





รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557 →→

04 สารจากประธานกรรมการ
และกรรมการผู้จัดการใหญ่

06 รายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

08 แนวทางการจัดทำรายงาน
เพื่อความยั่งยืน

17 รู้จักธนาคารกรุงไทย

- ภาพรวมธุรกิจ
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
- การปฏิบัติตามหลักการสากล
ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม
ตามหลักการ UN Global Compact
- การกำกับดูแลกิจการ

35 รู้จักครอบครัวของเรา

- การสร้างแรงจูงใจ
การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- บุคลากร
- การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย
และความปลอดภัย
- การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

สารบัญ

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2557

KTB
GROWING
TOGETHER

M o v i n g

F o r w a r d →→

49 ภูมิภาค

- การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
- การดำเนินงานด้านสังคม
- การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



Moving
FOR US

17

ขับเคลื่อน
เพื่อองค์กรของเรา



Moving
FOR ALL

35

ขับเคลื่อน
เพื่อสังคมของเรา



Moving
FOR EARTH

49

ขับเคลื่อน
เพื่อโลกของเรา



73

รางวัล
แห่งความภาคภูมิใจ

76

การแสดงผลข้อมูล
ตามตัวชี้วัด GRI



สารจากประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่

ธนาคารกรุงไทยในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และมีส่วนร่วมในการสร้างรากฐานระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ดี โดยมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการดำเนินธุรกิจในหลายด้านอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลเป็นสำคัญ

ในปี 2557 ธนาคารได้พัฒนาแนวทางการดำเนินงานในการให้บริการลูกค้า พัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการบริหารจัดการภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ดี นับเป็นส่วนหนึ่งที่นำมาซึ่งผลรางวัลที่น่าภาคภูมิใจ โดยธนาคารได้รับรางวัล Bank of the Year in Thailand 2014 จากนิตยสาร The Banker สหราชอาณาจักร และได้รับรองการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) รวมถึงได้รับผลการประเมินรายงานการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Report) ปี 2557 ระดับ 5 ดาว ซึ่งหมายถึงมีการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับดีเลิศ

ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานรวม 48 ปีที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และสังคม อีกทั้งในปัจจุบันธนาคารได้ประกาศนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน ทั้งหมดนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อีกทั้งยังเป็นแรงสนับสนุนให้ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมาตรฐาน สร้างการเติบโต เสริมความมั่นคงให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร "Growing Together : กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" ที่ต้องการให้พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และสังคมได้รับคุณค่าและมีคุณภาพที่ดี เติบโตและก้าวไปข้างหน้าพร้อมๆ กัน

ด้วยแนวทางการดำเนินงานของธนาคารที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธนาคารได้วางแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความยั่งยืนและมุ่งผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานใน 3 ด้าน ได้แก่





ด้านเศรษฐกิจ: ดำเนินโครงการ KTB Transformation ปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน เพื่อเพิ่มระดับการดูแลลูกค้าตามประเภทกลุ่มธุรกิจ ทั้งธุรกิจรายย่อย ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจภาครัฐ โดยในปี 2557 ธนาคารมีกำไรสุทธิจำนวน 33,191 ล้านบาท หรือ 2.37 บาทต่อหุ้น ถึงแม้ลดลง 3.83% เมื่อเทียบกับปีก่อน เนื่องจากธนาคารปรับนโยบายการกั้นเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น 1,350 ล้านบาท เพื่อสร้างความแข็งแกร่งของระดับเงินสำรองของธนาคารและเพื่อรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตามรายได้จากการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคารยังคงเพิ่มอย่างต่อเนื่อง โดยการขยายธุรกิจของธนาคารค้ำึงถึงการสนับสนุนทุกภาคส่วนของระบบเศรษฐกิจไทยทั้งธุรกิจรายย่อย ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจภาครัฐ

ด้านสังคม: ช่วยเหลือดูแลสังคม โดยมุ่งเน้นพัฒนาทุนทางปัญญา โดยมีการกำหนดชุมชนที่สำคัญของธนาคารในการสนับสนุนเป็น 3 ชุมชน คือ ชุมชนที่มีศักยภาพ ชุมชนที่ควรอนุรักษ์ และชุมชนด้อยโอกาส

ด้านสิ่งแวดล้อม: ธนาคารนำเทคโนโลยีของ Google มาช่วยพัฒนารูปแบบกระบวนการทำงาน และผลักดันองค์กรให้เป็น Paperless Organization รวมถึงส่งเสริมโครงการอนุรักษ์พลังงานภายในธนาคาร ปรับปรุงอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้งสองอาคารเป็นอาคารประหยัดพลังงาน นอกจากนี้ธนาคารยังออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่างๆ อาทิ สินเชื่อ Green Loan สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ธนาคารมีเป้าหมายการดำเนินงานในการผลักดันให้ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารอันดับหนึ่ง เป็นเสาหลักของประเทศ และการเป็นบ้านหลังที่ 2 ของพนักงานทุกคน และด้วยแผนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของธนาคาร กอปรกับศักยภาพของพนักงานจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน

(นายอาร์พงศ์ ภูษุม)
ประธานกรรมการ

(นายวรภัค อินทวงษ์)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

รายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม



ธนาคารกรุงไทยถือเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ได้ประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ โปร่งใส ใส่ใจคุณธรรม ตลอดจนคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงาน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตราฐานสากล โดยเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ แนวปฏิบัติต่างๆ ให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการขยายผลไปยังบริษัทในเครือที่ธนาคารถือหุ้น 100%

ในปี 2557 จากผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่องและจริงจัง ทั้งในด้านการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ภายใต้แนวทาง “เสริมสร้างทุนทางปัญญา” ซึ่งเป็นการมอบทุนทางปัญญาให้กับสังคมโดยเฉพาะเยาวชนซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะเติบโตเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของประเทศในอนาคต รวมถึงโครงการที่เป็นประโยชน์อื่นๆ อาทิ โครงการกรุงไทยต้นกล้าสีขาว โครงการกรุงไทยยุววานิช โครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน โครงการปลูกต้นกล้าความดี เป็นต้น ซึ่งผลจากการดำเนินการอย่างมุ่งมั่น จริ่งจ๋างและต่อเนื่องของธนาคารอันเป็นผลให้ในปี 2557 ธนาคารได้รับรางวัลด้านบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

KTB GROWING TOGETHER

- การประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2557 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2014) อยู่ในระดับ “ดีเลิศ” อันเป็นระดับสูงสุดในการประเมิน ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- การรับรองสถานะการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption)
- การประเมินคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2557 ในระดับ 100 คะแนนเต็ม โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

จากรางวัลที่ธนาคารได้รับล้วนสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของธนาคารโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างดีที่สุด บนพื้นฐานของการทำงานอย่างมีอาชีพ มีความยุติธรรม โปร่งใส เชื่อถือได้ ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจอย่างสูงสุด



(นายสุพันธุ์ มงคลสุธี)

ประธานกรรมการ

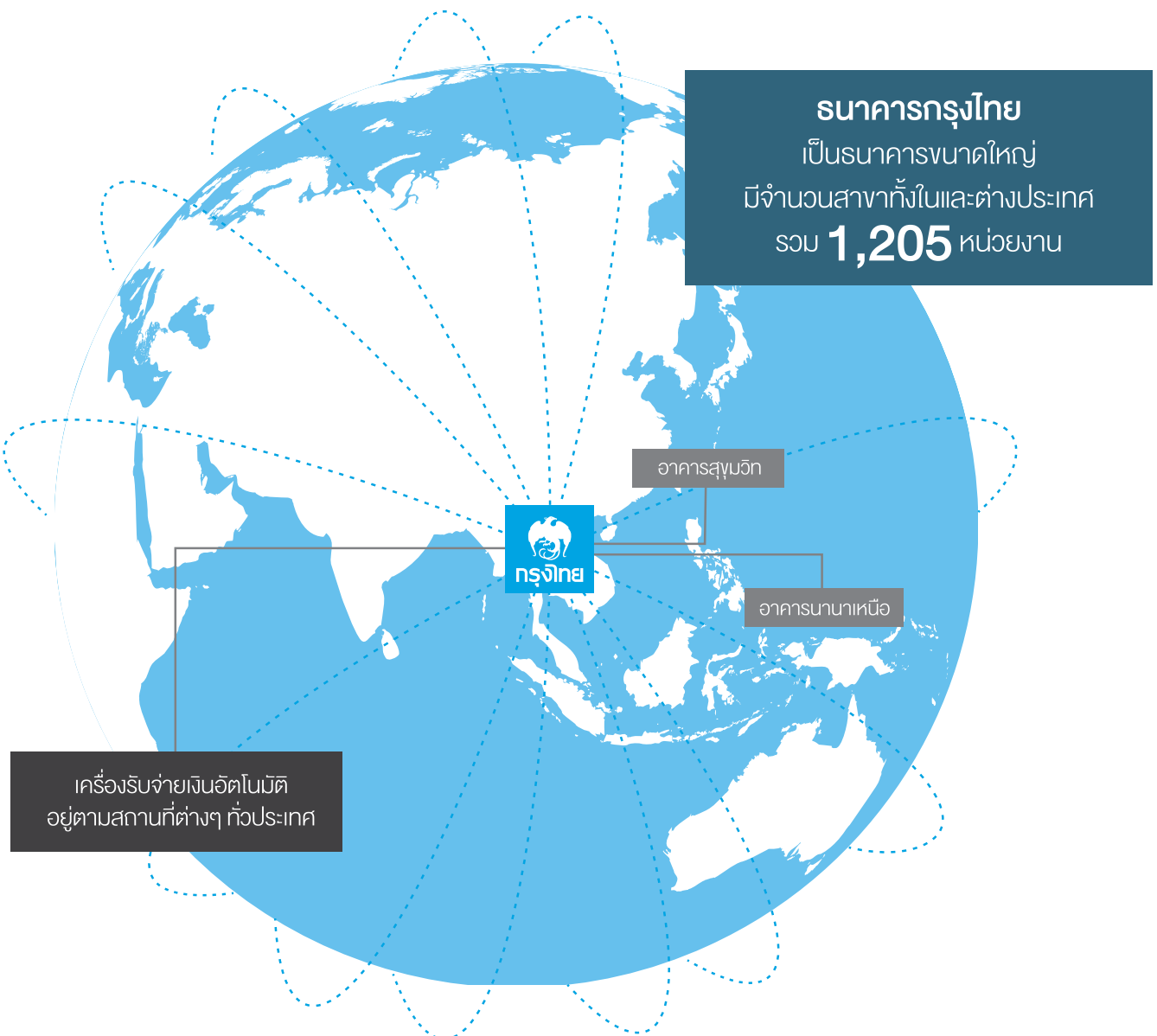
บรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม



แนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนต่อเนื่องกันมาตั้งแต่ปี 2549 จนถึงปัจจุบัน โดยรายงานในรอบ 1 ปี ฉบับล่าสุด คือ ฉบับปี 2556 เพื่อแสดงผลการดำเนินงานต่างๆ ของธนาคาร ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สำหรับรายงานฉบับนี้ รายงานเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในรอบระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2557 โดยได้นำกรอบการรายงานสากลของ Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ G 3.1 มาอ้างอิงเป็นแนวทางสำหรับการจัดทำรายงานอย่างจริงจัง

เนื่องจากธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารขนาดใหญ่มีจำนวนสาขาทั้งในและต่างประเทศรวม 1,205 หน่วยงาน และเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ทั่วประเทศ จึงเกิดเป็นข้อจำกัดสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้การรายงานข้อมูลเป็นไปอย่างสอดคล้องตามหลักเกณฑ์คุณภาพตามกรอบการรายงาน GRI¹ รายงานฉบับนี้จึงพอรายงานเฉพาะการดำเนินงานของธนาคารซึ่งมีที่ตั้งและดำเนินงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ 2 อาคาร คือ อาคารสุทโธวิทและอาคารนานาชาติ โดยในอนาคตจะมีการพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลให้เป็นไปอย่างสอดคล้องต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น



¹ เกณฑ์คุณภาพ GRI ซึ่งประกอบไปด้วย Balance Accuracy Compatibility Clarity Timeliness Reliability

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร

ธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้เป็นส่วนหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารได้คำนึงถึงสิทธิในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกรณี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมีความพอใจในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมกิจกรรมตามวาระต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น เช่น ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ในการประชุมผู้ถือหุ้น หรือเสนอแนะ เสนอข้อผู้ที่เหมาะสมมาเป็นกรรมการของธนาคาร นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งพนักงาน ลูกค้า ประชาชน มีสิทธิให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น เพื่อธนาคารได้ปรับปรุงการดำเนินงาน และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม และต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจของธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหลักบรรษัทภิบาล ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อกับคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารได้โดยตรงในการเสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หรือข้อร้องเรียนในกรณีที่เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อาทิ ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถแจ้งเบาะแสหรือแสดงความคิดเห็นต่อธนาคารได้ โดยผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ

ลูกค้า

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หรือ
กรุงเทพฯ โทรศัพท 0-2111-1111 ตลอด 24 ชั่วโมง
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท 0-2208-8989
(วันจันทร์-วันศุกร์ ในเวลาทำการ 8.30-16.30 น.)
- เว็บไซต์ <http://www.contactcenter.ktb.co.th>
- E-mail call.contactcenter@ktb.co.th หรือ complaint.center@ktb.co.th
- โทรสาร 0-2256-8170
- จดหมาย ตู้ ปณ.44 ศฝ.หัวลำโพง กทม. 10331
- แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
โดยฝ่ายจัดการจะเป็นผู้รวบรวมข้อร้องเรียน
และนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง

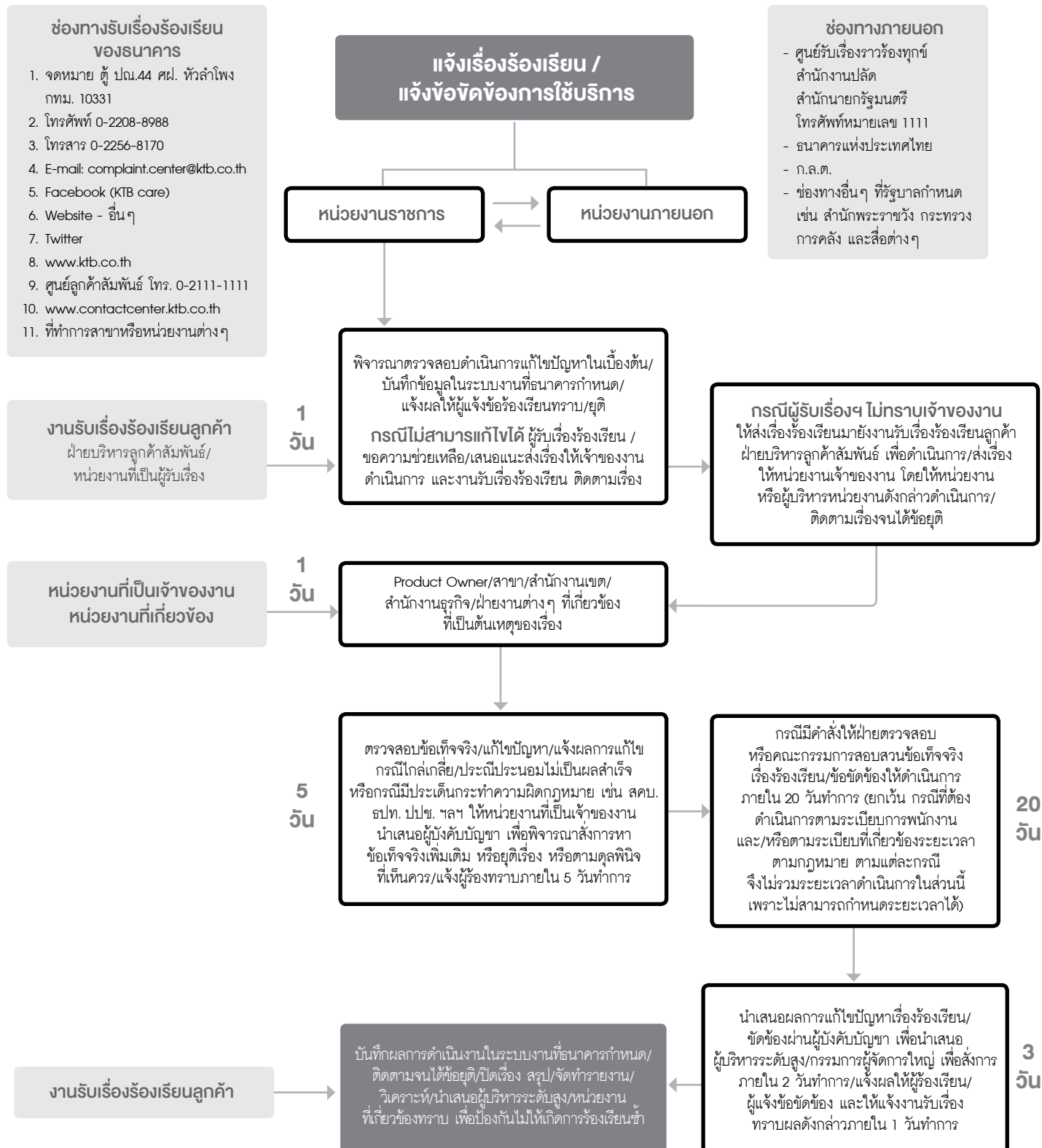


สำหรับพนักงานสามารถแจ้งเบาะแสหรือ
เสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหาร
โดยตรงทาง E-mail ของคณะกรรมการและผู้บริหาร
ซึ่งจะมี E-mail Address ในระบบ Intranet ของธนาคาร
รวมถึงช่องทางร้องเรียนอื่นอีก เช่น

พนักงาน

- E-mail - hr.care@ktb.co.th
- we.lovektb@ktb.co.th
- ทาง Hotline โทรศัพท 0-2208-7606-9
ซึ่งดูแลโดยสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ จ้างต้นแล้ว จะเริ่มกระบวนการพิจารณา ตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบงานที่ธนาคารกำหนดรวมถึงส่งเรื่องให้เจ้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข/ยุติเรื่องร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจะมีขั้นตอนกระบวนการดังต่อไปนี้



การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบ

ธนาคารกำหนดนโยบายและแผนวิเคราะห์รับกเวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อให้มองเห็นความเสี่ยงและความท้าทายที่ธนาคารควรให้ความสำคัญและนำมาอยู่ในกรอบการดำเนินงานของธนาคาร จึงได้ทำการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ที่สร้างผลกระทบทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธนาคารสามารถมองหาผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ในทุกมิติ ไม่ใช่เพียงแค่หาผลกระทบเชิงลบที่เป็นความเสี่ยงเท่านั้น แต่ต้องหาผลกระทบเชิงบวกซึ่งหมายถึงโอกาสทางธุรกิจด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พนักงาน

ความต้องการ

- ได้รับค่าตอบแทนผลประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม
- มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน
- ความก้าวหน้า มั่นคง และพัฒนาความรู้ในการทำงาน

กระบวนการที่ใช้

- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงาน จำนวน 3 ช่องทาง ได้แก่ E-mail โดยตรงต่อผู้บริหาร HR Care และ Hotline โทรศัพท์ 0-2208-7606-9
- แบบสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ความถี่

- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี
- ตอบแบบสอบถามความมุ่งมั่น 2 ครั้ง/ปี

