยงานต้องการเข้ามาร่วมงานกับธนาคาร



นอกจากนั้น ธนาคารมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อดึงดูดบุคลากรภายนอกที่มีความหลากหลายในวุฒิการศึกษาและความเชี่ยวชาญวิชาชีพ และรวมถึงการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรเข้าใหม่ สามารถปรับตัวเข้ากับธนาคารสร้างความประทับใจ และความคิดเชิงบวกให้แก่บุคลากร อันเป็นรากฐานของการรักษา (Retention) บุคลากรใหม่ให้อยู่กับธนาคารต่อไป

## การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ



ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกตำแหน่งงาน โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มปฏิบัติการ

โดยทบทวนกระบวนการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับการ  
**Transformation** ของธนาคาร

ธนาคารมุ่งสู่ **Performance Driven Organization** โดยสนับสนุนแนวทางการจัดการผลการดำเนินงานที่ดี พร้อมสร้างความผูกพันของบุคลากร

ธนาคารมีการสื่อสารเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้พนักงานทราบถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมายของธนาคารเพื่อสร้างการรับรู้และตระหนักในงาน และในระยะยาวธนาคารยังให้โอกาสในการหมุนเวียนงานหรือโอนย้ายงานเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและความรู้ให้กับพนักงานอีกด้วย

ในส่วนของหัวหน้างาน ธนาคารสร้างความผูกพันของพนักงาน ผ่านกระบวนการต่างๆ ที่เป็นระบบ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน พร้อมทั้งมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความปลอดภัย เครื่องมือ อุปกรณ์การทำงานพร้อมใช้งาน

หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ให้การสนับสนุนเมื่อลูกน้องประสบปัญหาในการทำงาน และถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้กับลูกน้อง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งธนาคารได้มีการทบทวนกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ธนาคารมีแหล่งข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวมไปถึงการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ การสอนงาน (Coaching) หรือการเรียนรู้จากการทำงานจริง (On the Job Training) และให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะต่างๆ เช่น การไปดูงาน ฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาต่อ เป็นต้น

ในปี 2558 พนักงานและผู้บริหารของธนาคาร  
ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา  
จำแนกตามเพศ และระดับพนักงาน ดังนี้

| ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน                                | ปี 2558 |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)                     | 114     |
| จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)          |         |
| เพศชาย                                                    | 108     |
| เพศหญิง                                                   | 117     |
| จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี) |         |
| กลุ่มปฏิบัติการ                                           | 113     |
| กลุ่มผู้บริหาร                                            | 125     |

หลังจากที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมตามแต่ละหลักสูตรแล้ว จะมีการประเมินผลสิ่งที่ได้รับ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบถึงศักยภาพของตนเอง และนำไปสู่การพัฒนาสำหรับการทำงานในอนาคตได้

ธนาคารได้จัดทำแนวทางหลักเกณฑ์การบริหารผลการปฏิบัติงาน พนักงานประจำปี 2558 ซึ่งมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง เพื่อวัดผลการดำเนินงาน พนักงานทุกคนจะได้รับเป้าหมายในการปฏิบัติงานแต่ละปี จากหัวหน้างาน โดยการประเมินผลจะแบ่งออกเป็น 2 ครั้ง ดังนี้

**การประเมินผลครั้งที่ 1 :** จะมีการกำหนดผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นในสายบังคับบัญชาของโครงสร้างองค์กรที่จะทำการประเมิน พนักงาน บันทึกผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลงาน (KPI) พร้อมทั้งวางแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผล ที่ผ่านความเห็นชอบและอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้ว

**การประเมินผลครั้งที่ 2 :** เป็นการประเมินเพื่อสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี

ทั้งนี้ คิดเป็นจำนวนพนักงานที่ผ่านการประเมินทั้งสิ้น  
**100%** ของพนักงานทั้งหมด

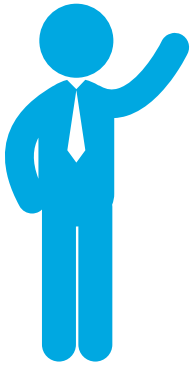


## สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

ในปี 2558 ธนาคารยังคงตอบสนองความต้องการองค์กรและพนักงานที่หลากหลายกลุ่มตาม Generation และ Employee Life Cycle อย่างครบถ้วนในการให้บริการ เช่น สิทธิประโยชน์สภาพแวดล้อมของบุคลากร และบรรยากาศการทำงานของบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตครอบครัว เตรียมพนักงานให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ สนับสนุนให้พนักงานเกิดผลการดำเนินงานที่ดีบรรลุเป้าหมายของธนาคาร

โดยธนาคารใช้กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันผ่านรูปแบบของตัวแทนพนักงาน (สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารแห่งประเทศไทย) เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและเป้าหมาย การบริหาร การพิจารณา กลั่นกรองการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ของพนักงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งนโยบายและแนวทางการกำหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมตามความต้องการของพนักงาน อีกทั้งเป็นการขยายประโยชน์แก่พนักงาน ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่พนักงานส่วนใหญ่ ดังจะเห็นได้จากรูปแบบสวัสดิการที่ตอบโจทย์ครอบคลุมความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการในการยอมรับ ความต้องการทางสังคม และความต้องการในการประสบความสำเร็จในชีวิต

## ตารางสวัสดิการตัวอย่าง ดังนี้

|  <h3>สวัสดิการตามกฎหมาย</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำงานครบ 1 ปี<br/>หยุดพักผ่อน 6 วันทำงาน</li> <li>• ลาป่วย 30 วัน</li> <li>• ลากิจ 7 วัน</li> <li>• ค่ารักษาพยาบาล,<br/>สถานพยาบาล,<br/>ตรวจสุขภาพประจำปี</li> </ul> |  <h3>สวัสดิการธนาคาร</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำงานครบ 1 ปี<br/>หยุดพักผ่อน 15 วันทำงาน</li> <li>• ลาป่วย 30 วัน</li> <li>• ลากิจ 15 วัน</li> <li>• ค่ารักษาพยาบาล (ตนเอง, คู่สมรส, บุตร),<br/>สถานพยาบาล, ตรวจสุขภาพประจำปี,<br/>ทันตกรรม</li> <li>• เงินกู้ยืมประเภทต่างๆ</li> <li>• ทุนการศึกษา</li> <li>• เงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ</li> <li>• เงินช่วยเหลือเครื่องแบบ ฯลฯ</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ธนาคารส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีบรรยากาศการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เพื่อแสดงความคิดเห็นและชี้แจงข้อมูลที่สำคัญและรับฟังความต้องการของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์นำมาประมวลวิเคราะห์ให้ได้ข้อสรุปความต้องการของพนักงานในทุกมิติ ควบคู่กับการหาความสัมพันธ์ร่วมกับปัจจัยต่างๆ จากข้อมูลภายในองค์กรด้านการพนักงาน (HR Big Data) ที่มีประสิทธิภาพผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ HRMS, HR Dashboard และข้อมูลจากภายนอกภาวะเศรษฐกิจต่อการดำรงชีพ, Industry Norm, Benchmark ต่างๆ นำไปประกอบการตัดสินใจเรื่องนโยบายสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำคัญของธนาคารเพื่อจัดสวัสดิการที่เหมาะสม ด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน พนักงานจะได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมหลากหลายประเภท เช่น ด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงปลอดภัย สุขภาพ สุขอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน การศึกษา นันทนาการ เป็นต้น อยู่ในอัตราที่สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นได้ ซึ่งสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ธนาคารมอบให้พนักงานภายใต้สภาพการจ้างใดๆ นั้นตอบสนองต่อสวัสดิการขั้นพื้นฐาน (Basic) ตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงรายการสวัสดิการที่ตอบสนองพนักงานอย่างแท้จริง พนักงานสามารถใช้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ได้อย่างสะดวกเข้าถึงด้วยช่องทางที่หลากหลายภายใต้ระบบ HRMS และ Intranet อันทันสมัย

ในการปรับปรุงพัฒนา ธนาคารยังจัดให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ตลอดจนการรับฟังข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผ่านทาง Email โดยตรงกับผู้บริหาร (HR Care) Hotline, แบบสำรวจ เป็นต้น ซึ่งมีความถี่ในการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาได้ตลอดทั้งปี

ธนาคารได้ติดตามดูแลพนักงานในแต่ละระดับให้มีการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ นอกจากนี้ธนาคารยังแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ทำหน้าที่เป็นไปตามแนวทางมาตราแห่งพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 เพื่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดี คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน เพื่อให้การพิจารณานโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงานเป็นไปตามกฎหมาย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน วิเคราะห์เหตุผลในข้อเสนอดังกล่าว ในเบื้องต้นให้มีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่พนักงานและธนาคารควบคู่กันไป

ธนาคารจัดทะเบียนจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2535 โดยปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด เป็นผู้บริหารกองทุน โดยพนักงานที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป หรือพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานไม่ว่าเหตุอันใดโดยไม่ได้ความผิดตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สามารถรับเงินที่พนักงานสะสม พร้อมทั้งเงินส่วนที่ธนาคารสมทบ โดยธนาคารชำระให้เป็นเงินก้อนในครั้งเดียว ธนาคารจะเป็นผู้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนให้แก่สมาชิกแต่ละรายในอัตราร้อยละ 10 ของค่าจ้าง และพนักงานสามารถที่จะเลือกจ่ายเงินสะสมเป็นรายเดือน ในอัตราร้อยละ 3 ร้อยละ 6 หรือร้อยละ 10 ของเงินเดือน และสามารถเพิ่มเป็น ร้อยละ 12 และร้อยละ 15 ตั้งแต่วันที่ 9 พฤศจิกายน 2558 ตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 ซึ่งให้พนักงานสามารถจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนมากกว่าที่นายจ้างสมทบ โดยในปี 2558 ธนาคารมีงบประมาณสำรองจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพจำนวน 23,231.21 ล้านบาท

## ธนาคารจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

ครอบคลุมพื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญของธนาคาร ทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต สาขา รวมถึงพื้นที่ทำการของธนาคาร ทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยมีรายละเอียดสวัสดิการ ดังนี้



| สวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท                                 | พนักงานประจำ | พนักงานสัญญาจ้าง | ลูกจ้างชั่วคราว | Outbound |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------|----------|
| ด้านเศรษฐกิจ                                                               |              |                  |                 |          |
| เงินเดือน                                                                  | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ                                                    | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินค่าล่วงเวลา                                                            | ✓            | ✓                | -               | -        |
| เงินยืมสวัสดิการ                                                           | ✓            | ✓                | ✓               | -        |
| เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย                                          | ✓            | ✓                | ✓               | -        |
| เงินสมทบเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย                                  | ✓            | ✓                | ✓               | -        |
| เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์                           | ✓            | ✓                | ✓               | -        |
| เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์                                | ✓            | ✓                | ✓               | -        |
| เงินกู้เพื่อสวัสดิการพิเศษ                                                 | ✓            | ✓                | ✓               | -        |
| เงินช่วยเหลือพิเศษแก่พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตั้งอยู่บนเกาะ | ✓            | ✓                | -               | -        |
| ด้านความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต                                              |              |                  |                 |          |
| เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพหรือถึงแก่กรรมจากการทำงาน                         | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินทดแทน กรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ถึงแก่กรรมเนื่องจากทำงาน      | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ อันมิใช่เนื่องจากทำงาน                               | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินสงเคราะห์ค่าฌาปนกิจ                                                    | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| การฌาปนกิจสงเคราะห์                                                        | ✓            | ✓                | -               | -        |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ                                                       | ✓            | ✓                | -               | -        |
| เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร                                                  | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินช่วยเหลือบุตร                                                          | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือเหตุสุดวิสัย                          | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| ชมรมเพื่อนช่วยเพื่อน                                                       | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| ด้านการจ้าง                                                                |              |                  |                 |          |
| รถยนต์ประจำตำแหน่ง                                                         | ✓            | ✓                | -               | -        |
| เงินประจำหน่วยงาน                                                          | ✓            | ✓                | -               | -        |
| เงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงาน                                           | ✓            | ✓                | -               | -        |
| เงินตอบแทนพิเศษในการทำงานกับธนาคารนาน                                      | ✓            | ✓                | -               | -        |
| เงินตอบแทนพิเศษพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง            | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| เงินตอบแทนสาขาที่เปิดทำการทุกวัน                                           | ✓            | ✓                | -               | -        |
| เครื่องแบบพนักงาน                                                          | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |

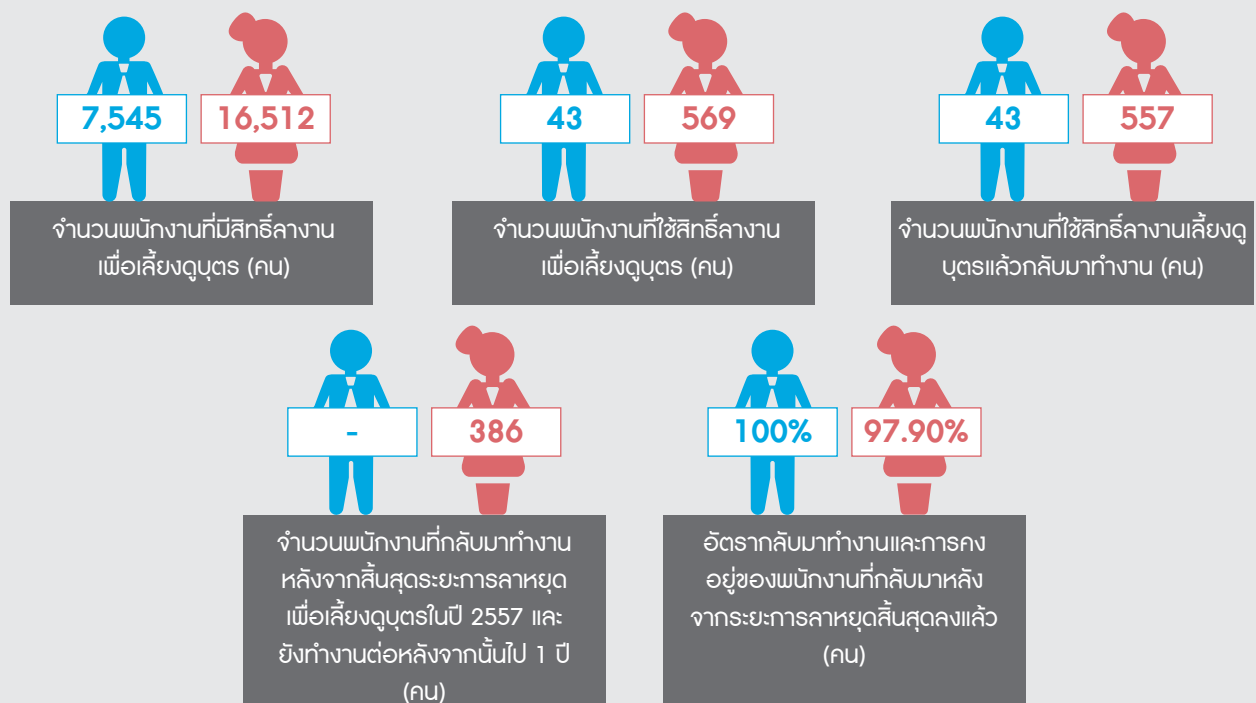


| สวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทยแบ่งตามประเภท                        | พนักงานประจำ | พนักงานสัญญาจ้าง | ลูกจ้างชั่วคราว | Outbound |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------|----------|
| ด้านสุขภาพ อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน                        |              |                  |                 |          |
| สวัสดิการรักษาพยาบาล และทันตกรรม                                  | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| การตรวจร่างกายประจำปี                                             | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| KTB Fitness Center                                                | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| ด้านนันทนาการ สันทนาการ                                           |              |                  |                 |          |
| บ้านพักสวัสดิการพนักงาน                                           | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| วีปัสสนากรรมฐาน                                                   | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| กีฬาและนันทนาการ                                                  | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นๆ                                        |              |                  |                 |          |
| ร้านสหกรณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด                              | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| บริการพนักงานต่างๆ อาทิ บริการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การอำนวยความสะดวกด้านการพนักงาน             | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |
| ร้านอาหารสวัสดิการ                                                | ✓            | ✓                | ✓               | ✓        |

หมายเหตุ :

- พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุตำแหน่งเป็นพนักงานธนาคาร
- พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่ธนาคารทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
- ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือมีกำหนดเวลาจ้างไม่เกิน 1 ปี และจะได้รับสวัสดิการตามตาราง
- Outbound คือ พนักงานสำหรับให้บริการทางโทรศัพท์
- สวัสดิการทุกประเภทเป็นไปตามสัญญาจ้าง และ/หรือระเบียบธนาคาร

ด้วยระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน  
**ทำให้ในปี 2558** มีอัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากร หลังการใช้สิทธิลาภักเพื่อเลี้ยงดูบุตร  
 (จำแนกตามเพศ) ดังนี้





## อาชีวอนามัย และความปลอดภัย



เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้นำด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในสถานประกอบกิจการประเภทสถาบันการเงิน เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์คู่แข่ง และแสดงถึงความตระหนักที่ธนาคารมีต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน กรรมการผู้จัดการใหญ่จึงประกาศนโยบายความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานปี 2558 ซึ่งเป็นการปรับปรุงจากนโยบายเดิมตั้งแต่ปี 2553 ดังนี้

### นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปี 2558

- ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน
- ธนาคารจะสนับสนุนการออกประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ธนาคารจะดำเนินการติดตามเฝ้าระวัง ประเมิน ควบคุมอันตราย และจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งพื้นที่ภายในอาคาร และบริเวณภายนอก โดยรอบในเขตพื้นที่อาคาร เพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- มีการเผยแพร่ให้ความรู้ และสร้างความตระหนัก ในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แก่ผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ แผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร พร้อมทั้งร่วมเสนอความคิดเห็น ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการทำงาน ที่ปลอดภัย
- พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัย มาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- ธนาคารจะทำการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และพัฒนาปรับปรุงงาน ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

## ทีมงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของการดำเนินงาน

ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยได้กำหนดระบบการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคารขึ้นเรียกว่า

## KTB-SSHE

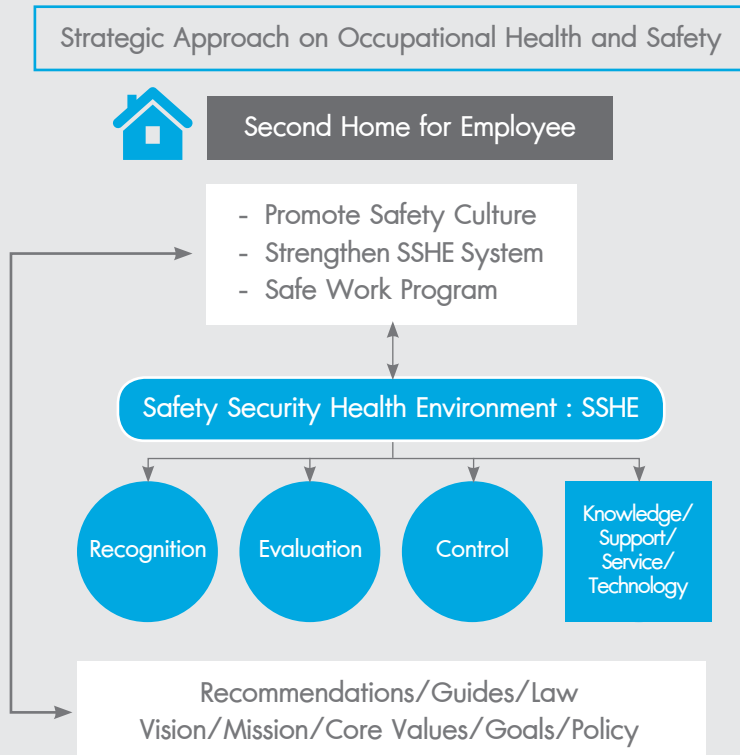
(Safety Security Health and Environment)

ดำเนินการสื่อสารและปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ดังนี้

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| 1. ตระหนัก       | (Recognition) |
| 2. ประเมิน       | (Evaluation)  |
| 3. ควบคุม        | (Control)     |
| 4. การให้ความรู้ | (Knowledge)/  |
| การสนับสนุน      | (Support)/    |
| การบริการ        | (Service)/    |
| และเทคโนโลยี     | (Technology)  |



เพื่อสร้างระบบและวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคารให้มีความเข้มแข็ง โดยการทำงานจะอยู่บนพื้นฐานของข้อแนะนำ ข้อเสนอนะ กฎหมาย และมาตรฐานด้านความปลอดภัยฯ รวมทั้งต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย และนโยบายที่กำหนดไว้ แสดงดังรูป



นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการให้ความรู้ และถ่ายทอดการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ไปสู่พนักงานทุกระดับ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคาร รวมทั้งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานทุกคนให้ร่วมกันเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัย มีสุขอนามัยที่ดี

จากการดำเนินงานในปี 2558 พบว่าธนาคารมีการนำแนวทางไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดี และทั่วถึงทุกพื้นที่อย่างแท้จริง ยกตัวอย่างเช่น การดำเนินการใน 3 จังหวัดชายแดนใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการก่อการร้าย ธนาคารจะมีการดำเนินการดูแลเป็นพิเศษกว่าพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามธนาคารก็ยังคงมีมาตรฐานการดูแลพนักงานเป็นอย่างดี โดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ

## โครงสร้างการบริหารงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

### 1) คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร มีประสิทธิภาพ และครอบคลุมทั่วถึงพนักงานทุกระดับ รวมทั้งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ในปี 2558 ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน จากการแต่งตั้งตัวแทนระดับผู้บริหารทุกสายงานของธนาคาร โดยคณะกรรมการมีหน้าที่กำหนดระบบการจัดการด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร เช่น โครงสร้างการบริหารงาน แผนงาน การนำไปปฏิบัติ การประเมินผล ทบทวนการจัดการ และการดำเนินการปรับปรุงด้านความปลอดภัยฯ ตามนโยบายของกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่ต้องการให้ธนาคารเป็น **"Best Place to Work"**



### 2) KTB-SSHE

KTB-SSHE (KTB-Safety Security Health and Environment) คือระบบการดำเนินงานเพื่อดูแลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของทั้งธนาคาร ซึ่งมีฝ่ายงานต่างๆ รับผิดชอบ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์ ฝ่ายอาคารและจัดการทรัพย์สิน ฝ่ายบริการและรักษาความปลอดภัย และฝ่ายสถานพยาบาลธนาคาร โดยการดำเนินการของ KTB - SSHE จะอยู่บนพื้นฐานของการดูแลความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยมีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา และมีการดำเนินการที่แตกต่างกันไปตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง โดยมีงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ และขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร ให้เป็นระบบ ตามแผนงานที่คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมฯ กำหนดไว้

### 3) คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย ลงไปสู่พนักงานทุกระดับอย่างแท้จริง ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่ละอาคาร ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนฝ่ายนายจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา และตัวแทนฝ่ายลูกจ้างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการตามสัดส่วนและจำนวนที่กฎหมายกำหนด เพื่อการควบคุมและดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรื่องความปลอดภัย และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันธนาคารมีคณะกรรมการความปลอดภัยฯ จำนวน 70 คณะ ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ที่กำหนดให้อาคารที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปต้องมีคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ซึ่งแต่ละคณะประกอบด้วย ประธานกรรมการ จำนวน 1 คน และคณะกรรมการผู้แทนจากฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง ฝ่ายละ 50% ของคณะกรรมการทั้งหมด

### 4) พนักงาน

พนักงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง ดังนั้นพนักงานทุกคนของธนาคารมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยฯ ที่ธนาคารกำหนด พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการดูแล ตรวจสอบสภาพแวดล้อม และร่วมเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อสะท้อนความคิดเห็นไปยังผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ออกนโยบายให้รับทราบ นำไปสู่การปรับปรุงระบบการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                   | เป้าหมาย ปี 2558          | ผลการดำเนินงาน ปี 2558 | เป้าหมาย ปี 2559          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|
| <b>1. คะแนนความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                              |                           |                        |                           |
| (1) ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง ฝุ่น การระบายอากาศ                                                                | ≥ 4.00                    | 4.01                   | ≥ 4.00                    |
| (2) มาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัยต่างๆ เช่น CCTV สัญญาณเตือนภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของ รปภ.                                                  | ≥ 4.00                    | 4.09                   | ≥ 4.00                    |
| (3) มาตรฐานระบบการเตือนและป้องกันอัคคีภัย เช่น สัญญาณแจ้งเหตุไฟไหม้ ดังดับเพลิง ทางหนีไฟ และการซ้อมอพยพหนีไฟ                                | ≥ 4.00                    | 4.13                   | ≥ 4.00                    |
| (4) ความสะดวกและความเหมาะสมของช่องทางการแจ้งการประสบอันตราย ความไม่ปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน | ≥ 4.00                    | 4.13                   | ≥ 4.00                    |
| (5) ความพึงพอใจโดยรวมด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศการทำงานของธนาคาร                                                                           | ≥ 4.00                    | 4.14                   | ≥ 4.00                    |
| <b>2. การดำเนินการ 5 ส.</b>                                                                                                                 | ทุกหน่วยงาน ต้องดำเนินการ | 100 %                  | ทุกหน่วยงาน ต้องดำเนินการ |
| <b>3. การประชุมของคณะกรรมการความปลอดภัยแต่ละคณะ (70 คณะ)</b>                                                                                | เดือนละ 1 ครั้ง           | เดือนละ 1 ครั้ง        | เดือนละ 1 ครั้ง           |
| <b>4. อัตราการเกิดอุบัติเหตุ</b>                                                                                                            |                           |                        |                           |
| (1) อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate : TRIR)                                                                   | ≤ 2.00                    | 0.376                  | ≤ 2.00                    |
| (2) อัตราความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate : LTIFR)                                              | ≤ 0.05                    | 0.021                  | 0                         |
| <b>5. การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ความปลอดภัย และเหตุเดือดร้อนรำคาญ</b>                                                                       | แก้ไขปัญหาได้ ≥ 70%       | แก้ไขปัญหาได้ 75%      | แก้ไขปัญหาได้ ≥ 75%       |
| <b>6. ตรวจสอบรรถภาพร่างกาย พนักงาน กุณยบริหารและจัดการธนบัตร</b>                                                                            | 100%                      | 100%                   | 100%                      |



ธนาคารเป็นสถานประกอบกิจการที่มีความเสี่ยงต่ำเมื่อเทียบกับโรงงานอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตามธนาคารไม่ได้เพิกเฉยที่จะปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัยฯ ในทุกปีจะมีการรายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุไปยังกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

## ทั้งนี้ ในปี 2558

### สถิติการบาดเจ็บและเสียชีวิตของพนักงาน มีดังนี้

- อัตราการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน แต่ไม่เสียชีวิต (IR) = 0.08
- อัตราโรคที่เกิดจากการทำงาน (ODR) = 0.042
- อัตราพนักงานที่ขาดงาน (AR) = 0.02
- อัตราวันขาดงาน (LDR)  
มีค่าเท่ากับ 2.33 วันต่อ 200,000 ชม./คน/ปี



### ตารางแสดงจำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน ปี 2558 จำแนกตามความเพศ

| สถิติอุบัติเหตุจากการทำงาน | ปี 2556 (ราย) |           |     | ปี 2557  |           |     | ปี 2558  |           |     |
|----------------------------|---------------|-----------|-----|----------|-----------|-----|----------|-----------|-----|
|                            | ชาย (คน)      | หญิง (คน) | รวม | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม |
| ไม่หยุดงาน                 | -             | -         | -   | -        | -         | -   | 7        | 10        | 17  |
| หยุดงาน                    | 1             | -         | -   | -        | -         | -   | 1        | -         | 1   |
| ทุพพลภาพ                   | -             | -         | -   | -        | -         | -   | -        | -         | -   |
| เสียชีวิต                  | 1             | -         | -   | -        | -         | -   | -        | -         | -   |
| รวม                        | 2             | -         | -   | -        | -         | -   | 8        | 10        | 18  |



### ตารางแสดงจำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน ปี 2558 จำแนกตามความแตกต่างของพื้นที่

| ตัวชี้วัด                                                                                                 | สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายงานสำนักงานธุรกิจสำนักงานเขต) | สาขาทั่วประเทศ | ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ศูนย์บริหารและจัดการเหรียญกษาปณ์ | พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง | รวมทั้งธนาคาร |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|
| 1. จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (คน)                                                                     | 11                                              | 6              | 0                                                           | 1                                             | 18            |
| 2. จำนวนการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (คน)                                                              | 1                                               | 0              | 0                                                           | 0                                             | 1             |
| 3. อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate : TRIR) $\leq 2.00$                      | 0.544                                           | 0.234          | 0                                                           | 0.624                                         | 0.376         |
| 4. อัตราความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate : LTIFR) $\leq 0.05$ | 0.049                                           | 0              | 0                                                           | 0                                             | 0.021         |



ธนาคารได้ประเมินและทบทวนกระบวนการภายในโดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดต่างๆ โดยมีการประชุมหารือกับคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมฯ เป็นรายไตรมาส ประชุมกับคณะกรรมการความปลอดภัยฯ และฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทุกเดือน โดยการใช้ข้อมูลจริงจากการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากพนักงาน การเทียบการดำเนินงานในปัจจุบันกับข้อกำหนดฯ และทบทวนกระบวนการ โดยการ Benchmark กับธนาคารพาณิชย์คู่แข่ง และรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ที่เป็นผู้นำด้านความปลอดภัย รวมทั้งมีการขอคำปรึกษาและหารือถึงแนวทางการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของธนาคาร กับหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น สำนักความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครอง นำไปสู่การปรับปรุง