แนวทางการปฏิบัติ

ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้พนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ควบคู่ไปกับการดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งให้ความสำคัญในความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า

ความต้องการ

- การรักษาความลับของลูกค้าและสร้างผลิตภัณฑ์การเงินที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการ
- ได้รับการบริการที่เหมาะสม

กระบวนการที่ใช้

- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ลูกค้าสัมพันธ์ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย และการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยข้อมูลมีการนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง

ความถี่

- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี

แนวทางการปฏิบัติ

ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความผูกพันแก่ลูกค้าอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้า พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหาและหาวิธีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการรักษาความลับของลูกค้า และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สังคม

ความต้องการ

- สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม
- มีความรับผิดชอบต่อสังคม
- เครื่องมือในการสนับสนุนภาคเศรษฐกิจ

กระบวนการที่ใช้

- รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ธนาคารดำเนินการ

ความถี่

- รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้คนในสังคมทุกครั้งที่เกิดกิจกรรม

แนวทางการปฏิบัติ

ธนาคารแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาตรฐานสากล (CSR in Process) ทั้งเรื่องสิ่งแวดล้อม เช่น การประหยัดน้ำไฟ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยการใช้ Microfinance และสินเชื่อเพื่อสังคม นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนากระบวนการทำ CSR offer Process ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทุนทางปัญญา 4 มิติ คือ การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และการกีฬา ผ่านกิจกรรมต่างๆ รวมทุกด้านมากกว่า 35 โครงการ/ปี ให้สังคมมีความเข้มแข็งและยั่งยืน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ถือหุ้น

ความต้องการ

- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

กระบวนการที่ใช้

- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจ นโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม
- จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร
- จัดช่องทางการรับข้อเสนอแนะ หรือเรื่องร้องเรียนต่างๆ

ความถี่

- จัดอย่างละ 1 ครั้ง/ปี
- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี

แนวทางการปฏิบัติ

มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับหลักการที่ดีและปฏิบัติตามจรรยาบรรณ โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบโปร่งใสเป็นธรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า²

ความต้องการ

- นโยบายที่ชัดเจนจากธนาคาร
- การร่วมมือและประสานงานระหว่างกัน
- การสนับสนุนด้านต่างๆ

กระบวนการที่ใช้

- จัดกิจกรรมพบปะลูกค้า เสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ
- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้แก่ลูกค้า

ความถี่

- มีการพบปะลูกค้าตลอดทั้งปี
- แก้ไขปัญหาดังกล่าวตามความเหมาะสม

แนวทางการปฏิบัติ

ยึดหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม ไม่ใช้วิธีการทุจริตเพื่อหาผลประโยชน์ ให้ข้อมูลที่เป็นจริง อย่างครบถ้วนแก่ลูกค้า หลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญต่างๆ เป็นการส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้บอกค่าใช้จ่าย เพื่อป้องกันข้อครหา และการมีใจเมตตาที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน กำกับ

ความต้องการ

- การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ความมั่นคงของระบบธนาคาร
- ความโปร่งใสของธนาคารและระบบงาน

กระบวนการที่ใช้

- จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับต่างๆ พร้อมทั้งรับ Feedback แล้วนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ความถี่

- ดำเนินการรวบรวมตลอดทั้งปี

แนวทางการปฏิบัติ

ยึดหลักการประเมินธนาคาร ทั้งรูปแบบการประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่างๆ เช่น ก.ล.ต. SEPA ฯลฯ เพื่อบริหารจัดการธนาคาร และผลักดันให้ทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ และบริหารจัดการธนาคารให้อยู่ในระดับสากลอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ

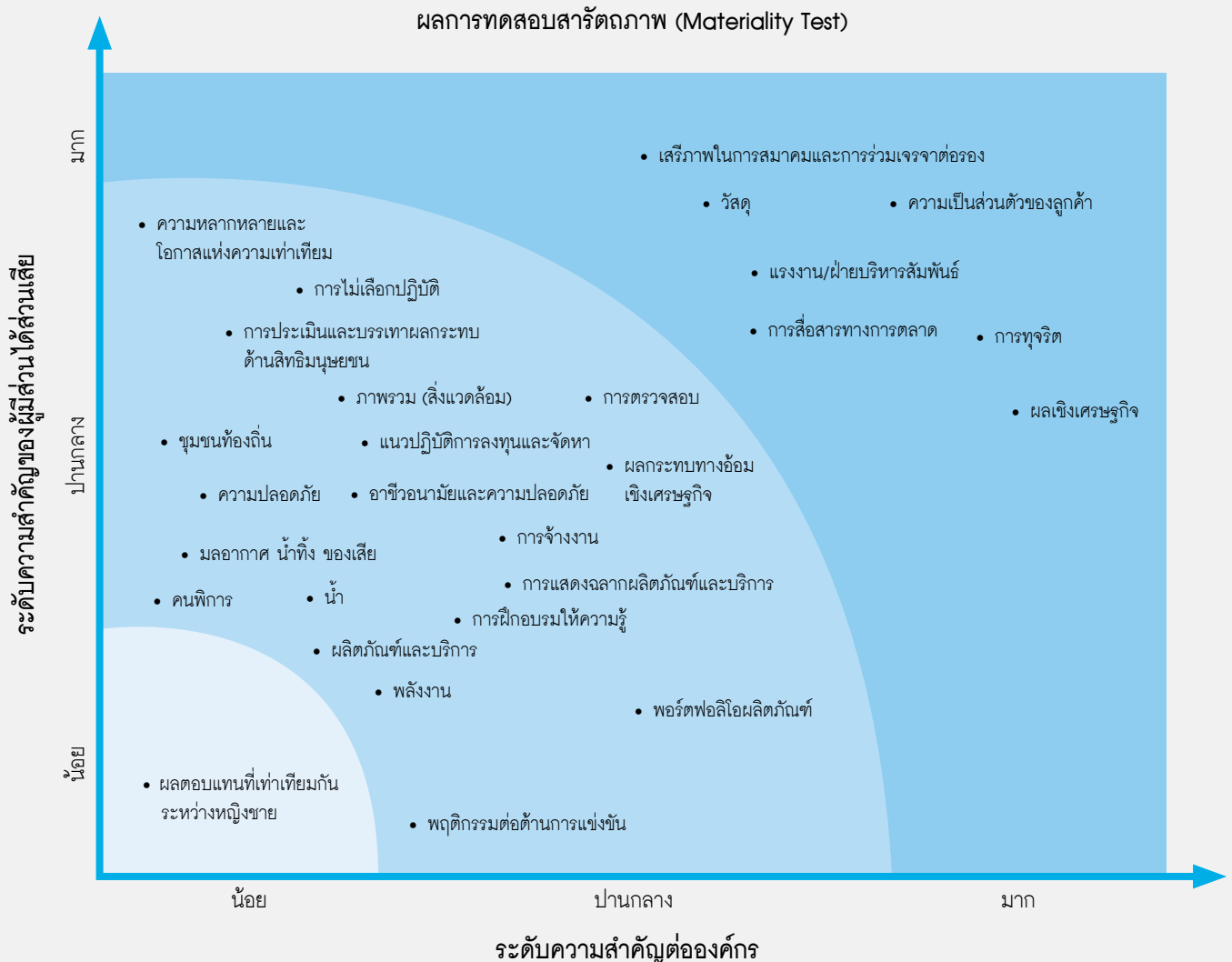


² ผู้ส่งมอบ ลูกค้า และคู่ความร่วมมือสำคัญของธนาคาร หมายถึง ลูกค้ากลุ่มที่อยู่ในระบบงานหลักของธนาคาร ได้แก่ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซล จำกัด (KTBCS) บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (KTGBS) และบริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด (KTBLAW) คู่ค้าสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการหลัก เช่น บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน (KTAM) บริษัท กรุงไทยธุรกิจ ลิสซิ่ง จำกัด (KTBL) เป็นต้น และคู่ค้าความร่วมมือ ได้แก่ บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ VISA/Master Card และกระทรวงพลังงาน/ปตท.

แนวนโยบายในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ ธนาคารพิจารณาและให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และผลกระทบของการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยการกำหนดเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนให้ครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าธนาคารมีแนวทางการปฏิบัติที่คำนึงถึงทุกๆ ภาคส่วนอย่างครอบคลุมไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ที่สามารถสะท้อนความสำคัญและการเติบโตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดอย่างครบถ้วน เพื่อผลักดันให้ทุกภาคส่วนเติบโต ก้าวไกล ไปด้วยกันอย่างมั่นคงและยั่งยืน

วิธีกำหนดเนื้อหาของรายงาน

ในรอบปี 2557 ทางธนาคารได้มีการรวบรวมและคัดกรองประเด็นเนื้อหาของรายงาน ที่ได้มาจากการสำรวจการดำเนินงานด้านต่างๆ การจัดกิจกรรมต่างๆ และการศึกษาทบทวนข้อมูลสถานภาพปัจจุบันจากเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อบริบทความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งเป็นข้อมูลตั้งต้นสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการ อาทิ นโยบายภาครัฐ บัญญัติความพึงพอใจผู้ถือหุ้น กลุ่มพนักงาน และลูกค้า เกณฑ์การพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่างๆ เกณฑ์ตามแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อบริบทความยั่งยืนในระดับสากล อาทิ เกณฑ์ของ RobecoSAM ในกลุ่ม BNK bank และเอกสาร Sustainability Topics for Sectors ในกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงิน เป็นต้น หลังจากคัดกรองประเด็นต่างๆ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ผ่านช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของธนาคารตามเรื่องที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นต่างๆ มาทดสอบสารัตถภาพ (Materiality Test) ผ่านการมีส่วนร่วมจากตัวแทนพนักงานที่มีความใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สามารถให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่อธนาคาร เพื่อให้มีการแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งคำนึงถึงความมีนัยสำคัญของผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและที่มีต่อธนาคาร ผ่านเกณฑ์ต่างๆ อาทิ ความมีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญข้อบังคับที่ระบุตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อตกลงระหว่างประเทศ ความมีนัยสำคัญต่อโอกาสอุปสรรค ความเสี่ยงทางธุรกิจ รวมถึงสามารถสนับสนุนให้ธนาคารสามารถบรรลุวัตถุประสงค์กลยุทธ์ หรือเสริมสร้างคุณค่าของธนาคาร โดยผลลัพธ์จากการทดสอบสามารถสรุปตามแผนภาพ ดังนี้