## สรุปนวัตกรรมด้านความปลอดภัย ของธนาคาร

### ในปี 2558 ได้ดังนี้

- มีการกำหนด และปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ และการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงช่องทางการเผยแพร่ความรู้ และข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย และสุขอนามัย เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร อย่างสม่ำเสมอ เช่น HR News, Safety Together, Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM)
- จัดทำโครงการ “KTB Mobile Environmental Monitoring” (KTB-MEM) โดยจะดำเนินการในรูปแบบหน่วยตรวจวัดเคลื่อนที่ เพื่อประเมินความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความชื้นสัมพัทธ์ เสียง ฝุ่นละออง ความเข้มข้นของก๊าซ CO2 ปริมาณเชื้อจุลินทรีย์ในอากาศ เป็นต้น เพื่อนำผลการตรวจวัดมาวิเคราะห์ และปรับปรุงให้เป็นไปตามค่าที่มาตรฐานกำหนด
- จัดทำโครงการ “KTB Ergonomics Care” โดยจะดำเนินการตรวจสถานีงาน ด้วยเครื่องมือประเมินตามหลักกายศาสตร์ ซึ่งประเมินจากอุปกรณ์ที่ใช้งาน เช่น แก้ว หน้าจอคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เม้าส์ แป้นพิมพ์ นอกจากนั้นยังพิจารณาถึงระยะเวลาในการใช้งานอุปกรณ์นั้นๆ ด้วย เพื่อการนำไปสู่การปรับปรุงสถานีงาน หรือท่าทางของพนักงาน ให้มีความเหมาะสม
- จัดทำโครงการ “Healthy KTB ตอน รู้ทันอาการปวดจากการทำงาน” เพื่อให้ความรู้แก่พนักงาน เรื่อง วิธีป้องกันและบรรเทาอาการปวดที่เกิดจากการทำงานโดยจัดทำคู่มือสุขภาพในหัวข้อ “รู้ทันอาการปวดจากการทำงาน” แจกให้พนักงาน
- พัฒนาระบบการรายงานอุบัติเหตุของธนาคาร โดยนำระบบ IT Support มาใช้ และให้มีศูนย์กลาง คือ งานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย



## การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน



### ธนาคาร คำนึงถึงความสำคัญ ของบุคลากรทุกระดับ

อีกทั้งเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนได้รับอย่างเสมอภาคกันเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสันติสุข มีศักดิ์ศรี มีเสรีภาพ มีไมตรีจิต และมีความเมตตาต่อกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ศาสนา สถานภาพทางกาย หรือสุขภาพ นอกจากนี้ธนาคารปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกัน การแบ่งแยก การหน่วงเหนี่ยว หรือการจำกัดซึ่งสิทธิ์แก่บุคคล อันได้แก่ ลูกจ้าง พนักงาน ฯลฯ เป็นต้น และมีมาตรการ ขั้นตอนคุ้มครอง ผู้แจ้งเบาะแส ขอร้องเรียน ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

ธนาคารดำเนินงานตามกรอบด้านสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรม โดยการยึดตามหลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติคุ้มครองสิทธิพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานฯ พ.ศ. 2522 ประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่องมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงานในรัฐวิสาหกิจ (28 มิถุนายน 2549) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 575-586: ลักษณะการจ้างงาน) และแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ คือแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งกรรมการธนาคารคนหนึ่งเป็นประธาน ในส่วนของคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง จำนวน 9 คน และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง (ผู้แทนสหภาพแรงงาน) จำนวน 9 คน โดยกำหนดให้มีการประชุม เป็นประจำทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ในปี 2558 ได้มีการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง รูปแบบของการประชุมจะเป็นไปในลักษณะร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation Committee) โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ กรณีที่ธนาคารมีกำไรสุทธิ การจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ จะเป็นไปตามความเหมาะสม โดยเทียบเคียงกับ Industry Norms และปัจจัยอื่นๆ ที่มีเหตุผลเหมาะสม จึงไม่มีปัญหาการยื่นข้อเรียกร้องแต่อย่างใด และมีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่เป็นผู้แทนของพนักงานในการร้องเรียน เรียกร้อง สิทธิ และผลประโยชน์ที่คิดว่าควรจะได้รับ หรือร้องเรียนในเรื่องปัญหาและความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้น



โดยการประชุม  
คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์  
ในรอบปีที่ผ่านมา มีจำนวนทั้งสิ้น

**42 เรื่อง**

ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ร่วมกันหารือ  
ดำเนินการแก้ไขและมีข้อสรุป  
พร้อมทั้งมีมาตรการแก้ไขแล้วเสร็จ  
ในทุกเรื่อง





ปัจจุบันมีสมาชิกของสหภาพฯ  
รวมทั้งหมด **18,175** คน  
(จำนวนสมาชิกไม่รวมผู้สนับสนุน)

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 58)  
คิดเป็นร้อยละ 75 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

โดยมีฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์ดำเนินการตามกรอบของกฎหมายที่ใช้บังคับกับธนาคาร ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางด้านเชื้อชาติ การนับถือศาสนา เพศ และพวกพ้อง จะคำนึงถึงความเสมอภาคและเป็นธรรม

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานหลากหลายช่องทางทั้งทาง E-mail และสายด่วน Hotline (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ช่องทางความคิดเห็นของพนักงาน น.11) โดยฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์เป็นผู้รับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ให้คำปรึกษา แนะนำ และพร้อมที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ อันดีระหว่างธนาคารกับพนักงานเพิ่มมากขึ้นต่อไป ในรอบปี 2558 ยังไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและสิทธิมนุษยชนต่อพนักงานแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากมีการร้องเรียนเกิดขึ้น ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบจนถึงที่สุด และหากพบว่ามีมูลความจริง ธนาคารจะตั้งคณะกรรมการขึ้นตรวจสอบทางวินัย และลงโทษตามความผิดต่อไป



ทั้งนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญ  
ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า  
โดยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ  
หลากหลายช่องทาง

(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ช่องทางความคิดเห็นของลูกค้า น.11)

## ในรอบปีที่ผ่านมา

ธนาคารได้รับการแจ้งเรื่องราว  
ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร  
จำนวน **17,313** ครั้ง

## โดยแบ่งตามกลุ่มเรื่อง

ขอความช่วยเหลือ

จำนวน

**14,144**  
ครั้ง

เสนอแนะ

จำนวน

**2,015**  
ครั้ง

ร้องเรียน

จำนวน

**704**  
ครั้ง

ชมเชย

จำนวน

**450**  
ครั้ง

ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไปแล้ว

คิดเป็นร้อยละ **99.56**

และร้อยละ **0.44** อยู่ระหว่างดำเนินการ

ซึ่งในเรื่องของการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าในปีที่ผ่านมา พบข้อร้องเรียน จำนวน 6 เรื่อง โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าบริการให้บริการ ซึ่งทางธนาคารได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหามาเรียบร้อยแล้ว และได้มีการติดต่อลูกค้าเพื่อกล่าวขอโทษและชี้แจงข้อเท็จจริงให้กับลูกค้าทราบ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพนักงาน รวมถึงแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังหน่วยงานต้นสังกัด

อีกทั้งยังมีการจัดโครงการพัฒนา

**“Customer Relationship”**

ภายในธนาคาร โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า เป็นวิทยากรบรรยาย

▶ **หลักสูตร เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า หัวข้อ**  
“ทำอย่างไรไม่ให้ลูกค้าร้องเรียน”

▶ **และหลักสูตร ผู้จัดการสาขา หัวข้อ**  
“บุคลิกการณ์ร้องเรียนและเทคนิคการจัดการหลังถูกร้องเรียน”

อีกทั้งยังมีการระบุโทษหากเกิดเหตุการณ์ซ้ำอีก

## การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของธนาคาร

ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำของประเทศไทย มีหน้าที่ให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกระดับ จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างถูกต้องและทันเวลาโดยธนาคารได้มีการประชาสัมพันธ์ การนำเสนอรายละเอียดข้อมูล ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เช่น ที่ทำการสาขา, เว็บไซต์ของธนาคาร, สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งช่วยให้กลุ่มลูกค้าของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย

โดยธนาคารได้ดำเนินการจัดกิจกรรมด้านการตลาด การโฆษณา และการส่งเสริมการตลาดของธนาคารอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเป็นผู้สนับสนุนในรายการต่างๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายจากความมุ่งมั่นในการพัฒนาและสื่อสารผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างถูกต้องโดยไม่มีการสื่อสาร โฆษณาใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องสินค้าและบริการ ส่งผลให้ในปี 2558 ไม่มีเรื่องร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า สื่อสาร โฆษณา สินค้า และบริการของธนาคาร รวมถึงธนาคารไม่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ที่ถูกระงับการให้บริการเนื่องจากการดำเนินการที่ผิดกฎหมาย หรือเป็นที่สงสัยของสาธารณชน

อย่างไรก็ตามธนาคารได้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงลูกค้า หรือผู้สนใจยังสามารถสอบถามข้อมูลสินค้า บริการทางการเงิน และข้อมูลต่างๆ ผ่านทางศูนย์บริการลูกค้าของธนาคาร

**เบอร์โทร 0-2111-1111**

ซึ่งมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้ข้อมูล

**ตลอด 24 ชั่วโมง**

ทำการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการเป็นประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ พร้อมตอบสนองความต้องการลูกค้า โดยจะเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

นอกจากนี้ยังสามารถสื่อสารกับทางธนาคารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้อีกทางหนึ่งด้วย เช่น เว็บไซต์, เฟซบุ๊ก, ไลน์, ทวิตเตอร์ เป็นต้น อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ การสื่อสารความแข็งแกร่ง และให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับมิชชันพิกกลุ่ม Call center ที่หลากหลายธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ATM Skimming) หรือเว็บไซต์ปลอม และมีกระบวนการเพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ อย่างดีในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจลูกค้า นอกเหนือจากเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

## คุณภาพการให้บริการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของลูกค้า เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน

ธนาคารมีการจัดการสนทนากลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร โดยแยกตามกลุ่มของลูกค้าทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด เพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และนำปัจจัยต่างๆ ที่ได้มาใช้เป็นหัวข้อในการสำรวจ โดยสุ่มสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-face) บนพื้นที่เป้าหมายที่ระบุไว้และการสุ่มสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวโดยมีการนัดหมายล่วงหน้าจากฐานข้อมูลบางส่วน ณ สถานที่ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสะดวกให้การสัมภาษณ์ โดยมีการออกแบบสอบถามที่จะถูกนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการสำรวจปีละ 2 ครั้ง เกี่ยวกับความพึงพอใจลูกค้า และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า



โดยผลสำรวจจาก บริษัท แอท แวนเทจ จำกัด พบว่า ปี 2558

- ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการทางการเงิน

มีค่าเฉลี่ย **4.40** จากคะแนนเต็ม 5  
หรือคิดเป็นร้อยละ **93.95**

- และจากการสำรวจเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

มีค่าเฉลี่ย **4.16** จากคะแนนเต็ม 5  
หรือคิดเป็น ร้อยละ **81.95**

ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการสำรวจ จะนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการของธนาคาร ให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพสูงสุด



## การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุด ตามหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด ซึ่งธนาคารไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้เนื่องจากตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 24 บัญญัติไว้ว่า หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูลที่ไม่ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นไม่ได้ รวมถึงการไม่มีนโยบายสอบถามข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลต่างๆของลูกค้าผ่านช่องทางใดๆ

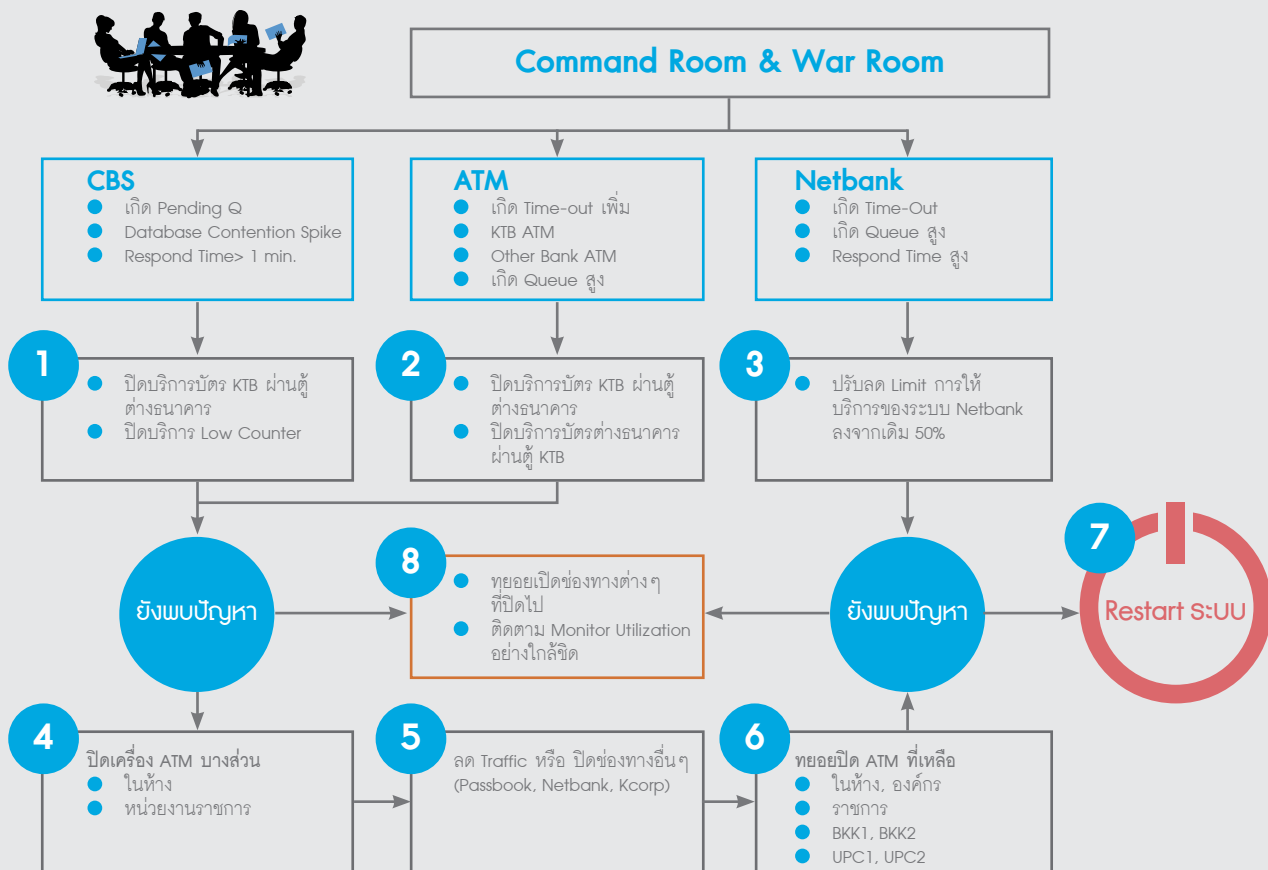
ทั้งนี้ ในปี 2558 ที่ผ่านมา ธนาคารไม่มีเรื่องการร้องเรียนใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย หรือหลักกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร แต่อย่างไรก็ตาม ธนาคารพบกรณีผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคารที่สำคัญในรอบปี โดยสามารถแสดงรายละเอียด ดังนี้



ระบบธุรกรรม  
อิเล็กทรอนิกส์  
ขัดข้อง

**ธนาคารกรุงไทย** เปิดเผยถึงกรณีที่ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินขัดข้อง เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 ที่ผ่านมา โดยสาเหตุเกิดจากปริมาณธุรกรรมทางการเงินของธนาคารที่เกิดขึ้นมากเกินไป เนื่องจากมีการนำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทที่ปกติจะทำในช่วงหลังทำการของธนาคารมาทำในช่วงกลางวัน จึงทำให้ระบบการทำธุรกรรมของธนาคารเกิดปัญหาขึ้น โดยธนาคารได้ดำเนินการเร่งแก้ไขระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างเร่งด่วน เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อลูกค้าให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นสำหรับลูกค้าที่ทำรายการถอนเงินผ่านเครื่อง ATM แต่ยังไม่ได้รับเงินนั้น ธนาคารได้ทำการปรับปรุงรายการของลูกค้าให้ถูกต้องพร้อมคืนเงินให้กับลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้วตั้งแต่สิ้นปี 2558

ทั้งนี้ ธนาคารได้เร่งหาแนวทางแก้ไข โดยมีการปรับปรุงเพิ่มระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้มีอัตราการรับเพียงพอ และลดขั้นตอนระบบให้กระชับและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการจัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำธุรกรรมการเงินให้มากที่สุด






รายงานปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขระบบ การซื้อ-จองล่วงหน้า สลากกินแบ่งรัฐบาล

**ธนาคารกรุงไทย** ชี้แจงถึงปัญหาการซื้อ-จองล่วงหน้า สลากกินแบ่งรัฐบาล พบว่าประชาชนไม่ได้รับความสะดวกสบาย จากการซื้อ-จองสลากฯ จากเหตุการณ์ดังกล่าว ธนาคารจึงเร่งหาสาเหตุพร้อมทั้งมาตรการเพื่อดำเนินการแก้ไข โดยได้สรุปแต่ละประเด็น ดังนี้



## 1. ความโปร่งใส

เนื่องจากมีเหตุการณ์ที่พนักงานธนาคารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง และใช้ระบบงานภายในธนาคารทำการซื้อ-จองสลากฯ จึงได้มีมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขโดยมีการออกระเบียบ ในการสงวนสิทธิ์ มิให้พนักงานธนาคารทำการซื้อ-จองสลากล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาล ตั้งแต่วันที่ 29 กันยายน 2558 ที่ผ่านมา

## 2. ผลกระทบกับลูกค้าที่ทำธุรกรรมอื่นผ่าน Netbank ในระหว่างที่มีการซื้อ-จองล่วงหน้าสลากฯ

โดยมีการพัฒนา Application เป็น Icon การซื้อ-จองล่วงหน้าสลากฯ แยกออกมาในหน้าแรกของ Netbank ก่อน login เพื่อไม่ไปรบกวนผู้ใช้บริการ Netbank ในบริการอื่นๆ

ทั้งนี้ ธนาคารได้ทำการเผยแพร่คำอธิบายถึงขั้นตอนการซื้อ-จองสลากฯ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมทั้งหาวิธี แนวทางการดำเนินการกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกันในอนาคต

G R O W I N G

**S U S T A I N A B L E**

**F U T U R E**

ก้าวไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืน



GROWING a Sustainable Environment

**OUR EARTH**





การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนเกิดขึ้นใน  
ทุกขั้นตอนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร  
อย่างจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ และปลูกจิตสำนึกให้แก่พนักงาน  
อย่างต่อเนื่องและจริงจัง



## การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม



### ธุรกิจทางการเงิน

มีความสำคัญต่อการสร้างรากฐาน  
ของเศรษฐกิจและสังคมไทย

ดังนั้น ธนาคารจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ในการสร้างสรรค์สังคมที่ดีและพัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืน แม้ว่าธนาคารจะมีได้ใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติ หรือปลดปล่อยมลภาวะเทียบเท่าอุตสาหกรรมหนักอื่นๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่อชุมชนโดยรอบจากขั้นตอนการดำเนินธุรกิจโดยตรง แต่ธนาคารยังคงตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง เห็นได้จากธนาคารมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยีตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม 2555 เพื่อมาเป็นคณะทำงานในการนำวิธีการ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน และมีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยีด้านต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

### การจัดการ ด้านพลังงาน

ธนาคารมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดจิตสำนึกและร่วมประหยัดพลังงาน ด้วยการนำวิธีการ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยให้พนักงานใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์คุ้มค่าต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถดูแลการอนุรักษ์พลังงานได้ตามที่กฎหมายกำหนด ธนาคารมีการกำหนดมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นเรื่องการดูแลรักษาและสร้างสรรค์กิจกรรมรณรงค์ โดยได้กำหนดให้ อาคาร 1 (นานาเหนือ) อาคาร 2 (สุขุมวิท) อาคารถนนศรีอยุธยา อาคารสวนมะลิ ศูนย์คอมพิวเตอร์พินาสคราม และศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ เป็นอาคารควบคุมตามพระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 ซึ่งต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 โดยนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในองค์กร ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานในองค์กร โดยถือเป็นหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน

### โดยในปี 2558

ธนาคารมีมาตรการในการดำเนินงานอนุรักษ์พลังงาน เช่น

#### 1. โครงการ

“เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานเกิน 8 ปี”



จากนโยบายในการดำเนินการลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน โดยรวมของธนาคาร ธนาคารจึงได้ทำการสำรวจเครื่องปรับอากาศเก่าที่มีอายุการใช้งานเกิน 8 ปี ของสำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และสาขาทั่วประเทศ เพื่อดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศใหม่เป็นแบบปรับน้ำอัดอัตโนมัติ (VRF) โดยมีแผนดำเนินการที่จะเปลี่ยนกว่า 570 สาขาทั่วประเทศ ในปี 2559

ซึ่งคาดว่าจะสามารถประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า  
ลงประมาณ **30-40%**

## 2. โครงการ “เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED”



เนื่องจากแสงสว่างเป็นสิ่งสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้สถานที่ปฏิบัติงานน้อยๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น และยังสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ โดยหลอดไฟฟ้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของธนาคารในบางพื้นที่ อาจมีการใช้งานมาเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งนอกจากประสิทธิภาพของการส่องสว่างจะลดลงแล้ว ยังทำให้เกิดการสิ้นเปลืองพลังงานมากขึ้นอีกด้วย ธนาคารจึงมีแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า จาก T8 และ T5 เป็นหลอด LED ให้กับสำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และสาขาทั่วประเทศ โดยกำหนดเป็นแผนต่อเนื่องในปี 2559

ซึ่งคาดว่าจะสามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้า  
ลงประมาณ **40%**



## 3. โครงการ Booth ATM Energy Saving



เนื่องจากเดิม Booth ATM ของธนาคารมีการใช้เครื่องปรับอากาศเป็นตัวระบายความร้อน จึงได้ทำการศึกษากระบวนการระบายความร้อนจากธรรมชาติ แทนเครื่องปรับอากาศภายในเครื่อง Booth ATM โดยการติดตั้งลมระบายอากาศและพัฒนาโครงสร้างของ Booth ATM ให้ระบายอากาศได้ดีขึ้น ซึ่งจากการทดลอง 1 บูธ สามารถประหยัดค่าไฟฟ้า 24,060 บาท/ปี โดยตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงปัจจุบันมีการติดตั้ง Booth ATM ประหยัดพลังงานไปแล้วทั้งหมด 966 บูธ

ดังนั้น ใน 1 ปี ธนาคารสามารถประหยัดค่าไฟฟ้า  
ได้ถึง **23,241,960** บาท/ปี



ธนาคารริเริ่มโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เช่น โครงการร่วมรณรงค์ประหยัดพลังงาน “KTBank Think Green+” มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าในการใช้พลังงาน รวมถึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยใช้กิจกรรมแข่งขันลดการใช้ไฟฟ้าของหน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วยสำนักงานใหญ่ (อาคารนานาเหนือ และอาคารสุขุมวิท) สาขา สำนักงานเขต และกลุ่มเครือข่ายภายในสาขานานาเครือข่ายขนาดเล็กและรายย่อย โดยมีเกณฑ์ชี้วัดชัดเจน รวมถึงจัดทำรายงานการใช้ค่าไฟฟ้าในทุกเดือนเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ทราบถึงปริมาณการใช้ไฟฟ้า สำหรับนำไปปรับปรุงการใช้ไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลการใช้พลังงาน และร่วมกันใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และได้แต่งตั้งคณะกรรมการ Cost Optimization and Procurement Excellent เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2557 ทั้งนี้เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และช่วยพัฒนาความยั่งยืนในเรื่องพลังงาน

โดยธนาคารมีเป้าหมายว่า

สิ้นปี **2558**

ธนาคารจะสามารถลดปริมาณ  
ค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้

มากกว่า **10%**

โดยผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น  
เมื่อเทียบอัตราส่วนเป็นจำนวน  
พนักงานเท่ากับปี 2557 พบว่า

ลดได้ **6.501%**

จากปริมาณการใช้ในรอบปีก่อนหน้า

## จากนโยบายอนุรักษ์พลังงาน

ผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ของธนาคารให้ความสำคัญกับมาตรการควบคุมการใช้พลังงานต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในด้านพลังงานไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กร โดยมีการกำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศ คือ

**เปิดในช่วงเวลา 07.30-12.00 น.**

**และ 13.00-17.30 น. เท่านั้น**

ซึ่งจะปิดไฟในช่วงพักกลางวัน 1 ชั่วโมง



## ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2556-2558

ค่าการใช้พลังงาน (KWh และ GJ)

| ปี/เดือน   | อาคารสุขุมวิท |              |              | อาคารนานาชาติ |              |              |
|------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|            | 2556          | 2557         | 2558         | 2556          | 2557         | 2558         |
| มกราคม     | 461,000.00    | 409,000.00   | 456,000.00   | 550,000.00    | 485,000.00   | 504,000.00   |
| กุมภาพันธ์ | 416,000.00    | 396,000.00   | 446,000.00   | 518,000.00    | 482,000.00   | 512,666.67   |
| มีนาคม     | 468,000.00    | 467,000.00   | 468,000.00   | 599,000.00    | 589,000.00   | 503,000.00   |
| เมษายน     | 446,000.00    | 448,000.00   | 434,000.00   | 564,000.00    | 584,000.00   | 519,000.00   |
| พฤษภาคม    | 483,000.00    | 444,000.00   | 493,000.00   | 583,000.00    | 552,000.00   | 536,000.00   |
| มิถุนายน   | 464,000.00    | 458,000.00   | 528,000.00   | 562,000.00    | 570,000.00   | 564,000.00   |
| กรกฎาคม    | 482,000.00    | 468,000.00   | 504,000.00   | 575,000.00    | 561,000.00   | 555,000.00   |
| สิงหาคม    | 523,000.00    | 435,000.00   | 437,000.00   | 576,000.00    | 538,000.00   | 524,000.00   |
| กันยายน    | 479,000.00    | 460,000.00   | 461,000.00   | 572,000.00    | 556,000.00   | 520,000.00   |
| ตุลาคม     | 515,000.00    | 458,000.00   | 444,000.00   | 586,000.00    | 555,000.00   | 502,000.00   |
| พฤศจิกายน  | 460,000.00    | 483,000.00   | 454,000.00   | 565,000.00    | 528,000.00   | 511,000.00   |
| ธันวาคม    | 369,000.00    | 427,000.00   | 427,000.00   | 455,000.00    | 506,000.00   | 488,000.00   |
| รวม (KWh)  | 5,566,000.00  | 5,353,000.00 | 5,552,000.00 | 6,705,000.00  | 6,506,000.00 | 6,238,666.67 |
| รวม (GJ)   | 20,037.60     | 19,270.80    | 19,987.20    | 24,138.00     | 23,421.60    | 22,459.20    |

โดยในรายงานฉบับนี้ ธนาคารได้ขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลด้านการใช้พลังงานไฟฟ้าจากรายงานความยั่งยืนประจำปี 2557 ที่รายงานเฉพาะข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ (อาคารนานาชาติ และอาคารสุขุมวิท) มาเป็นการรายงานข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าทั่วประเทศ ทั้งนี้ ในอนาคต ธนาคารจะขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลการใช้พลังงานประเภทอื่นเพิ่มเติม ซึ่งธนาคารตั้งเป้าหมายที่จะจัดเก็บข้อมูลด้านการบริหารจัดการน้ำให้ได้ภายในปี 2560



### ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ ในปี 2558 แบ่งตามพื้นที่ ค่าการใช้พลังงาน (KWh และ GJ)

| ปี/เดือน         | กทม.                 | ภาคเหนือ            | ภาคอีสาน             | ภาคกลาง             | ภาคตะวันออก         | ภาคใต้              |
|------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| มกราคม           | 1,462,834.68         | 606,032.28          | 723,617.95           | 422,463.23          | 366,677.15          | 626,463.18          |
| กุมภาพันธ์       | 1,569,181.57         | 637,521.78          | 799,951.65           | 465,133.59          | 402,738.00          | 640,380.94          |
| มีนาคม           | 1,675,161.22         | 795,450.07          | 1,031,670.83         | 565,844.55          | 456,433.60          | 711,922.87          |
| เมษายน           | 1,626,375.36         | 776,356.11          | 969,771.73           | 512,993.74          | 424,053.72          | 666,356.85          |
| พฤษภาคม          | 1,777,079.88         | 875,705.70          | 1,071,644.35         | 577,499.46          | 481,456.64          | 724,641.54          |
| มิถุนายน         | 1,712,686.45         | 894,582.83          | 1,088,812.90         | 569,481.33          | 465,824.78          | 715,314.88          |
| กรกฎาคม          | 1,717,428.79         | 854,602.47          | 1,039,266.26         | 565,885.36          | 466,574.86          | 690,323.37          |
| สิงหาคม          | 1,672,782.16         | 817,779.17          | 997,785.50           | 549,901.02          | 457,086.32          | 674,433.78          |
| กันยายน          | 1,652,397.18         | 812,689.11          | 983,714.58           | 529,423.00          | 436,877.99          | 673,991.77          |
| ตุลาคม           | 1,600,567.65         | 815,453.06          | 982,361.63           | 545,830.16          | 444,718.66          | 690,446.03          |
| พฤศจิกายน        | 1,645,520.65         | 797,811.16          | 993,926.71           | 537,237.05          | 449,106.36          | 664,017.72          |
| ธันวาคม          | 1,537,287.71         | 684,143.24          | 889,103.37           | 495,879.40          | 421,035.49          | 648,899.56          |
| <b>รวม (KWh)</b> | <b>19,649,303.30</b> | <b>9,368,126.98</b> | <b>11,571,627.46</b> | <b>6,337,571.89</b> | <b>5,272,583.57</b> | <b>8,127,192.49</b> |
| <b>รวม (GJ)</b>  | <b>70,737.49</b>     | <b>33,725.26</b>    | <b>41,657.86</b>     | <b>22,815.26</b>    | <b>18,981.30</b>    | <b>29,257.89</b>    |

\* ปริมาณการใช้พลังงานของอาคารในสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 อาคาร ลดลง 68,333.33 KWh หรือ 246 GJ

\*\* 1 kWh = 0.0036 GJ : การคำนวณอ้างอิงจาก Sustainability Reporting Guideline 2000-2011 version G3.1



## การบริหารจัดการวัสดุ

ธนาคารกรุงไทย ดำเนินธุรกิจในการรับฝากเงิน การให้กู้ยืม ซื้อขายตามตั๋วเงินหรือเปลี่ยนมือตราสาร ชื่อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้สามารถประกอบ ธุรกิจประเภทอื่นๆ เช่น การประกันภัย บริการหลักทรัพย์ อนุพันธ์ทางการเงิน เป็นต้น ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องใช้ สลิปและสมุดธนาคารจำนวนมากเพื่อเป็นหลักฐานสำคัญ ทางการเงิน และจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานใน ระยะเวลากว่า 10 ปี จากการที่ธนาคารตระหนักถึงการ ใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ประกอบกับการพัฒนาของระบบ เทคโนโลยีไร้สายความเร็วสูง ธนาคารจึงได้ออกแบบและ พัฒนานวัตกรรมบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมา อย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่การเป็น Digital Banking และยังเป็น การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารให้เป็น ไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ตลอดจนสามารถทำให้ธนาคารประหยัดทรัพยากรหลัก ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ ถึงแม้ว่าปริมาณวัสดุหลักของธนาคาร ที่นำมารายงานในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ จะไม่มี การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ หรือเป็นวัสดุหลักที่นำมาจากวัสดุ รีไซเคิล แต่ธนาคารพยายามลดปริมาณการใช้ทรัพยากร ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร คือ สลิปทำ ธุรกรรมของธนาคาร และบัญชีแบบไม่มีสมุดคู่ฝาก