จากแผนภาพจะเห็นว่าประเด็นที่มีสาระสำคัญ (Material Aspect) มากที่สุด 7 ประเด็น อาทิ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ การสื่อสารทางการตลาด การทุจริต ผลเชิงเศรษฐกิจ วัสดุ และเสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง ส่วนประเด็นที่มีสาระสำคัญค่อนข้างน้อย คือ ผลตอบแทนที่เท่าเทียมกันระหว่างหญิงชาย นอกจากนี้ สามารถสรุปตัวชี้วัดที่มีระดับนัยสำคัญ ต่อธนาคารภายใต้ประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้ดังนี้



ด้าน เศรษฐกิจ

1. ผลเชิงเศรษฐกิจ
2. ผลกระทบทางอ้อม
เชิงเศรษฐกิจ



ด้าน สังคม

1. การไม่เลือกปฏิบัติ
2. การสื่อสารทางการตลาด
3. ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
4. การจ้างงาน
5. แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์
6. อาชีวอนามัย
และความปลอดภัย
7. ความหลากหลายและโอกาส
แห่งความเท่าเทียม
8. ผลตอบแทนที่เท่าเทียม
ระหว่างหญิงและชาย
9. การทุจริต
10. ผู้พิพากษา
11. เสรีภาพในการสมาคม
และการร่วมเจรจาต่อรอง



ด้าน สิ่งแวดล้อม

1. วัสดุ
2. พลังงาน
3. น้ำ
4. มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย
5. ผลิตภัณฑ์และบริการ

แม้ว่าธนาคารมีการประเมินประเด็นสารัตถภาพและจัดระดับสารัตถภาพที่มีความสำคัญแล้ว ธนาคารยังจำเป็นต้องตระหนักและคำนึงถึงประเด็นที่สำคัญอื่นๆ เช่นกัน เพราะประเด็นเหล่านั้นอาจเป็นสาเหตุทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ธนาคารจะนำมาพัฒนาเป็นแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อรายงานให้ครบถ้วนในรอบการรายงานต่อไป

รูปแบบการวัดค่าและการคำนวณข้อมูลต่างๆ ตามประเด็นสารัตถภาพ (Materiality Test)

รายงานฉบับนี้มีการคำนวณและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ด้านเศรษฐกิจ ธนาคารมีการคำนวณและเก็บข้อมูลทางบัญชี เช่น รายได้ ต้นทุนการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายพนักงาน ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาเงินทุน ค่าใช้จ่ายสู่รัฐบาล (ภาษี) และค่าปรับ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้แสดงความคิดเห็นต่อการเงินของธนาคาร ด้านสังคม ธนาคารคำนวณค่าการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เช่น Absenteeism Rate และ Lost Day Rate อ้างอิงตามมาตรฐาน OHSAS 18001 โดยเป็นอัตราส่วนที่เกี่ยวข้องกับอัตราการขาดงาน และอัตราการป่วยของพนักงาน สุดท้ายด้านสิ่งแวดล้อม มีการเก็บข้อมูลเป็นปริมาณจากการไฟฟ้านครหลวง และการประปานครหลวง เช่น การใช้ปริมาณน้ำเป็นลูกบาศก์เมตร (m³) และการใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นกิโลวัตต์/ชั่วโมง (kWh) โดยจะมีการแปลงหน่วยพลังงานเป็นจิกะจูล (GJ) ตามอ้างอิงจาก Sustainability Reporting Guideline 2000-2011 version G3.1 รวมถึงข้อมูลการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) เป็นจำนวนตันจากหน่วยงานภายนอก

Moving Forward

ข้อสงสัยเพิ่มเติมติดต่อ

หากท่านมีความประสงค์ในการรับทราบข้อมูลรายงานฉบับก่อนหน้า
สามารถดาวน์โหลดรายงานได้จากเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย
<http://www.ktb.co.th/ktb/th/ktb-csr-operation.aspx>
และหากต้องการแสดงความคิดเห็นหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายงาน
กรุณาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม

อาคารสุขุมวิท ชั้น 22 เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท

แขวงคลองเตย เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110

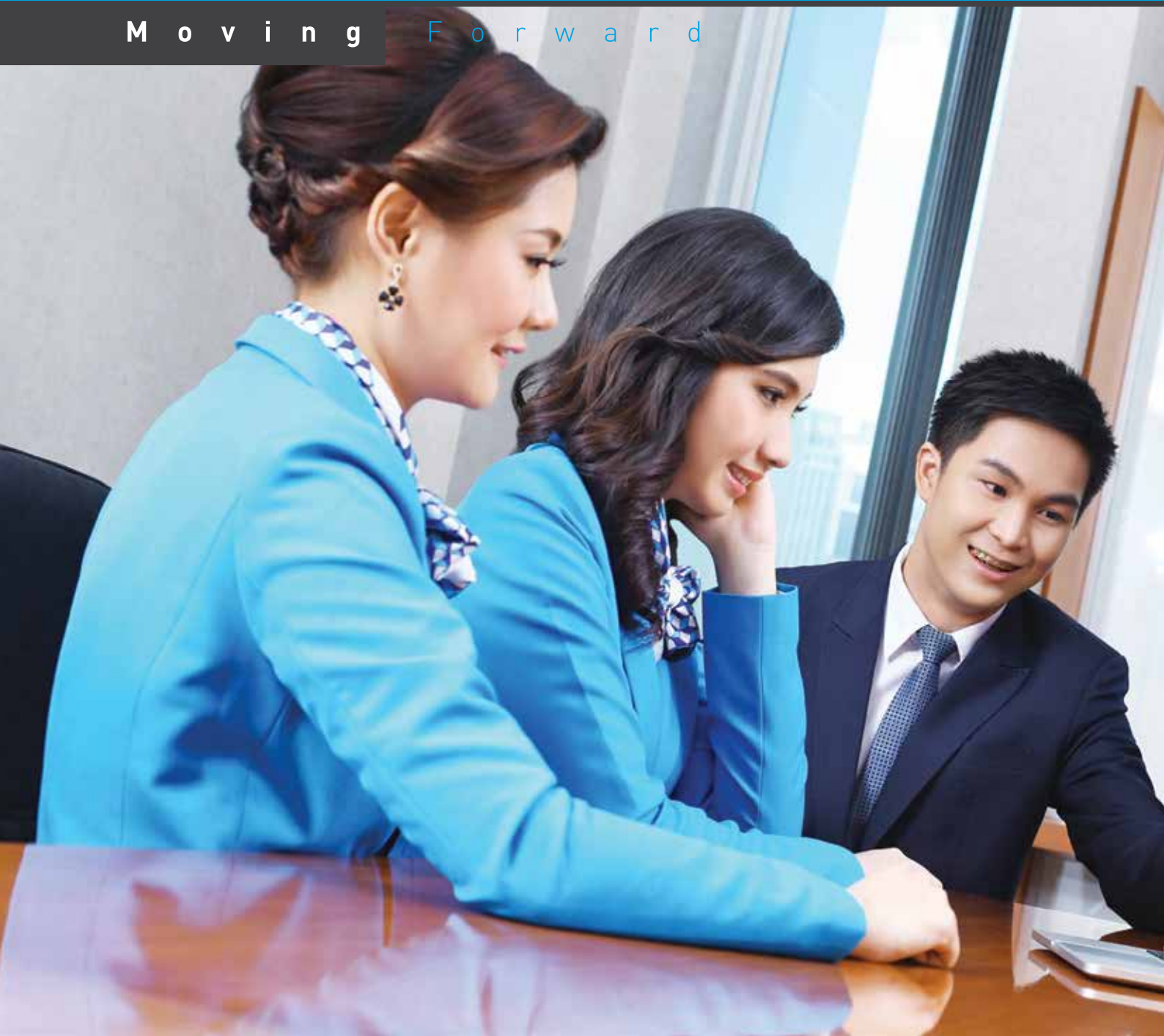
โทรศัพท์ 0-2208-8617 โทรสาร 0-2256-8341



ขับเคลื่อนเพื่อองค์กรของเรา

เราจะก้าวไปสู่อนาคตพาณิชย์ชั้นนำ
เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

M o v i n g F o r w a r d



เพื่อองค์กร
ของิร
ก้าวไปด้วยกัน



>>

KTB

การประกอบธุรกิจ

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแล
กิจการที่ดีที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน รวมทั้ง
จะเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย



รู้จัก ธนาคารกรุงไทย

ภาพรวมธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เริ่มดำเนินการครั้งแรก

เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการ
ควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด

และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็น

ธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็น

ผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน

ตามนโยบายของรัฐบาลและได้ใช้

ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด”

ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า

“KRUNG THAI BANK LIMITED”

ใช้สัญลักษณ์ “นกยูงยักษ์”