### โดยธนาคารได้ออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยี KTB netbank

เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน และออกแบบผลิตภัณฑ์ทาง การเงินที่สามารถดึงดูดลูกค้ามาฝากเงินแบบไม่มีสมุด คู่ฝาก ส่งเสริมให้ธนาคารเข้าสู่กระบวนการลดใช้กระดาษ (Paperless) ทำให้ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการ ดำเนินการเป็นจำนวนมาก

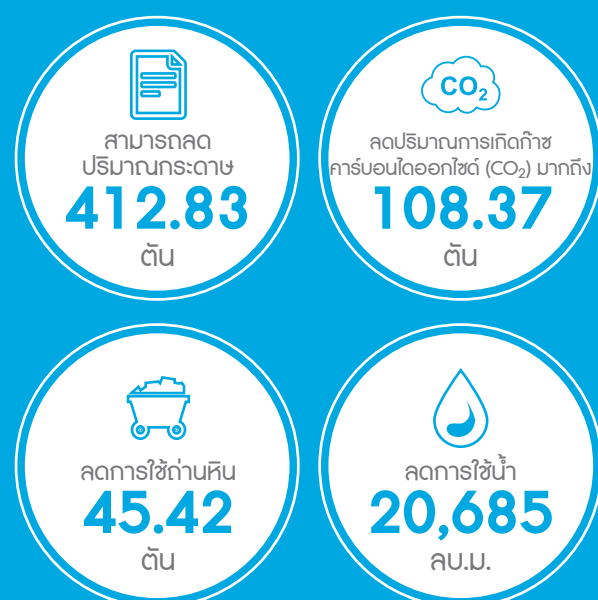
### อีกทั้งยังร่วมโครงการ Shred2Share

กับบริษัท ไทยบริติชซีเคียวริตี้ พรินติ้ง จำกัด (มหาชน) ร่วมกับพันธมิตรกว่า 59 หน่วยงาน เป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน ในการทำลายกระดาษที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งาน หรือหมดความจำเป็นในการใช้งาน ด้วยวิธีประหยัดพลังงาน ประหยัดน้ำ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ

## โดยในปี 2558



## รวมการดำเนินการใน 7 ปี ธนาคารสามารถ



## ปริมาณการใช้วัสดุ

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีการใช้วัสดุในการประกอบธุรกิจ ดังนี้

| ประเภท                             | รายละเอียด/<br>หน่วย | น้ำหนัก<br>(กิโลกรัม) | จำนวน<br>ทั้งหมด | รวมน้ำหนัก<br>(กิโลกรัม) |
|------------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------|--------------------------|
| ใบฝากเงิน                          | 500 ชุด/ห่อ          | 1.42                  | 120,700 ห่อ      | 171,394                  |
| ใบถอนเงิน                          | 500 ใบ/ห่อ           | 0.66                  | 70,000 ห่อ       | 46,200                   |
| ใบชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการ   | 100 ใบ/ห่อ           | 0.24                  | 240,430 ห่อ      | 57,703                   |
| ใบรับฝากเงินสำหรับสมุดคู่ฝาก       | 500 ใบ/ห่อ           | 0.88                  | 61,489 ห่อ       | 54,110.32                |
| สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากออมทรัพย์) | 1 เล่ม               | 0.0142                | 4,764,200 เล่ม   | 67,651.64                |
| สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากประจำ)     | 1 เล่ม               | 0.0142                | 250,300 เล่ม     | 3,554.26                 |
| สมุดคู่ฝาก (KTB ZEROTAX)           | 1 เล่ม               | 0.0122                | 60,100 เล่ม      | 733.22                   |
| รวม                                |                      |                       |                  | 401,346.44               |

## การทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ สำหรับลูกค้าจาก KTB netbank

สามารถเพิ่มความสะดวกรสบายมากขึ้น และยังช่วยลดปริมาณกระดาษสลิป  
ที่เกิดจากการทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือตู้ ATM ดังนี้

| ปริมาณการลดใช้สลิป | ปี 2556   | ปี 2557   | ปี 2558   |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| (ห่อ)              | 1,402,322 | 1,562,665 | 1,522,050 |
| (กิโลกรัม)         | 1,500,495 | 1,672,050 | 1,628,593 |

หมายเหตุ : สลิป 500 ชุด : 1 ห่อ = 1.07 กิโลกรัม

## ปริมาณการลดใช้สมุดคู่ฝาก

สมุดคู่ฝากเป็นวัสดุสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพราะ  
สมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานสำคัญทางการเงินของลูกค้า โดยปัจจุบันธนาคาร  
ได้มีนวัตกรรม KTB netbank ซึ่งสามารถเปิดบัญชีโดยไม่ต้องมีสมุดคู่ฝาก  
ซึ่งมีสถิติปริมาณการลดใช้สมุดคู่ฝาก ดังนี้

| ปริมาณการลดใช้สมุดคู่ฝาก | ปี 2556 | ปี 2557 | ปี 2558 |
|--------------------------|---------|---------|---------|
| เล่ม                     | 23,387  | 9,521   | 2,887   |
| กิโลกรัม                 | 333     | 136     | 41      |



จากความพยายาม  
อย่างต่อเนื่อง  
ได้บริหารจัดการวัสดุหลัก  
ในการดำเนินงานของธนาคาร  
ทำให้ตั้งแต่ปี

**2556-2558**

สามารถ  
ลดปริมาณการใช้สลิป  
ได้ถึง **4,801,138** กิโลกรัม  
และลดปริมาณ  
การใช้สมุดคู่ฝาก  
ได้ถึง **510** กิโลกรัม

นอกจากนี้ ในปี 2558  
ธนาคารยังมีการเปิดบัญชีประเภท  
อื่นๆ ที่ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก  
รวม 2,978,095 บัญชี  
ซึ่งคิดเป็นน้ำหนักที่ลดใช้สมุดบัญชี  
42,527.20 กิโลกรัม



## การจัดการ ทรัพยากรน้ำ

ธนาคารกรุงไทย มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดเพื่อการอุปโภคบริโภคน้ำประปา แม้ธนาคารจะไม่ได้ใช้น้ำเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตสินค้าและบริการ แต่จากวิกฤตภัยแล้งของประเทศไทยในช่วงปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เล็งเห็นถึงการใช้ทรัพยากรน้ำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยติดป้ายรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัดบริเวณอ่างล้างมือ และบานประตูด้านในห้องสุขาของอาคารสำนักงานใหญ่ทั้งสองแห่ง คือ อาคารนานาเหนือ และอาคารสุขุมวิท และอาคารสาขา รวมถึงพนักงานก็มีความตระหนักถึงเรื่องการช่วยประหยัดน้ำจำนวนมาก และให้พนักงานร่วมกันเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้แก่พนักงาน จากแนวคิดดังกล่าวธนาคารได้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประหยัดทรัพยากรน้ำจำนวนมาก อาทิ การปรับเปลี่ยนก๊อกน้ำอ่างล้างมือเป็นระบบ Sensor เพื่อไม่ให้น้ำไหลทิ้งโดยไม่จำเป็น ปรับเปลี่ยนหัวก๊อกน้ำในบางพื้นที่ให้ไหลแบบฉีดฝอยเพื่อลดการใช้น้ำ และปรับแรงดันน้ำสายฉีดชำระให้พอดี โดยแนวคิดต่างๆ ที่กล่าวมานี้จะนำมาปรับปรุงต่อยอดเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในอนาคต

ซึ่งธนาคารใช้แหล่งน้ำจากน้ำประปาโดยตรง 100%  
สามารถแสดงปริมาณการใช้ ดังนี้

ตารางการใช้น้ำประปาอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้งสองอาคาร ในปี 2556-2558  
ปริมาณการใช้น้ำ (m<sup>3</sup>)

| ปี/เดือน              | อาคารสุขุมวิท |           |           | อาคารนานาเหนือ |           |           |
|-----------------------|---------------|-----------|-----------|----------------|-----------|-----------|
|                       | 2556          | 2557      | 2558      | 2556           | 2557      | 2558      |
| มกราคม                | 4,557.00      | 4,823.00  | 4,587.00  | 9,587.00       | 5,360.00  | 4,833.00  |
| กุมภาพันธ์            | 4,866.00      | 5,151.00  | 4,972.00  | 6,386.00       | 5,914.00  | 5,528.00  |
| มีนาคม                | 4,623.00      | 4,720.00  | 4,585.00  | 5,919.00       | 5,521.00  | 5,142.00  |
| เมษายน                | 5,326.00      | 5,235.00  | 5,233.00  | 6,907.00       | 6,651.00  | 6,215.00  |
| พฤษภาคม               | 4,298.00      | 4,726.00  | 4,310.00  | 5,287.00       | 5,410.00  | 4,388.00  |
| มิถุนายน              | 5,321.00      | 5,265.00  | 5,394.00  | 5,819.00       | 6,624.00  | 5,877.00  |
| กรกฎาคม               | 4,623.00      | 4,735.00  | 5,536.00  | 6,324.00       | 5,852.00  | 5,746.00  |
| สิงหาคม               | 5,246.00      | 5,234.00  | 5,797.00  | 6,490.00       | 5,853.00  | 5,635.00  |
| กันยายน               | 5,413.00      | 4,759.00  | 5,309.00  | 6,039.00       | 5,964.00  | 5,906.00  |
| ตุลาคม                | 5,391.00      | 5,597.00  | 5,360.00  | 6,248.00       | 6,062.00  | 5,023.00  |
| พฤศจิกายน             | 5,552.00      | 5,453.00  | 4,833.00  | 5,941.00       | 5,843.00  | 5,130.00  |
| ธันวาคม               | 5,292.00      | 4,587.00  | 5,022.00  | 6,346.00       | 5,071.00  | 5,413.00  |
| รวม (m <sup>3</sup> ) | 60,508.00     | 60,285.00 | 60,938.00 | 77,293.00      | 70,125.00 | 64,836.00 |



## ตารางการใช้น้ำประปาอาคารสำนักงานเขตและสาขา ในปี 2558

### ปริมาณการใช้น้ำ (ม<sup>3</sup>)

| ปี/เดือน              | กทม.    | ภาคเหนือ | ภาคอีสาน | ภาคกลาง | ภาคตะวันออก | ภาคใต้  |
|-----------------------|---------|----------|----------|---------|-------------|---------|
| มกราคม                | 46,018  | 5,573    | 12,942   | 14,299  | 6,425       | 9,249   |
| กุมภาพันธ์            | 50,493  | 8,031    | 11,600   | 16,713  | 6,683       | 10,113  |
| มีนาคม                | 47,118  | 6,671    | 10,928   | 12,657  | 5,907       | 9,107   |
| เมษายน                | 52,294  | 6,220    | 12,674   | 13,736  | 6,333       | 11,377  |
| พฤษภาคม               | 46,676  | 6,070    | 10,701   | 12,639  | 5,356       | 9,073   |
| มิถุนายน              | 58,877  | 7,183    | 11,760   | 14,832  | 6,005       | 10,464  |
| กรกฎาคม               | 54,223  | 7,169    | 13,105   | 15,681  | 7,084       | 9,923   |
| สิงหาคม               | 54,258  | 6,151    | 12,513   | 15,006  | 6,354       | 11,106  |
| กันยายน               | 51,728  | 7,071    | 12,734   | 15,065  | 8,084       | 11,343  |
| ตุลาคม                | 48,253  | 7,197    | 12,721   | 13,745  | 6,969       | 11,853  |
| พฤศจิกายน             | 48,074  | 7,242    | 12,093   | 13,373  | 7,353       | 10,732  |
| ธันวาคม               | 48,357  | 6,588    | 13,002   | 14,386  | 8,363       | 10,583  |
| รวม (ม <sup>3</sup> ) | 606,369 | 81,166   | 146,773  | 172,132 | 80,916      | 124,923 |

\* อ้างอิงค่ามาตรฐานตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคาร มาตรา 55 พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

จากการดำเนินการของธนาคารที่มุ่งมั่นต่อ

การบริหารจัดการทรัพยากร **น้ำ**

ทำให้ธนาคารได้รับรางวัล

สิทธิ์ค่าน้ำการประปานครหลวง (กปน.)

ในโครงการ

**ช่วยราษฎร์ ช่วยรัฐ ช่วยประหยัดน้ำประปา**

โดยเป็นรางวัลที่ให้กับผู้ใช้ น้ำ ที่ใช้น้ำลดลง

ไม่น้อยกว่า **10%**

ในช่วงการอ่านน้ำเดือนสิงหาคม-กันยายน 2558

ที่ผ่านมา

**สร้างความภาคภูมิใจให้กับธนาคาร**

ที่เป็นส่วนหนึ่งในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ



## โครงการ Shred2Share ร่วมกับพันธมิตร



ธนาคารพยายามสร้างความตระหนักแก่พนักงานให้ใช้กระดาษเอกสารทั้งสองหน้าอย่างคุ้มค่าที่สุด และเมื่อใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าแล้วเอกสารเหล่านั้นก็จะถูกส่งต่อเข้าสู่กระบวนการทำลายเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการรักษาความลับของลูกค้า พร้อมทั้งรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน

### ดังนั้นธนาคารจึงได้เข้าร่วมโครงการ Shred2Share

กับบริษัท

ไทยบริติชซีเคียวริตี้ แพรินต์ จำกัด (มหาชน)  
ร่วมกับพันธมิตร

กว่า **59** หน่วยงาน  
เป็นปีที่ **7** ติดต่อกัน

ในการทำลายกระดาษที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานหรือหมดความจำเป็นในการใช้งาน ด้วยวิธีประหยัดพลังงาน ประหยัดน้ำ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ



โดยในปี 2558

สามารถลดปริมาณการเกิด

ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>)

มากถึง **108.37** ตัน

ที่เป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดภาวะเรือนกระจก  
อย่างต่อเนื่องทุกปีตามตารางดังต่อไปนี้



ตารางข้อมูลการส่งทำลายเอกสารด้วยวิธีการรักษาสิ่งแวดล้อม  
ในโครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่

| ปี พ.ศ. | ปริมาณเอกสาร<br>(ตัน) | ลด CO <sub>2</sub><br>(ตัน) | ลดการใช้ถ่านหิน<br>(ตัน) | ลดการใช้น้ำ<br>(ลบ.ม.) |
|---------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|
| 2552    | 39.08                 | 10.16                       | 4.30                     | 1,954                  |
| 2553    | 54.72                 | 14.23                       | 6.02                     | 2,737                  |
| 2554    | 55.86                 | 15.34                       | 6.12                     | 2,793                  |
| 2555    | 62.13                 | 16.38                       | 6.93                     | 3,150                  |
| 2556    | 62.66                 | 16.29                       | 6.83                     | 3,133                  |
| 2557    | 69.94                 | 18.18                       | 7.69                     | 3,496                  |
| 2558    | 68.44                 | 17.79                       | 7.53                     | 3,422                  |
| รวม     | 412.83                | 108.37                      | 45.42                    | 20,685                 |

จากข้อมูลเห็นได้ว่าธนาคารร่วมดำเนินโครงการ Shred2Share มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับการทำประโยชน์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงตระหนักถึงการรวบรวมเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาย่อยสลายและนำกลับมารีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่ โดยสามารถเปรียบเทียบข้อมูลการทำลายเอกสารของธนาคารกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้ถ่านหิน และการใช้ทรัพยากรน้ำ ซึ่งมีภาวะเหล่านี้เป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน อีกทั้งกระดาษบางส่วนยังสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้ และธนาคารได้ร่วมทำบุญจากการบริจาคอุปกรณ์การเรียน การสอน ให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนที่ได้จากการรีไซเคิลอีกด้วย



## นอกจากโครงการ Shred2Share แล้ว

ในปี 2558 ของธนาคาร มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหลายโครงการ ได้แก่ โครงการ Green Bank และทบทวนแผนความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Policy) ด้านสิ่งแวดล้อม รณรงค์การลดใช้พลังงานในองค์กร และสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารกรุงไทยได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการกองทุนสิ่งแวดล้อม จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่ปล่อยกู้ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เฉพาะเทศบาล และ อบจ.) รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตรับจ้างตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เพื่อให้บริการบำบัดน้ำเสีย หรือกำจัดของเสีย เพื่อจัดให้มีระบบบำบัดอากาศ/น้ำเสีย ระบบกำจัดของเสีย/อุปกรณ์ ซึ่งช่วยควบคุมบำบัดหรือขจัดมลพิษที่เกิดจากกิจกรรม/การดำเนินกิจการของตนเองเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายในการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนให้มีระบบบำบัดน้ำเสีย อากาศเสีย ระบบกำจัดของเสีย หรือลงทุนอุปกรณ์อื่นใด



### โดยตั้งแต่เริ่มเปิดโครงการจนถึงปี 2558

มีมูลค่าสินเชื่อสำหรับหน่วยงานที่ขอกู้เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

| ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ                                                           | ปีที่เริ่มดำเนินการ | วงเงินสินเชื่อรวมสะสม ณ ปี 2558 |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|
| 1. โครงการสินเชื่อกรุงไทย ประหยัดพลังงาน (KTB Green Loan)                   | ปี 2553 - ปัจจุบัน  | 3,077,290,000.00 บาท            |
| 2. โครงการสินเชื่อนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี้ย (KTB Innovation)                 | ปี 2551 - ปัจจุบัน  | 156,018,600.00 บาท              |
| 3. โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัยและเทคโนโลยี สำหรับภาคเอกชน (KTB-R&D) | ปี 2551 - ปัจจุบัน  | 286,564,000.00 บาท              |

## ในปี 2558

ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ TBCSD Green Meetings

ซึ่งจัดโดยองค์กรธุรกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development)

ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในการเป็นองค์กรที่นำแนวทางการจัดประชุมสีเขียวในองค์กร (Green Meetings) ไปประยุกต์ใช้

เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

โดยเป็นรูปแบบของ

- ▶ การจัดประชุม
- ▶ สัมมนา
- ▶ ฝึกอบรม

ที่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



## ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญในขั้นตอนต่างๆ ของการจัดประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม ตามกระบวนการของ โครงการ **TBCSD Green Meetings** ดังนี้

1

### การเรียนรู้และการประชาสัมพันธ์การประชุม

ธนาคารมีการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ข่าวการประชุม ผ่านทางระบบ

- Calendar
- อินทราเน็ต
- จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

เพื่อลดการใช้กระดาษและการขนส่ง พร้อมทั้งระบุในจดหมายเชิญให้ผู้เข้าร่วมประชุมรับทราบว่าเป็นการจัดประชุมตามหลักการ **Green Meetings** เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าร่วมการประชุม เช่น การงดสวมเสื้อสูทและเสื้อนอกระหว่างการประชุม ส่วนของการตอบกลับการเข้าร่วม/ยืนยันการประชุม สามารถตอบกลับผ่านทางอีเมลหรือโทรศัพท์ได้

2

### การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม

ธนาคาร  
มีนโยบาย  
**Paperless**

คือ ให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ลดและเลี่ยงการพิมพ์เอกสาร โดยจะใช้วิธีการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผ่านทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ และระบบ Google drive ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมสามารถดาวน์โหลดไฟล์เอกสารมาเปิดดูขณะประชุมผ่านทาง Notebook หรือ Tablet หรือฉายเอกสารการประชุมขึ้นจอ LCD ได้ ซึ่งเป็นการช่วยลดการใช้กระดาษได้จำนวนมาก

แต่ในกรณีที่จำเป็นต้องพิมพ์เอกสาร ทางธนาคารฯ จะสรุปข้อมูลเฉพาะส่วนที่เป็นประเด็นสำคัญ โดยจัดพิมพ์เอกสารทั้งสองหน้าเป็นสีขาว-ดำเท่านั้น ไม่จัดพิมพ์เอกสารที่เป็น Power point หรือถ้าจำเป็นต้องจัดพิมพ์ 4-6 สไลด์/หน้า และเลือกใช้กระดาษที่มีกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

3

### การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์

ธนาคารฯ เลือกใช้ห้องประชุมตามจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุม โดยใช้ระบบอินทราเน็ตในการเลือกจองขนาดห้องประชุมตามจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม สำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้ามีนโยบายการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามอายุการใช้งาน เลือกใช้อุปกรณ์แบบประหยัดพลังงาน และ

ปรับตั้งอุณหภูมิ ภายในห้องประชุมที่ **25-26°C**

โดยจะมีเจ้าหน้าที่เทคนิคคอยควบคุมการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ให้เป็นไปตามหลักการของ **Green Meetings** มีการจัดตั้งขยะแยกประเภทไว้ภายในห้องเตรียมอาหารเพื่อให้สามารถนำไปกำจัดได้อย่างถูกต้องวิธี



4

### การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม

ธนาคารฯ มีการจัดมุมเครื่องดื่มและอาหารว่างบริเวณด้านหน้าหรือด้านข้างห้องประชุมและใช้

ภาชนะที่สามารถล้างแล้ว  
**นำกลับมาใช้ใหม่ได้**

ส่วนอาหารกลางวันจัดเป็นอาหารจานเดียวที่เตรียมไว้ตามจำนวนผู้เข้าประชุม ทำให้ช่วยลดปริมาณเศษอาหารเหลือทิ้งจากการรับประทานอาหารได้

5

### การจัดเตรียมอื่นๆ

เพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงานและลดปริมาณขยะโดยปิดเครื่องฉาย LCD หรือเลือกใช้เป็น **stand-by mode** หากไม่ได้ใช้งานเป็นเวลานาน

ธนาคารได้นำแนวทางการจัดประชุมสีเขียวดังกล่าวไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม

จึงได้รับการรับรอง  
**Green Meetings  
Certification**

ให้ผ่านการประเมินจากองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย

ประชุมกับส่วนงานผู้รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ต่อองค์กร ด้วยการสำรวจความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ผลการสำรวจที่เกี่ยวข้องจากการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากการหารือพูดคุย ประชุม สัมมนา หรือสัมภาษณ์ ในเรื่องที่เป็นบุคคลเหล่านั้นให้ความสำคัญหรือเป็นความคาดหวังและความต้องการที่อาจเกิดผลกระทบด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม อาทิ แบบสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า แบบประเมินความพึงพอใจของชุมชนหลังเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น นโยบายภาครัฐ ปัจจัยความพึงพอใจผู้ถือหุ้น กลุ่มพนักงาน และลูกค้า เกณฑ์การพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่างๆ เกณฑ์ตามแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

## 2

## การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

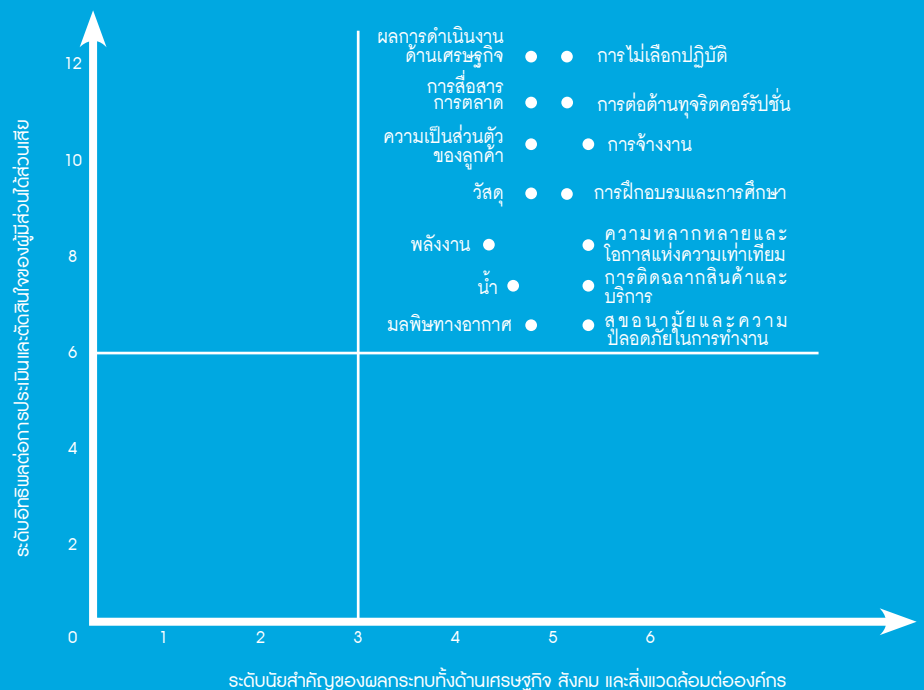
เมื่อระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ได้นำประเด็นเหล่านั้นมาเทียบเคียงกับความสอดคล้องในประเด็นและตัวชี้วัดตามแนวทาง GRI และจึงนำประเด็นต่างๆ มาทดสอบสารัตถภาพ (Materiality Test) ผ่านการมีส่วนร่วมจากตัวแทนพนักงานที่มีความใกล้ชิด หรือเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สามารถให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อธนาคารเพื่อให้มีการแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งคำนึงถึงความมีนัยสำคัญของผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และที่มีต่อธนาคาร ผ่านเกณฑ์ต่างๆ โดยพิจารณาตามลำดับความสำคัญใน 2 เกณฑ์หลัก อันนำไปสู่การกำหนดประเด็นลงตาราง Materiality Matrix (G4-18) คือ

- แกนนอน** ระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อองค์กร
- แกนตั้ง** ระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ธนาคารได้ประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์กร จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยประเด็นที่มีสาระสำคัญมากที่สุด มีทั้งหมด 14 ประเด็น คือ ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ, การไม่เลือกปฏิบัติ, การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน, การติดฉลากสินค้าและบริการ, การสื่อสารการตลาด, ความเป็นส่วนตัวลูกค้า, การจ้างงาน, ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม, สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน, การฝึกอบรมและการศึกษา, วัสดุ, พลังงาน, น้ำ, มลพิษทางอากาศ ดังแสดงในตาราง

หลังจากคัดกรองประเด็นต่างๆ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ผ่านช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของธนาคารตามเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยผลลัพธ์จากการทดสอบสามารถสรุปตามแผนภาพ ดังนี้



และกำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นตามบริเวณที่เกิดผลกระทบ (หรือคาดว่าจะเกิด) ดังนี้

### ● ขอบเขตภายในองค์กร (Within Organization) (G4-17)

ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารกรุงไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้น 100% จำนวน 6 บริษัท ได้แก่ บริษัท กรุงไทย กอสม จำกัด บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด บริษัท กรุงไทยธุรกิจลิซซิ่ง จำกัด และบริษัท กรุงไทย แอดไวซ์เซอร์ จำกัด

### ● ขอบเขตภายนอกองค์กร (Outside Organization)

ประกอบด้วย ลูกค้า สังคม ผู้ถือหุ้น คู่ค้า และหน่วยงานกำกับ

อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งมีสาขาจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้น 100% อีก 6 แห่ง ประกอบกับเป็นปีแรกที่ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทาง GRI 4 เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจนของเนื้อหา รายงานฯ ฉบับนี้ จึงเปิดเผยเฉพาะผลการดำเนินงานธนาคารกรุงไทยที่มีถิ่นฐานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมบริษัทในเครือ และธนาคารกรุงไทยที่มีถิ่นฐานอยู่ในต่างประเทศ ทั้งนี้ในอนาคตธนาคารวางแผนไว้ว่าจะสามารถรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนตามหลักการ GRI ภายในปี 2560



| ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง<br>GRI Aspect<br>(G4-19) | ขอบข่ายของการรายงาน Aspect Boundary            |        |      |       |      |      |                              |        |        |                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|------|-------|------|------|------------------------------|--------|--------|----------------------------|
|                                                          | Within Organization (G4-20)<br>(KTB/KTG Group) |        |      |       |      |      | Outside Organization (G4-21) |        |        |                            |
|                                                          | KTBLAW                                         | KTBSGS | KTAM | KTBCS | KTBL | KTBA | ผู้ถือหุ้น                   | ลูกค้า | คู่ค้า | สังคม<br>หน่วยงาน<br>กำกับ |
| 1. ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ                            | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        |        |                            |
| 2. การไม่เลือกปฏิบัติ                                    | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    | ●                            |        | ●      | ●                          |
| 3. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน                            | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    | ●                            | ●      | ●      | ●                          |
| 4. การติดสลากสินค้าและบริการ                             | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              | ●      | ●      | ●                          |
| 5. การสื่อสารการตลาด                                     | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    | ●                            | ●      | ●      | ●                          |
| 6. ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า                              | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              | ●      | ●      | ●                          |
| 7. การจ้างงาน                                            | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        |        | ●                          |
| 8. ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม                 | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        | ●      |                            |
| 9. สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน                     | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        |        |                            |
| 10. การฝึกอบรมและการศึกษา                                | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              | ●      | ●      | ●                          |
| 11. วัสดุ                                                | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        | ●      |                            |
| 12. พลังงาน                                              | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        | ●      |                            |
| 13. น้ำ                                                  | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        | ●      |                            |
| 14. มลพิษทางอากาศ                                        | ●                                              | ●      | ●    | ●     | ●    | ●    |                              |        | ●      |                            |

### 3

## การตรวจสอบ (Validation)

ประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนการประเมินประเด็นที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลการประเมินประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนครบถ้วน และครอบคลุมในทุกด้านขององค์กร และนำเสนอประเด็นความยั่งยืนตาม Materiality Matrix ต่อคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Governance and Social Responsibility Committee) เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนนำมากำหนดขอบเขตการรายงาน ช่วงเวลาที่จะรายงาน ให้มั่นใจได้ว่าเนื้อหาในรายงานฯ จะถูกเปิดเผยด้วยความโปร่งใสเป็นผล และสมดุลกัน เพื่อชี้ให้เห็นการเติบโตที่ดีและช่องว่างที่ควรพัฒนาของธนาคารในรอบปีที่ผ่านมาอย่างครบถ้วนทุกประเด็นสำคัญ ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการทบทวนการประเมินระดับความสำคัญที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ผ่านช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของธนาคาร (G4-18)

### 4

## การทบทวน (Review)

เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่การจัดทำรายงานเสร็จสิ้น และได้เผยแพร่แก่สาธารณชนแล้ว ซึ่งในตอนท้ายของรายงานฉบับนี้ธนาคารได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อรายงาน ซึ่งจะช่วยสะท้อนถึงผลกระทบที่เกิดจากองค์กรและการดำเนินงานความยั่งยืน ซึ่งธนาคารจะนำข้อมูลความคิดเห็นดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการรายงานในฉบับถัดไป (G4-18)