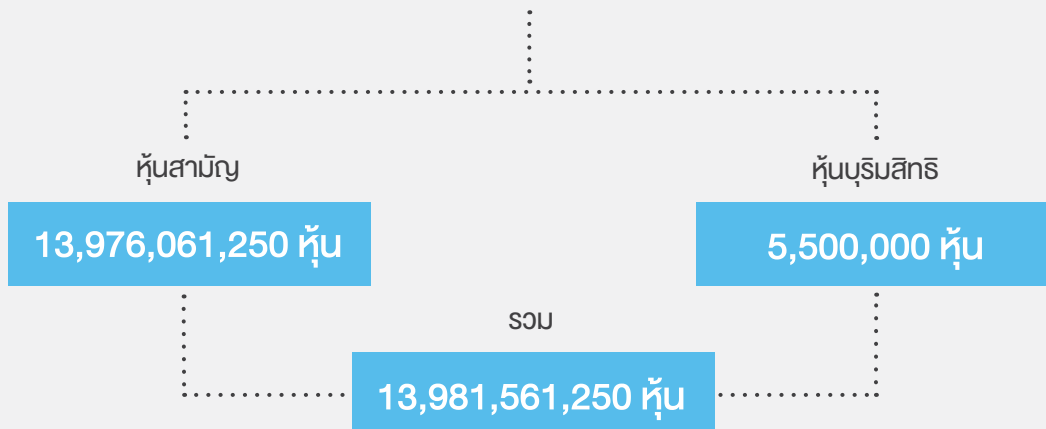
ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง

เป็นสัญลักษณ์ประจำ

ของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ธนาคารประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว จำนวน 72,005,040,437.50 บาท



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารนานา):

เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารสุขุมวิท):

เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110



เลขที่จดทะเบียนบริษัท:

0107537000882 (เดิมเลขที่ บมจ.335)

จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วย

บริษัทมหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537



โทรศัพท์: 0-2255-2222



โทรสาร: 0-2255-9391-3



ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

ธนาคารกรุงไทย: 0-2111-1111

หรือ โทร. +(66) 2501-4499 จากต่างประเทศ



เว็บไซต์: www.ktb.co.th



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

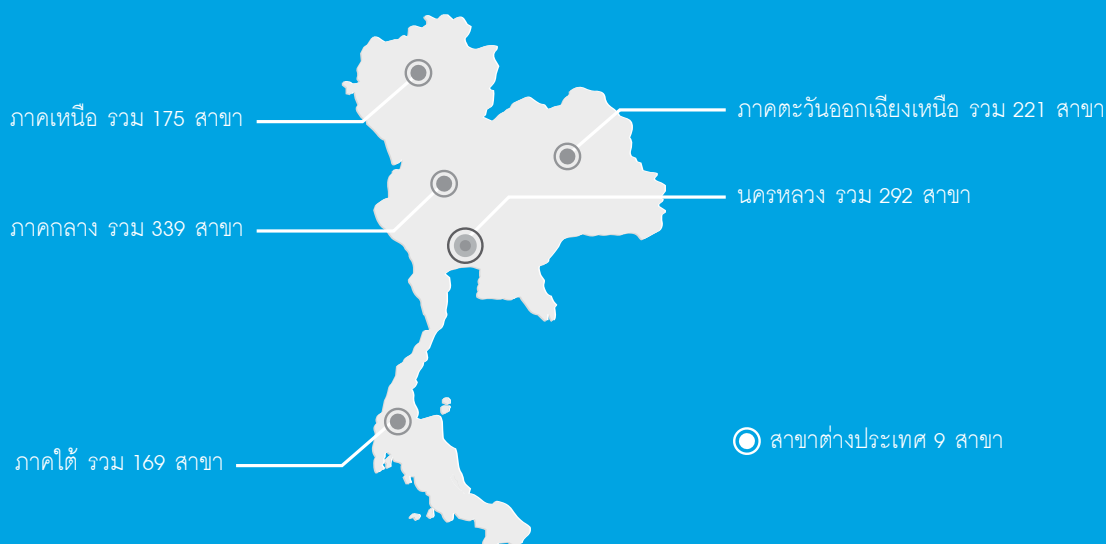


Facebook: KTB care



Twitter: KTB care

ทั้งนี้ ธนาคารยังอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้



นอกจากนี้ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งจะเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และเชื่อว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น ดังนั้นธนาคารได้ดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างจริงจัง และส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมบริษัท

ธนาคารมีทิศทางการดำเนินงาน ภายใต้แนวคิดที่ว่า เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและมีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม สนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และให้บริการระดับชั้นนำ

วิสัยทัศน์

**“Growing Together :
คนไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ”**

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า
สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม
และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนต่อผู้ถือหุ้น



พันธกิจ

1. ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน
2. ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
4. สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

Core Values คุณค่าองค์กร

“KTB FIRST”

5 คุณค่า 15 พฤติกรรม

1 Firm มั่นคง

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

2 Innovative สร้างสรรค์

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

3 Responsible รับผิดชอบ

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

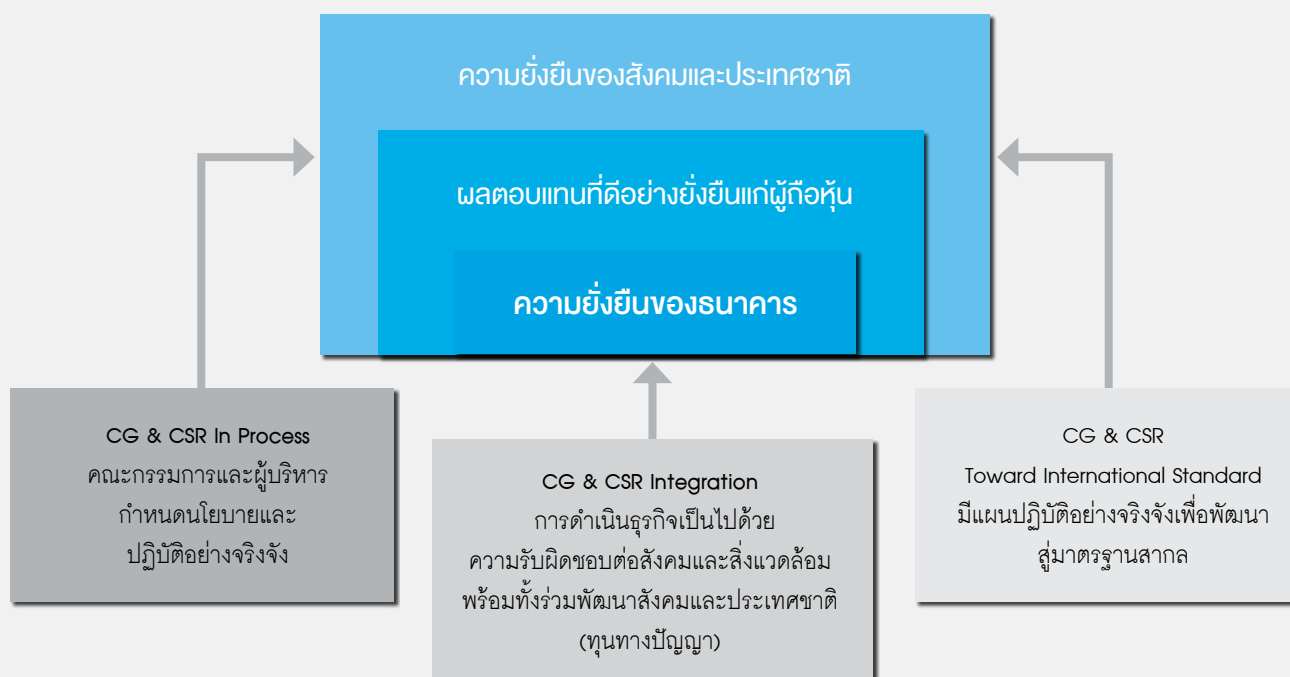
4 Service มุ่งเน้นบริการ

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

5 Teamwork ทำงานเป็นทีม

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

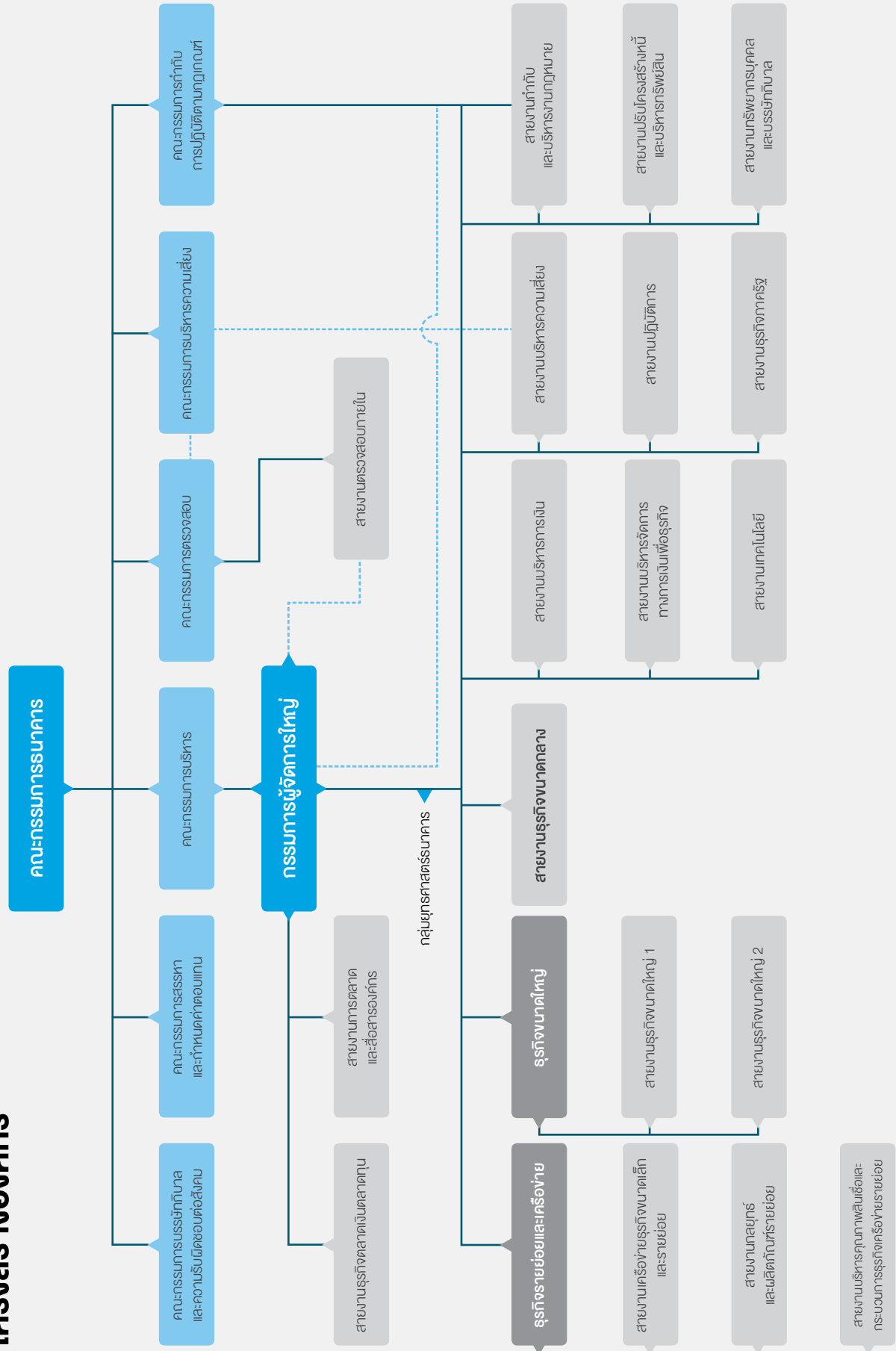
ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป็นพันธกิจของธนาคารถึง 2 ใน 4 ข้อ คือ ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของ CG & CSR In Process คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดนโยบายและปฏิบัติอย่างจริงจัง CG & CSR Integration การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและประเทศชาติ (ทุนทางปัญญา) และ CG & CSR Toward International Standard การมีแผนปฏิบัติงานอย่างจริงจังเพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของธนาคาร



นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งต่อการผลักดันเรื่อง CSR ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียน และธนาคารยังร่วมเป็นพันธมิตรในอีกหลายๆ โครงการที่เอื้อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม อาทิ โครงการระบบหักบัญชีเช็คด้วยภาพ และระบบจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS: Imaged Cheque Clearing and Archive System) ระบบ ICAS ประกอบด้วย 2 ส่วน โดยส่วนแรกทำหน้าที่ในการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคาร และส่วนที่ 2 ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลและภาพเช็คซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การค้นหาข้อมูลและภาพเช็คทำได้ง่ายและรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกเก็บเงินตามเช็ค ช่วยเพิ่มการหมุนเวียนของกระแสเงินในภาคธุรกิจและระบบเศรษฐกิจของประเทศให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และยังเป็นการลดต้นทุนในการขนส่งตัวเช็ค ลดความเสี่ยงที่เช็คอาจสูญหายในระหว่างกระบวนการเรียกเก็บ ลูกค้ายังได้รับประโยชน์จากระบบนี้ คือสามารถเรียกเก็บและถอนใช้เงินตามเช็คทั่วประเทศได้ภายใน 1 วันทำการอีกด้วย



โครงสร้างองค์กร



การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ปลายปี 2556 ธนาคารเริ่มต้นจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานธุรกิจปี 2557-2559 โดยปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์จาก “ธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) ที่ดูแลและบริการลูกค้าดีที่สุด” เป็น “Growing Together : กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ” มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนต่อผู้ถือหุ้น รวมถึงดำเนินโครงการ KTB Transformation ตั้งแต่ปลายปี 2556 ต่อเนื่องมาจน ปี 2557

ธนาคารดำเนินโครงการ KTB Transformation โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ

- เพื่อก้าวไปสู่การเป็นธนาคารอันดับ 1 ของประเทศไทย โดยใช้โอกาสและศักยภาพของธนาคารที่ยังมีอีกมาก ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการใช้เวลาทำงานเท่าเดิมหรือลดลง แต่ได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้พนักงานพร้อมรับการแข่งขันที่สูงขึ้น สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ลูกค้าจะได้มาใช้บริการจากการให้บริการที่เข้าใจความต้องการของลูกค้า
- เพื่อให้ KTB เป็นบ้านหลังที่ 2 ของพนักงาน ที่ให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของพนักงานทุกคน โดยผลลัพธ์สุดท้ายที่ธนาคารมุ่งหวัง คือ KTB สามารถเป็นองค์กรที่ “งานได้ผล คนเป็นสุข” โดยปฏิรูปกระบวนการทำงานทั้งระบบ ทั้งการบริการ การบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน และการบริหารคน ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ซึ่งจะช่วยยกระดับมาตรฐานในทุก ๆ ด้าน อันจะนำไปสู่การเจริญเติบโตและความมั่นคงขององค์กร มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ไม่เพียงแต่องค์กรจะได้รับประโยชน์ อันจะนำไปสู่ลูกค้าที่จะได้รับการบริการที่ดี สะดวกและรวดเร็ว ที่เกินความคาดหวัง พนักงานมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบและได้รับการพัฒนาความสามารถเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมายเดียวกัน และที่สำคัญผู้ถือหุ้นเกิดความเชื่อถือน่าไว้วางใจได้ถึงผลตอบแทนที่ได้รับ

สำหรับปี 2557 มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานในสายงานต่าง ๆ ภายใต้โครงการ HR Transformation, Retail Transformation, SME Transformation และ Wholesale Transformation

Retail & SME Transformation

- พัฒนา Sales & Service Model เพื่อเพิ่มศักยภาพการขายและการบริการให้กับพนักงาน
- พัฒนากลยุทธ์การอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้สามารถคัดกรองให้ได้ลูกค้าชั้นดี
- จัดตั้ง Loan Factory เพื่อลดระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ
- พัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อป้องกัน NPL
- พัฒนาระบบการติดตามหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

Wholesale Transformation

- เพิ่มระดับการดูแลลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ในการแนะนำลูกค้าแบบ Solution-Oriented Approach ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมจาก Cash Management, Trade, Treasury และ Debt Capital Market
- สร้างทีมงานด้านผลิตภัณฑ์และการตลาดที่แข็งแกร่งด้าน Treasury (Global Market) และ Debt Capital Market

HR Transformation

- กำหนด HR Strategy และโครงสร้างองค์กรหลัก รวมถึงสร้างทีมบุคลากร HR ให้มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี
- ออกแบบการวางแผนอัตรากำลังโดยใช้ People Supply Chain Management กำหนดแนวทางในการคัดเลือกพนักงานตามกลุ่มคุณสมบัติและความคาดหวังของแต่ละ Segment ให้ชัดเจน
- กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลและการวัดผลเป้าหมายการดำเนินงานสำหรับเกณฑ์บทบาทของตำแหน่งงานที่สำคัญให้มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายกลยุทธ์ภาพรวมของธนาคาร
- จัดทำและดำเนินการ Communication Program ภาพรวมธนาคาร เน้นเนื้อหาหัวข้อ KTB Transformation รวมถึง Innovation@KTB Program ด้วย

Cost Optimization and Procurement Excellent

- ระบุโอกาสการลดต้นทุนอย่างเหมาะสมพร้อมให้คำแนะนำโดยเปรียบเทียบกับ Best Practice
- สร้างทีมงานของธนาคาร เครื่องมือ และรายงานในการวิเคราะห์/ติดตามต้นทุนในแต่ละด้าน สร้างกระบวนการในการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การปฏิบัติตามหลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการ UN Global Compact

ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจตามหลักสากล 10 ประการของ UN Global Compact ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นหลัก 4 เรื่อง ได้แก่ เรื่องสิทธิมนุษยชน (Human Rights) เรื่องแรงงาน (Labour) เรื่องสิ่งแวดล้อม (Environment) และเรื่องการต่อต้านทุจริต (Anti-Corruption) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็น	หลักปฏิบัติ	แนวทางการดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	- สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย - หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมายทั้งในประเทศและกฎหมายสากล รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR อาทิ - ข้อ 2 ทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ - ข้อ 3 ทุกคนมีสิทธิในการมีชีวิตอยู่และมีความมั่นคง - ข้อ 7 สิทธิในการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน - ข้อ 23 สิทธิในการมีงานทำตามที่ต้องการและได้รับการประกันการว่างงาน รวมทั้งได้รับค่าตอบแทนเท่ากันสำหรับงานอย่างเดียวกัน และรายได้ต้องพอแก่การดำรงชีพสำหรับตนเองและครอบครัว ตลอดจนมีสิทธิก่อตั้งและเข้าร่วมสหภาพ - ข้อ 24 สิทธิในการพักผ่อนและมีเวลาพักจากการทำงาน โดยธนาคารให้สิทธิลาพักผ่อนแก่พนักงานเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด - ข้อ 25 สิทธิในการได้รับมาตรฐานการครองชีพอย่างเพียงพอ ได้รับปัจจัยสี่ สวัสดิการสังคม ประกันการว่างงาน เจ็บป่วย เป็นหม้าย ผู้สูงอายุ ตลอดจนต้องคุ้มครองแม่และเด็กเป็นพิเศษ รวมถึงให้ความรู้กับพนักงานทางด้านกฎหมาย และการกระทำไม่ถูกต้องทางด้านวินัย ให้แก่พนักงาน พร้อมเปิดช่องทางร้องเรียนผู้กระทำความผิด จัดตั้งกระบวนการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารเสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนผ่านระบบเว็บบอร์ด และ HR Care ของธนาคาร
แรงงาน	- ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง - บริหารจัดการใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ - ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง - จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	ธนาคารดูแลพนักงานสอดคล้องกับหลักแรงงานสากล International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work และมาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย (มรท.8001) อาทิ - เปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิในการรวมกลุ่มหรือจัดตั้งสหภาพแรงงาน และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานรัฐสภากิจสัมพันธ์อย่างเคร่งครัด - ไม่มีการรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีเข้าทำงาน - ให้ความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิงในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้ามาทำงานกับธนาคารตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550
สิ่งแวดล้อม	- สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม - ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ธนาคารปฏิบัติตามหลักการสากลที่ว่าด้วยเรื่องสิ่งแวดล้อม ISO 26000 อาทิ - การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว - การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อ Green Loan - จัดตั้งโครงการ Think Green Plus เพื่อร่วมรณรงค์ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า - รณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานกำจัดเอกสารปลอดภัยในโครงการ Shred2Share เพื่อลดการทำลายต้นไม้
การต่อต้านทุจริต	ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรทุจริ และ การให้สินบนในทุกรูปแบบ	ธนาคารกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และประมวลจริยธรรม พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาล และได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2557 ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนโดยรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยอ้างอิงเกณฑ์มาจากองค์กรโปร่งใสสากล Transparency International และได้รับการสนับสนุนการดำเนินโครงการจาก Center for International Private Enterprise (CIPE) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง

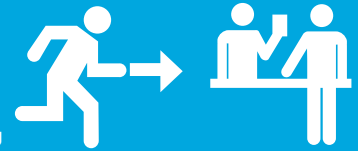
การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารกรุงไทย ในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการกำกับกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมายโดยคำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธนาคารเชื่อว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีจริยธรรมที่ดีนั้น เป็นรากฐานที่สำคัญที่จะทำให้ธนาคารมีการเติบโตทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย





ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารได้ดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่อย่างจริงจัง มีการส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบาย การกำกับดูแลกิจการที่ดี อันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมบรรษัทภิบาล ที่เป็นที่ยอมรับ สะท้อนจากรางวัลด้านบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ ธนาคารได้รับมาอย่างต่อเนื่อง เป็นความภาคภูมิใจและกำลังใจให้ธนาคารมุ่งมั่นที่จะธำรงรักษา วัฒนธรรมบรรษัทภิบาลที่ดีนี้ไว้ตลอดไป จากความมุ่งมั่นดังกล่าวธนาคารจึงได้กำหนด หลักการและยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี (CARPETS) อย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย



CREATION OF LONG TERM VALUE

C

การสร้างมูลค่าเพิ่ม
ให้กับองค์กร

ACCOUNTABILITY

รับผิดชอบต่อหน้าที่

RESPONSIBILITY

รู้สำนึกในหน้าที่

R

PROMOTION OF BEST PRACTICES

ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

P

EQUITABLE TREATMENT

ปฏิบัติอย่าง
เท่าเทียม

E

TRANSPARENCY

โปร่งใสในการทำงาน

T

SOCIAL AND ENVIRONMENT AWARENESS

สำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

S

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดแผน แนวปฏิบัติและมาตรการติดตาม เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลกิจการ มีการประเมินผลการปฏิบัติตาม รวมทั้งติดตามและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องตาม แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในและต่างประเทศเพื่อมุ่งไปสู่มาตรฐานสากล เช่น ASEAN Corporate Governance Scorecard และ Dow Jones Sustainability Indices ซึ่งเป็นการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกลุ่มประเทศในภูมิภาคอาเซียน รวมถึงการดำเนินการต่างๆ ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น โดยธนาคารได้มีการรวบรวมแนวปฏิบัติต่างๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ผลจากการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลให้ธนาคารได้รับการยอมรับจากหลากหลายสถาบัน สะท้อนจากรางวัลบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารได้รับมาอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการ และผู้บริหารระดับต่างๆ ได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ ในขณะที่เดียวกันยังส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานให้มีความเหมาะสม สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ธนาคารได้พยายามสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการให้กับพนักงานทุกคนในองค์กรอย่างสม่ำเสมอผ่านกิจกรรมภายใน และช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น CG TIMES ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย และ Intranet ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทั้งทางด้าน CG & CSR ของธนาคาร

ธนาคารมีความตั้งใจในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและมีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม สนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และให้บริการในระดับชั้นนำ บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรมตามหลักของกฎหมายและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ

คณะกรรมการธนาคารได้มีการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางที่ทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ทั้ง 5 หมวด สรุปได้ดังนี้



1 สิทธิของผู้ถือหุ้น ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น และสนับสนุนการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้นที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดูแลผู้ถือหุ้นอื่นๆ อีก เพื่อเป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้น โดยได้มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานนโยบายการบริหาร และข้อมูลที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางการสื่อสารของธนาคาร เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

2 การปฏิบัติที่เท่าเทียมกันต่อผู้ถือหุ้น ธนาคารมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม โดยผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม ทั้งผู้ถือหุ้นรายย่อย นักลงทุนสถาบัน รวมถึงผู้ลงทุนต่างชาติ ตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร



3

การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ธนาคารได้ตระหนักถึงสิทธิและบทบาท
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ทั้งภายใน
และภายนอกธนาคาร โดยได้มีการกำหนด
นโยบายและแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน
ในนโยบายการกำกับกิจการที่ดีและ
จรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร



ในปี 2557

คณะกรรมการธนาคารมีจำนวน 9 คน

ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 4 คน กรรมการที่ไม่เป็น
ผู้บริหาร 8 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน

4

การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ธนาคารได้ดำเนินการ
ให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจการ
ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
และทันเวลา ตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับต่าง ๆ
โดยได้ทำการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษผ่าน
ช่องทางต่างๆ ซึ่งช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร
สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารกรุงเทพ
ซึ่งมีอำนาจเต็มในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินกิจการ
ทั้งหลายของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ขอบังคับ
ของธนาคาร และมีมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ
ธนาคาร ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ
และประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร
ในปี 2557 คณะกรรมการธนาคารมีจำนวน 9 คน³
ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 4 คน กรรมการที่ไม่เป็น
ผู้บริหาร 8 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน⁴
เป็นเพศชาย 9 คน และอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี
คณะกรรมการธนาคารมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติ
หน้าที่เป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายจัดการ เพื่อประโยชน์
สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวม โดยมีการแบ่งแยก
หน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ
ที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนด
นโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่างๆ ของธนาคาร
ดำเนินไปตามนโยบายถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม
นอกจากนี้ เพื่อให้มีการแสดงบทบาทและถ่วงดุลกันและกัน
อย่างโปร่งใส ประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร
และกรรมการผู้จัดการใหญ่ จึงเป็นคนละบุคคลกัน

5

³ ณ วันที่ 29 มกราคม 2558 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการธนาคาร 2 คน รวมเป็น 11 คน

⁴ นิยามตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555

ในการดำเนินงาน คณะกรรมการธนาคาร ได้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ในการสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี อีกทั้งธนาคารยังได้ปฏิบัติตามแนวทางโครงสร้างคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมบรรษัทภิบาลของธนาคาร โดยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญในแต่ละด้านก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย

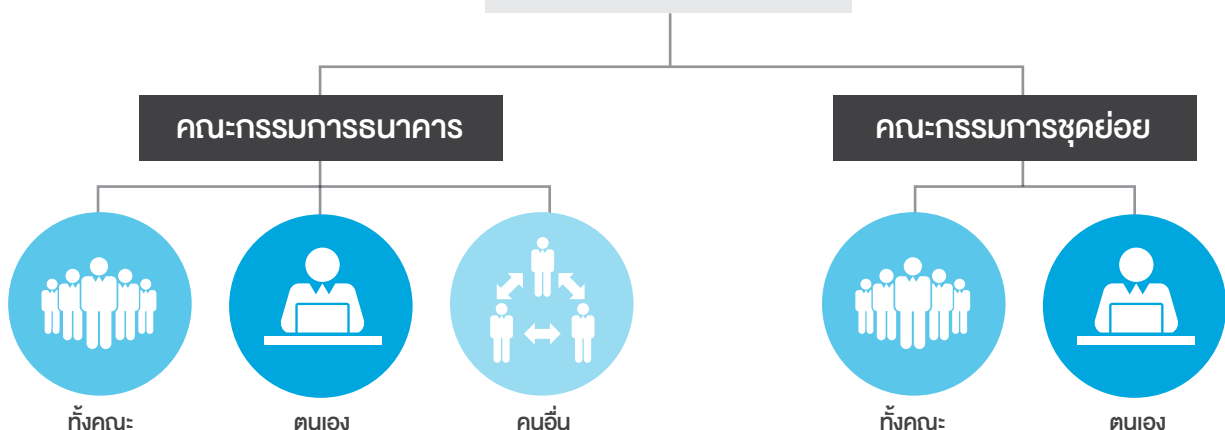
- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย
- คณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่ดำเนินการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และวิธีสรรหาและการกำหนดค่าตอบแทนต่างๆ รวมถึงสรรหา ซึ่งไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ แต่จะคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติ ทักษะความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร มีความสอดคล้องเหมาะสมกับองค์กรและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคารและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ด้านค่าตอบแทนกรรมการ ธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการที่เป็นธรรม ชัดเจน โปร่งใส และสมเหตุสมผล โดยมีคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่พิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของกรรมการ สถานะทางการเงินของธนาคาร สามารถเทียบเคียงกับบริษัทต่างๆ ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันได้ และต้องเป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนยังทำหน้าที่สรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร โดยดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินผลคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด การประเมินคณะกรรมการธนาคาร แบ่งการประเมินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินตนเอง) และการประเมินคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินกรรมการท่านอื่น) สำหรับการประเมินคณะกรรมการชุดย่อย แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ส่วนคือ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ และการประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินตนเอง) เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับกิจการที่ดี