## การควบคุมคุณภาพ ของการจัดทำรายงาน

ในกระบวนการจัดทำรายงานฉบับนี้  
เรามีขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ  
ของข้อมูลโดยยึดตามแนวทางของ

**GRI** ดังนี้

### ความสมดุลของข้อมูล (Balance)

มีการนำเสนอข้อมูลทั้ง 3 ด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

### ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา (Comparability)

มีการเปรียบเทียบเนื้อหาทั้งปีที่ผ่านมา

### ความแม่นยำ (Accuracy)

มีการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการจัดทำ รายงานเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำและมีรายละเอียดที่ครอบคลุมในทุกด้านขององค์กร

### ความตรงเวลา (Timeliness)

มีการจัดทำรายงานเพื่อส่งมอบให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนได้ตามความต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้

### ความชัดเจน (Clarity)

มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

มีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



## การวิเคราะห์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลกระทบ (G4-25)

แนวนโยบายในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ ธนาคารพิจารณาจากข้อมูลทั้งปฐมภูมิ และทุติยภูมิ เพื่อรวบรวมผลกระทบของการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ หรือต้องการจากธนาคาร เพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้นในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของธนาคารให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยการกำหนดเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าธนาคารมีแนวทางการปฏิบัติที่คำนึงถึงทุกๆ ภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า สังคม ผู้ถือหุ้น คู่ค้า และหน่วยงานกำกับ ซึ่งสามารถสะท้อนความสำคัญและการเติบโตของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดอย่างครบถ้วน เพื่อผลักดันให้ทุกภาคส่วนเติบโต ก้าวไกลไปด้วยกันอย่างมั่นคงและยั่งยืน ตามรายละเอียด ดังนี้

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>(G4-24) | กระบวนการที่ใช้<br>(G4-26)                                                                                                                                                                                                                                                                         | ความถี่<br>(G4-26)                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พนักงาน                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาข้อร้องเรียนของพนักงาน จำนวน 3 ช่องทาง เช่น E-mail โดยตรงต่อผู้บริหาร HR Care และ Hotline โทรศัพท์ หมายเลข 0-2208-7606-9</li> <li>แบบสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน</li> <li>กิจกรรม KTB MY HOME ขึ้นชมให้สนใจ</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี</li> <li>สำรวจ 2 ครั้ง/ปี</li> <li>จัดกิจกรรมไตรมาสละ 1 ครั้ง</li> </ul>                                     |
| ลูกค้า                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของลูกค้า ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ลูกค้าสัมพันธ์ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย โดยข้อมูลมีการนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี</li> <li>สำรวจ 2 ครั้ง/ปี</li> </ul>                                                                         |
| สังคม                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ธนาคารดำเนินการ</li> </ul>                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้คนในสังคมทุกครั้งที่จัดกิจกรรม</li> </ul>                                                                         |
| ผู้ถือหุ้น                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคารและตอบข้อสงสัยในที่ประชุม</li> <li>จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร</li> <li>จัดช่องทางรับข้อเสนอแนะ หรือเรื่องร้องเรียนต่างๆ</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 1 ครั้ง/ปี</li> <li>จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร 1 ครั้ง/ปี</li> <li>รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี</li> </ul> |
| คู่ค้า                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมพบปะคู่ค้า เสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ</li> <li>รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และแก้ไขปัญหาดังๆ ให้แก่คู่ค้า</li> <li>เปิดเผยผลการจัดซื้อจัดจ้างแก่สาธารณชน</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการพบปะคู่ค้าตลอดทั้งปี</li> <li>แก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม</li> <li>เปิดเผยทุกครั้งที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul>                   |
| หน่วยงานกำกับ                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับต่างๆ พร้อมทั้งรับ Feedback แล้วนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล</li> <li>ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงภาคสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการรวบรวมตลอดทั้งปี</li> <li>วางแผนและทบทวนกลยุทธ์การปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</li> </ul>                                   |



| ความต้องการ<br>(G4-27)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | แนวทางการปฏิบัติ<br>(G4-27)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ</li> <li>• แรงบันดาลใจในการทำงาน</li> <li>• งานที่น่าสนใจและมีคุณค่า</li> <li>• ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว</li> <li>• โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า</li> <li>• การยอมรับหรือเห็นคุณค่า</li> <li>• สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน</li> </ul> | <p>ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้พนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ควบคู่ไปกับการดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งให้ความสำคัญในความปลอดภัย อาชีวอนามัยของพนักงาน</p>                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• การรักษาความลับของลูกค้า</li> <li>• ผลกระทบทางการเงินที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม</li> <li>• ได้รับการบริการที่เหมาะสม</li> </ul>                                                                                                                                                           | <p>ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันแก่ลูกค้า อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้า พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหาและหาวิธีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการรักษาความลับของลูกค้า และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน</p>                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม</li> <li>• มีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>• เครื่องมือในการสนับสนุนภาคเศรษฐกิจ</li> </ul>                                                                                                                                                                                       | <p>ธนาคารแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อมาตฐานสากล (CSR in Process) ทั้งเรื่องสิ่งแวดล้อม เช่น การประหยัดน้ำไฟ ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ Microfinance และสินเชื่อเพื่อสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนารูปแบบการทำ CSR offer Process ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทุนทางปัญญา 4 มิติ คือ การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และการกีฬา ผ่านกิจกรรมต่างๆ รวมทุกด้านมากกว่า 35 โครงการ/ปี ให้สังคมมีความเข้มแข็งและยั่งยืน</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>มุ่งเน้นดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติตามจรรยาบรรณ โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบโปร่งใสเป็นธรรม</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร</li> <li>• การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้</li> <li>• การจ่ายค่าตอบแทนที่ตรงต่อเวลา</li> <li>• การร่วมมือและประสานงานระหว่างกัน</li> </ul>                                                                                                           | <p>ออกระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ยึดหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม ไม่ใช้วิธีการทุจริตเพื่อหาผลประโยชน์ ให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนแก่คู่ค้า หลีกเลี่ยงการรับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญต่างๆ เป็นการส่วนตัว หรือหมิ่นฉ้อโกงอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้าเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่าย เพื่อป้องกันข้อครหา และการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ</p>                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• ความมั่นคงของระบบธนาคาร</li> <li>• ความโปร่งใสของธนาคารและระบบงาน</li> <li>• ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>                                                                                                                          | <p>ยึดหลักการประเมินธนาคาร ทั้งรูปแบบการประเมินตนเอง และเกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่างๆ เช่น ก.ล.ต. SEPA ฯลฯ เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการธนาคาร และผลักดันให้ทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ และบริหารจัดการธนาคารให้อยู่ในระดับสากลอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ</p>                                                                                                                    |

### ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

อย่างไรก็ตาม หากท่านมีข้อสอบถามเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่ ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม สายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อาคาร 1 เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2208-4461



## การสนับสนุนชุมชน

ทุนทางปัญญาเป็นทุนที่ยั่งยืน  
ไม่มีวันหมด  
ยิ่งใช้ยิ่งทวีคูณ ยิ่งใช้ยิ่งมีคุณค่า  
และเป็นทุนที่ช่วยพัฒนาสังคม  
ได้อย่างแท้จริง



จากแนวคิดนี้ ทำให้นาครกรุงเทพมุ่งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้าง “ทุนทางปัญญา” ให้กับประเทศไทย และสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ผ่านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) หรือ CSR ด้วยเล็งเห็นถึงคุณประโยชน์ของการศึกษาหาความรู้ ทั้งในห้องเรียนและนอกตำราเรียน อันจะช่วยพัฒนาสังคมให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน

โดยมุ่งเน้นให้สังคมเกิดการพัฒนาและเรียนรู้  
ใน 3 มิติที่สำคัญ ได้แก่

- ▶ มิติเศรษฐกิจ
- ▶ มิติสิ่งแวดล้อม
- ▶ มิติสังคม

### มิติเศรษฐกิจ



#### โครงการกรุงไทย ยุววานิช

เป็นโครงการเพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ได้รับการปลูกฝังความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ และเขียนแผนธุรกิจ มีโอกาสได้ทำธุรกิจจริงในลักษณะธุรกิจจำลอง และจากประสบการณ์ที่ได้รับจะช่วยให้เด็กนักเรียนมีความกล้าคิดกล้าแสดงออก และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ

#### โครงการกรุงไทย ดันกล้าสีขาว

เป็นการประกวดการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้เมล็ดพันธุ์ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี มีปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้ฝึกทักษะในกระบวนการคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ หรือปรับใช้ในชีวิตประจำวัน และพัฒนาปรับใช้กับชุมชน ตลอดจนขยายผลไปสู่ครอบครัวและชุมชน



#### โครงการ Value Creation Best Practice

เป็นโครงการต่อยอดและติดตามผลจากโครงการที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ และรองชนะเลิศ โครงการกรุงไทย ยุววานิช และโครงการกรุงไทย ดันกล้าสีขาว โดยการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล ถ่ายทำวิดีโอทัศน์และการดำเนินธุรกิจที่ได้รับรางวัลจากการประกวด พร้อมทำการสัมภาษณ์อาจารย์และนักเรียน เพื่อเป็นการแบ่งปันองค์ความรู้ ทักษะ และภูมิปัญญาต่างๆ





### โครงการ KTB Happy Money

เป็นโครงการที่ได้รับความร่วมมือจากธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยให้ความรู้แก่บุคลากรครูของโรงเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน ทั้ง 94 โรงเรียน ที่ธนาคารให้การสนับสนุนอยู่ ให้ได้เข้ารับการฝึกอบรม Train the Trainer ความรู้ด้านวินัยการเงินและการออม

### โครงการเสริมศักยภาพโรงเรียนชายขอบ

เป็นโครงการต่อเนื่องระยะเวลา 2 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557-2558 ณ โรงเรียนบ้านเวินบึก อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักเรียนและสมาชิกในชุมชน โดยมีโรงเรียนเป็นศูนย์กลางการดำเนินงานตามวิธีการและกลยุทธ์ของโรงเรียน มีชัยพัฒนา



### โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส

ในปี 2558 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนโครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวันสำหรับโรงเรียนขาดโอกาสรวมทั้งสิ้น 69 โรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาวะทุพโภชนาการของนักเรียนที่ขาดแคลนอาหารกลางวัน ด้วยการสนับสนุนเงินให้โรงเรียนสร้างผลผลิตเพื่อให้นักเรียนมีอาหารกลางวันรับประทานทุกวัน และผลผลิตส่วนเกินจะนำไปหารายได้ใช้เป็นทุนหมุนเวียนในโครงการต่อไป



## บิตสิ่งแวดล้อม

### โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว

เป็นโครงการที่ส่งเสริมให้พนักงาน ครอบครัวของพนักงานและบริษัทในเครือ ได้เรียนรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



### โครงการ Shred2Share

ธนาคารเป็น 1 ใน 59 องค์กรที่เข้าร่วม โครงการ Shred2Share เพื่อร่วมดูแลข้อมูลของธนาคาร พร้อมกับการดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าให้กับพนักงาน โดยจัดเก็บเอกสารและข้อมูลที่ไม่ใช้แล้วจากธนาคาร มาย่อยทำลายตามกระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อนำไปรีไซเคิลเพื่อผลิตเป็นกระดาษใหม่ ซึ่งจะช่วยป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ช่วยลดปริมาณการใช้น้ำ ถ่านหิน และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการทำลายเอกสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน





## บิตีสังคม



### โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน

เป็นโครงการที่ขยายผลต่อจากโครงการ “กรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน” ผ่านการให้โอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนที่เรียนดีและมีความประพฤติดี ให้เรียนต่อในระดับอุดมศึกษาจนจบปริญญาตรี (หลักสูตรปกติ) โดยสนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่แก่นักเรียนที่มีคะแนนสะสมระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นอันดับสูงสุดของโรงเรียน และสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐตามที่ธนาคารกำหนด

### โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน

ธนาคารริเริ่มโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน โดยให้ความสำคัญกับเด็กและเยาวชนที่อาศัยอยู่บริเวณนอกเขตเมืองให้มีโอกาสได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเท่าเทียมกับโรงเรียนขนาดใหญ่ในตัวเมือง

ซึ่งช่วยให้เด็กและเยาวชนไม่ต้องเดินทางไกลบ้าน และธนาคารได้สนับสนุนเงินทุนเพื่อปรับปรุงอาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการวิชาต่างๆ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ ปัจจุบันธนาคารมีโรงเรียนเครือข่ายในโครงการทั้งหมด 94 โรงเรียนทั่วประเทศและผ่านการประเมินเป็นต้นแบบโรงเรียนในฝันจาก สพฐ. ทุกโรงเรียน



### โครงการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน

ธนาคารได้เริ่มดำเนินโครงการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน โดยร่วมกับวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้พิการทางการได้ยิน มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้เนื้อหาที่จำเป็น สามารถนำไปใช้ในการต่อยอดความรู้ต่อไปในอนาคต



### การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย

ธนาคารให้การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบันด้วยความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามนโยบายการส่งเสริมกีฬาของรัฐบาล ทั้งในระดับพื้นฐานไปจนถึงความเป็นเลิศและกีฬาอาชีพ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนากีฬาไปสู่ความสำเร็จและนำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติในระดับสากล



### โครงการ KTB CSR KIDS CAMP

ธนาคารกรุงไทยได้จัดโครงการ KTB CSR KIDS CAMP เพื่อสนับสนุนการเสริมสร้างทุนทางปัญญาให้กับบุตรหลานพนักงานในช่วงปิดเทอม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเรียนรู้ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง





### โครงการเยาวชนคนรักกีฬา

ในปี 2558 ธนาคารได้จัดโครงการ KTB Kid's Boxing 2015 สอนทักษะพื้นฐานของกีฬามวยไทย เพื่อส่งเสริมให้บุตรหลานพนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ซึ่งกีฬามวยไทยจะช่วยให้เด็กได้ออกกำลังกาย ฝึกสมาธิ ระเบียบวินัย รวมถึงสอนให้เด็กรู้จักการมอบน้ำมือ เคารพให้เกียรติผู้อื่น และเป็นหนึ่งในแนวทางส่งเสริม เผยแพร่ และอนุรักษ์มวยไทยให้คนรุ่นหลังได้ศึกษา

### โครงการประกวดศิลปกรรมกรุงไทย (Krungthai Art Awards)

ธนาคารกรุงไทยได้จัดประกวดศิลปกรรมกรุงไทย เพื่อสานต่อเจตนารมณ์ในการส่งเสริมความเป็นไทย ในปี 2558 จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 2 ภายใต้แนวคิด สร้างสรรค์ผลงานศิลปะเพื่อร่วมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสฉลองพระชนมายุ 5 รอบ และสร้างสรรค์ผลงานเรื่องราวความเป็นไทย โดยสื่อถึง "กรุงไทย" ที่อุดมสมบูรณ์



### ชมรมกรุงไทย คนรักศิลป์

ชมรมกรุงไทย...คนรักศิลป์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายจากการทำงานและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งปลูกจิตสำนึกให้รักและเห็นคุณค่าของศิลปะ มีการจัดอบรมการวาดภาพสีน้ำและทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การเรียนวาดภาพนอกสถานที่ และการจัดนิทรรศการแสดงผลงานของสมาชิกชมรม โดยเชิญอาจารย์สมโภชน์ สิงห์ทอง ศิลปินกลุ่ม Six Point ที่มีชื่อเสียงมาเป็นวิทยากร

### โครงการอนุรักษ์งานเทศกาลประเพณีจีน

เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาเรียนรู้ในรูปแบบการเดินทาง ในพื้นที่ย่านเยาวราชและพื้นที่เกี่ยวเนื่อง โดยเลือกสถานที่ที่มีศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่โดดเด่น ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญาของผู้คนในพื้นที่เยาวราช โดยแบ่งออกเป็น 3 กิจกรรม ดังนี้

1. เดินทางศึกษาประเพณีไหว้พระจันทร์ ย่านตรอกเจริญไชย, ตรอกเล่งบวยเอี้ย
2. เดินทางศึกษาประเพณีกินเจ ย่านราชวงศ์-ตลาดน้อย
3. กิจกรรมอนุรักษ์วัฒนธรรมอาหารและประเพณีในเทศกาลกินเจ 10 วัน



### โครงการศิลปะสื่อรัก บั้น ปัก ถัก วาด

เป็นโครงการอบรมเกี่ยวกับศิลปะบำบัดให้ครอบครัว ได้แก่ พ่อ แม่ ผู้ดูแล และคนพิการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนพิการ โดยใช้กระบวนการศิลปะบำบัดซึ่งเป็นเครื่องมือจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำรงชีวิตของคนพิการในสังคมอย่างมีคุณค่า



## รางวัลแห่งความสำเร็จ



### รางวัล Thailand Business Leader of the Year Award

มอบให้กับคุณวรภัต ธัญยาวงษ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ในฐานะผู้นำธุรกิจของประเทศไทยแห่งปี จากการประกวดรางวัล 14th Asia Business Leaders Awards (ABLA) ของ CNBC เครือข่ายโทรทัศน์ธุรกิจชั้นนำระดับโลก โดยเป็นผู้บริหารคนแรกในกลุ่มธุรกิจการเงินธนาคารของประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้



### รางวัล Financier of the Year 2015

รางวัลนักการเงินแห่งปี จากวารสารการเงินธนาคาร ด้วยคุณสมบัติของการเป็นนักการเงินครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การพิจารณา 4 ด้าน คือ เป็นนักการเงินที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและทันสมัย เป็นนักการเงินมืออาชีพที่มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ เป็นนักการเงินที่สร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กร และเป็นนักการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม



### รางวัล The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services Thailand Awards 2015 ประเภท The Best Deposit Product in Thailand

จัดโดย นิตยสาร The Asian Banker จากความโดดเด่นในการวางแผนกลยุทธ์การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อย ที่เข้ากับยุคสมัยและความต้องการของลูกค้า



### รางวัล The Global Banking and Finance Awards ประเภท SME Bank of the Year 2015

รางวัลสุดยอดธนาคารเพื่อผู้ประกอบการ SME จากนิตยสาร The European จากการพัฒนาการดำเนินงานด้าน SMEs อย่างต่อเนื่องของธนาคาร



### รางวัล Best Trade Finance Bank in Thailand 2016

จากนิตยสาร Global Finance ซึ่งเป็นนิตยสารด้านธุรกิจการเงินระดับโลก ในงาน Bankers Association for Finance and Trade (BAFT) 2016 Global Annual Meeting



### รางวัลแบรนด์ธนาคารทรงคุณค่าโลก ลำดับที่ 172 ในปี 2558

จากการจัดอันดับ 500 ธนาคารทั่วโลก ของบริษัทที่ปรึกษา Brand Finance ในประเทศอังกฤษ





### รางวัล Best Bank Capital Bond Thailand และรางวัล Regional Most Innovative Deal

จากนิตยสาร The Asset ซึ่งเป็นนิตยสารด้านการเงินชั้นนำของเอเชีย ในงาน The Asset Triple A Country Awards 2015



### รางวัล ASEAN Corporate Governance Awards 2015

เป็นรางวัลที่หน่วยงานกำกับดูแลตลาดทุนในภูมิภาคอาเซียนร่วมกันจัดขึ้น เพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของบริษัทจดทะเบียนในภูมิภาค โดยธนาคาร ได้รับการประเมินในระดับ TOP 50 ASEAN Publicity Listed Companies ในกลุ่มประเทศอาเซียนทั้ง 6 ประเทศ รวม 550 บริษัท



### รางวัล Sustainability Report Award 2015 ระดับดีเด่น

จาก CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสถาบันไทยพัฒน์ เป็นรางวัลที่มอบให้กับบริษัท ที่ยกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมและการกำกับดูแลกิจการ หรือ ESG ในรูปแบบรายงานความยั่งยืนเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนในระยะยาว



### ESG 100 Certificate

มอบให้กับบริษัทหรือองค์กรที่มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อ ที่โดดเด่นครบทุกมิติ ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ควบคู่ ไปกับการมีผลประกอบการทางการเงินที่ดี อันจะนำไปสู่การสร้างผลตอบแทน การลงทุนได้อย่างคุ้มค่าและยั่งยืน (Sustainable Investment)



### รางวัลศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น ปี 2558

ซึ่งธนาคารได้รับรางวัลต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



### รางวัลบรูสยองงามดีเด่นในงาน Money Expo 2015

รางวัลบรูสยองงามดีเด่น ประเภทพื้นที่ขนาด 850-1,000 ตร.ม. ภายใต้แนวคิด Growing to AEC ที่สื่อถึงการใส่ใจ และความพร้อมในการนำพาลูกค้า ให้เติบโตไปกับธนาคารในประเทศต่างๆ ณ โรงแรมพลาซ่า แอทธินี

นอกจากนี้ธนาคารยังได้รับรางวัลอื่น ได้แก่ รางวัลเชิดชูเกียรติองค์กรสมาชิก (Honorary Member Awards) จากองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD) ในฐานะที่ธนาคารดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม การประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2558 ในระดับ "ดีเลิศ" (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2015) อันเป็นระดับสูงสุดในการประเมิน ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริม สถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) การประเมินคุณภาพการประจักษ์ผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2558 ในระดับ 100 คะแนนเต็ม โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รางวัล Malaysia Capital Markets Deal for 2015 จาก IFR Asia Magazine และรางวัลธนาคารที่มีผลประกอบการและการบริหารงานยอดเยี่ยม ติดต่อกันเป็นปีที่ 6 จากธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้มอบให้สาขานครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งเป็นธนาคารต่างประเทศในลาวเพียงธนาคารเดียวที่ได้รับรางวัล ในปี 2558



## การแสดงผล ตามตัวชี้วัด GRI



## Materiality Disclosures

Krung Thai Bank Public Company  
Limited

Apr 2016

Service



| General Standard Disclosures                      | Page Number | Direct Answer         | External Assurance |
|---------------------------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------|
| <b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>                      |             |                       |                    |
| G4-1                                              | 4-7         |                       |                    |
| G4-2                                              | 4-7         |                       |                    |
| <b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>                     |             |                       |                    |
| G4-3                                              | 9           |                       |                    |
| G4-4                                              | 10          |                       |                    |
| G4-5                                              | 9           |                       |                    |
| G4-6                                              | 9           |                       |                    |
| G4-7                                              | 9           |                       |                    |
| G4-8                                              | 9, 10       |                       |                    |
| G4-9                                              | 9, 29, 36   |                       |                    |
| G4-10                                             | 36, 37      |                       |                    |
| G4-11                                             | 50          |                       |                    |
| G4-12                                             | 12          |                       |                    |
| G4-13                                             | 23-26       |                       |                    |
| G4-14                                             | 13, 56, 65  |                       |                    |
| G4-15                                             | 13          |                       |                    |
| G4-16                                             | 10          |                       |                    |
| <b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b> |             |                       |                    |
| G4-17                                             | 68          |                       |                    |
| G4-18                                             | 67-69       |                       |                    |
| G4-19                                             | 69          |                       |                    |
| G4-20                                             | 69          |                       |                    |
| G4-21                                             | 69          |                       |                    |
| G4-22                                             |             | No any restatement    |                    |
| G4-23                                             |             | No significant change |                    |
| <b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>                     |             |                       |                    |
| G4-24                                             | 70          |                       |                    |
| G4-25                                             | 70          |                       |                    |
| G4-26                                             | 70          |                       |                    |
| G4-27                                             | 71          |                       |                    |

| General Standard Disclosures | Page Number | Direct Answer          | External Assurance |
|------------------------------|-------------|------------------------|--------------------|
| <b>REPORT PROFILE</b>        |             |                        |                    |
| G4-28                        | 67          |                        |                    |
| G4-29                        | 67          |                        |                    |
| G4-30                        | 67          |                        |                    |
| G4-31                        | 71          |                        |                    |
| G4-32                        | 67, 78-80   |                        |                    |
| G4-33                        |             | No Assurance Statement |                    |
| <b>GOVERNANCE</b>            |             |                        |                    |
| G4-34                        | 16-17, 29   |                        |                    |
| <b>ETHICS AND INTEGRITY</b>  |             |                        |                    |
| G4-56                        | 9           |                        |                    |

## SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

| DMA and Indicators          | Page Number | Omissions | External Assurance             |
|-----------------------------|-------------|-----------|--------------------------------|
| <b>Economic</b>             |             |           |                                |
| <b>Economic Performance</b> |             |           |                                |
| G4-DMA                      | 22-26       |           |                                |
| G4-EC1                      | 29          |           | Annual Report 2015 (P.180-181) |
| G4-EC2                      | 30-33       |           |                                |
| G4-EC3                      | 41          |           |                                |
| G4-EC4                      | 29          |           |                                |
| <b>Environment</b>          |             |           |                                |
| <b>Materials</b>            |             |           |                                |
| G4-DMA                      | 60-61       |           |                                |
| G4-EN1                      | 60-61       |           |                                |
| <b>Energy</b>               |             |           |                                |
| G4-DMA                      | 56-59       |           |                                |
| G4-EN3                      | 58-59       |           |                                |
| G4-EN6                      | 56-58       |           |                                |
| <b>Water</b>                |             |           |                                |
| G4-DMA                      | 62-63       |           |                                |
| G4-EN8                      | 62-63       |           |                                |
| <b>Emissions</b>            |             |           |                                |
| G4-DMA                      | 60, 64      |           |                                |
| G4-EN19                     | 60, 64      |           |                                |

| DMA and Indicators              | Page Number | Omissions | External Assurance |
|---------------------------------|-------------|-----------|--------------------|
| Social                          |             |           |                    |
| Labor Practices and Decent Work |             |           |                    |
| Employment                      |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 36-39       |           |                    |
| G4-LA1                          | 36-37       |           |                    |
| G4-LA2                          | 42-43       |           |                    |
| G4-LA3                          | 43          |           |                    |
| Occupation Health and Safety    |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 44-48       |           |                    |
| G4-LA5                          | 46          |           |                    |
| G4-LA6                          | 47          |           |                    |
| G4-LA7                          |             |           |                    |
| Training and Education          |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 39-40       |           |                    |
| G4-LA9                          | 40          |           |                    |
| G4-LA10                         |             |           |                    |
| G4-LA11                         | 40          |           |                    |
| Diversity and Equal Opportunity |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 49-50       |           |                    |
| G4-LA12                         | 36-37       |           |                    |
| Non-discrimination              |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 49-50       |           |                    |
| G4-HR3                          | 50          |           |                    |
| Anti-corruption                 |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 15, 18-19   |           |                    |
| G4-SO3                          | 18          |           |                    |
| Product and Service Labeling    |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 51          |           |                    |
| G4-PR5                          | 51          |           |                    |
| Marketing Communications        |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 51          |           |                    |
| G4-PR7                          | 51          |           |                    |
| Customer Privacy                |             |           |                    |
| G4-DMA                          | 52-53       |           |                    |
| G4-PR8                          | 52-53       |           |                    |

## แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

### 1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง  
อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี  
อาชีพ ☐ กรณารับ.....

### 2. ในฐานะผู้อ่าน กรุณาระบุว่าท่านอ่านจากมุมมองไหน

- ☐ ลูกค้า ☐ พนักงาน ☐ ผู้ร่วมลงทุน ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน  
☐ หน่วยงานวิจัย ☐ สถาบันการศึกษา ☐ หน่วยงานราชการ ☐ สื่อ  
☐ อื่นๆ (กรณารับ.....)

### 3. ท่านเคยพบเห็นรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทยจากที่ใดบ้าง โปรดระบุ

- ☐ เว็บไซต์ของธนาคาร ☐ สำนักงาน/สาขาในเครือของธนาคาร  
☐ งานสัมมนา/บรรยาย ☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น  
☐ อื่นๆ (กรณารับ.....)

### 4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

- ☐ เพื่อทำความรู้จักธนาคาร ☐ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจการลงทุน  
☐ เพื่อศึกษาโครงการที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ☐ เพื่อการวิจัยและการศึกษา  
☐ อื่นๆ (กรณารับ.....)

### 5. ท่านคิดอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทยฉบับนี้

- |                                    |                                                                                    |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน   | <input type="radio"/> มาก <input type="radio"/> ปานกลาง <input type="radio"/> น้อย |
| ระดับความสวยงามของการออกแบบรูปเล่ม | <input type="radio"/> มาก <input type="radio"/> ปานกลาง <input type="radio"/> น้อย |
| ระดับความน่าสนใจของเนื้อหารายงาน   | <input type="radio"/> มาก <input type="radio"/> ปานกลาง <input type="radio"/> น้อย |
| ระดับความพึงพอใจของท่าน            | <input type="radio"/> มาก <input type="radio"/> ปานกลาง <input type="radio"/> น้อย |

### 6. ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน เรื่องใดมีประโยชน์กับท่านมากที่สุด

- ☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ☐ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ☐ การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ  
☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

### 7. ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน เรื่องใดมีประโยชน์กับท่านน้อยที่สุด

- ☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ☐ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ☐ การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ  
☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

### 8. หลังจากอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร

.....

### 9. ท่านคิดว่าธนาคารควรดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องใดเพิ่มเติม

.....

### 10. ท่านมีข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้อย่างไรบ้าง

.....

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืนฉบับนี้  
จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานฉบับต่อไป  
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง



## ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม

บมจ.ธนาคารกรุงไทย  
ตู้ ปณ. 44 ศฝ.หัวลำโพง  
กรุงเทพมหานคร  
10331

ใบอนุญาตเลขที่ ปณ. (ค) /3782 ศฝ. หัวลำโพง  
ถ้าฝากส่งในประเทศไม่ต้องแนบตราไปรษณียากร



KTB  
**GROWING**  
TOGETHER



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เลือกใช้กระดาษกรีนการ์ด  
(Green Card Paper) และกระดาษ EPO  
ซึ่งได้รับการรับรองจาก FSC (Forest Stewardship Council®)  
องค์กรผู้ให้การรับรองมาตรฐานการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน  
ต้นไม้ที่ใช้ผลิตกระดาษทุกต้นปลูกโดยการบริหารจัดการป่าไม้แบบยั่งยืน  
ยังเป็นกระดาษทอผสมใยไม้ ที่มีน้ำหนักเบากว่ากระดาษปกติ  
และพิมพ์ด้วยหมึกถั่วเหลืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



KTB  
**GROWING**  
TOGETHER



**ธนาคารกรุงไทย**  
KRUNGTHAI BANK

35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110  
โทรศัพท์: 0-2255-2222 โทรสาร: 0-2255-9391-3  
Call Center: 0-2111-1111  
Swift: KRTHTHBK  
<http://www.ktb.co.th>