การประเมินผล



การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน



การบริหารความเสี่ยงถือเป็นหัวใจหนึ่งที่จะช่วยป้องกัน รักษาและส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ท่ามกลางภาวะการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่รวดเร็ว ซึ่งการมีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนต่างๆ นั้น ย่อมสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงและดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง



การเชื่อมโยงกระบวนการการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์
และโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้ช่วยบูรณาการการบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั้งองค์กร

ธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกหลายชุดซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนำที่ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ของธนาคาร



คณะกรรมการผู้บริหารสายงาน



คณะกรรมการการลงทุน



คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน



คณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารและควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการกำหนดโครงสร้าง นโยบาย และแนวทางไว้อย่างชัดเจนตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยและตามแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานของการควบคุมความเสี่ยงภายในองค์กร รวมถึงการดำเนินงานตามแนวทางของ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งเป็นระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรระดับสากล การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวนี้มีหลักการสำคัญคือ การเชื่อมโยงกระบวนการการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้ช่วยบูรณาการการบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั้งองค์กร ซึ่งได้มีการจัดทำแผนภูมิความเสี่ยงเพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อธนาคารทั้งทางลบและบวก รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงต่างๆ เพื่อดำเนินมาตรการในการจัดการและป้องกันก่อนจะเกิดความเสียหายแก่ธนาคาร

ธนาคารได้จัดโครงสร้างองค์กรและกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสายงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกหลายชุดซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนำที่ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ของธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการผู้บริหารสายงาน คณะกรรมการการลงทุน คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ

ด้านการควบคุมภายใน ธนาคารให้ความสำคัญในการจัดให้มีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามกำกับดูแลให้มีการดำเนินการไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยมีคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำกับดูแลให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ และโดยเฉพาะคณะกรรมการตรวจสอบ จะทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลสายงานตรวจสอบภายใน ให้รับผิดชอบการติดตามประเมินระบบควบคุมภายในให้มีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อป้องกันความเสี่ยง และเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่รอบคอบ รัดกุม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ซึ่งจะมีการรายงานคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน



การต่อต้านการทุจริต

ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและร่วมพัฒนาสังคมให้มีความมั่นคง เจริญก้าวหน้าเป็นลำดับ ธนาคารมีการบริหารจัดการที่อยู่บนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและเหมาะสมระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจระหว่างกัน ธนาคารได้มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมถึงได้มีการกำหนดบทลงโทษกรณีฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีเกิดการกระทำทุจริต



ธนาคารได้มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการชุดย่อย มาช่วยดูแลการปฏิบัติงาน และลดการกระทำทุจริต ซึ่งรวมถึงการแต่งตั้ง คณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตาม หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



ธนาคารได้เข้าร่วมการประกาศเจตนารมณ์ แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC)) ซึ่งสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับหอการค้าไทย สมาคมธนาคารไทย หอการค้าต่างชาติดังกล่าว และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย เพื่อร่วมกิจกรรมส่งเสริมให้สังคมเห็นพ้องของการทุจริตคอร์รัปชันและร่วมกันต่อต้านในทุกรูปแบบ

ด้านการประเมินความเสี่ยงการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารได้มีการจัดตั้งฝ่ายประเมินความเสี่ยงข้อผิดพลาดและการทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาด และปัจจัยเสี่ยงจากการกระทำทุจริต รวมถึงการกำหนดแนวทาง วิเคราะห์ แนวโน้มการทุจริตและข้อผิดพลาดต่างๆ เพื่อหาแนวทางป้องกัน ลดความเสี่ยงพร้อมทั้งการติดตาม เฝ้าระวังรายการผิดปกติ ต้องสงสัยในธุรกรรมหลักของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ โดยธนาคารได้มีการดำเนินการจัดทำแบบประเมินความเสี่ยงโดยให้ทุกฝ่ายงานในธนาคาร (ร้อยละ 100 ของหน่วยงานทั้งหมด) ดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน พร้อมทั้งวางแผนการป้องกันและแนวทางการแก้ไขปัญหากรณีเกิดปัญหานั้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร จึงเชื่อได้ว่าธนาคารได้มีแนวทางการควบคุม ประเมิน และติดตามความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทุจริตและความเสี่ยงอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจของธนาคาร

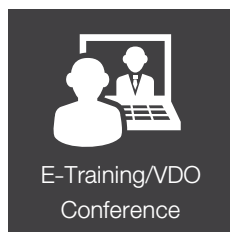


ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการประกอบธุรกิจตามแนวทางกำกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ปฏิบัติตนตามกฎหมายและมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารจึงได้มีการจัดทำนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดค่านิยม แนวปฏิบัติ และมาตรการต่างๆ ในการดูแล ควบคุมการเกิดการคอร์รัปชันในองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารได้เข้าร่วมการประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC)) ซึ่งสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับหอการค้าไทย สมาคมธนาคารไทย หอการค้าต่างชาติดังกล่าว และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย เพื่อร่วมกิจกรรมส่งเสริมให้สังคมเห็นพ้องของการทุจริตคอร์รัปชันและร่วมกันต่อต้านในทุกรูปแบบ ซึ่งธนาคารได้รับปรับปรุงระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับรองสถานะการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต โดยธนาคารได้ผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกเป็นที่เรียบร้อยแล้วในปี 2557 รวมถึงการเผยแพร่ นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของธนาคารให้กับลูกค้า ลูกจ้างของธนาคารรับทราบผ่านทางจดหมายและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทั้งยังสนับสนุนให้บริษัทในเครือที่ธนาคารถือหุ้น 100% เข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตภายในปี 2558 ภายใต้การสนับสนุนของธนาคาร

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการประกอบธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ปฏิบัติตนตามกฎหมายและมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารจึงได้มีการจัดทำนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดค่านิยม แนวปฏิบัติ และมาตรการต่างๆ ในการดูแล ควบคุมการเกิดการคอร์รัปชันในองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารได้เข้าร่วมการประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC)) ซึ่งสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับหอการค้าไทย สมาคมธนาคารไทย หอการค้าต่างชาติดังกล่าว และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย เพื่อร่วมกิจกรรมส่งเสริมให้สังคมเห็นพ้องของการทุจริตคอร์รัปชันและร่วมกันต่อต้านในทุกรูปแบบ ซึ่งธนาคารได้รับปรับปรุงระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับรองสถานะการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต โดยธนาคารได้ผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกเป็นที่เรียบร้อยแล้วในปี 2557 รวมถึงการเผยแพร่ นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของธนาคารให้กับลูกค้า ลูกจ้างของธนาคารรับทราบผ่านทางจดหมายและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทั้งยังสนับสนุนให้บริษัทในเครือที่ธนาคารถือหุ้น 100% เข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตภายในปี 2558 ภายใต้การสนับสนุนของธนาคาร

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารจะปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับมาตรการต่อต้านการทุจริต นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทางธนาคารได้มีการสื่อสารผ่านทางระบบ Intranet ของธนาคาร ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ในปี 2557 มีพนักงานของธนาคารได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน ดังนี้

หลักสูตร	ผู้เข้ารับการอบรม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
Classroom Training สำหรับผู้บริหาร*		
1. หลักสูตร FATCA สำหรับคณะกรรมการและผู้บริหาร	178	6.38
Classroom Training สำหรับพนักงาน**		
1. การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ AML/CFT	120	0.60
2. ระเบียบการปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AML/CFT) สำหรับพนักงานเข้าใหม่	2,641	13.10
3. พ.ร.บ.ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	96	0.48
4. Anti-Corruption : The Practical Guide (ACPG) ⁵	3	0.01
E-Training/VDO Conference***		
1. การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ AML/CFT และการเปิดบัญชีใหม่ตามกฎเกณฑ์ FATCA (VDO Conference)	907	3.94
2. หลักสูตร FATCA (Google Site)	1,180	5.12
3. กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (KTB E-Training)	1,500	6.51



- * คิดเป็นร้อยละต่อจำนวนผู้บริหารทั้งหมด 2,790 คน
 - ** คิดเป็นร้อยละต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด 20,224 คน (ไม่รวมผู้บริหาร)
 - *** คิดเป็นร้อยละต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด 23,014 คน
- ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

นอกจากนี้ธนาคารได้ส่งพนักงานเข้าร่วมอบรม สัมมนา แนวทางการดำเนินการด้านการต่อต้านการทุจริตกับหน่วยงานภายนอก เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย เป็นต้น

ด้านการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทุจริต ธนาคารได้มีนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยได้มีการตรวจสอบดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนและมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยธนาคารไม่มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

⁵ Anti-Corruption: The Practical Guide (ACPG) เป็นการจัดอบรมโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการรายการต่างๆ ที่อาจมีความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์จากการทำรายการระหว่างกันของผู้เกี่ยวข้อง รายการเกี่ยวโยง รายการระหว่างกันที่ไม่เหมาะสม หรือการใช้ข้อมูลภายในของธนาคารในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ ซึ่งจะส่งผลกระทบร้ายแรงต่อธนาคารจึงเป็นสิ่งที่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ทุกคนต้องตระหนักถึงการใช้อข้อมูลต่างๆ ด้วยความระมัดระวัง เพื่อเป็นการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ธนาคารได้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน รอบคอบ โปร่งใส ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ ธนาคารได้มอบหมายให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทำหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการดังกล่าว ทั้งนี้หากเกิดรายการดังกล่าวขึ้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ธนาคารได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติของกรรมการธนาคารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติการทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องเอาไว้ในนโยบายการกำกับกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร

การละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุด ตามหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด ซึ่งธนาคารไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ เนื่องจากตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 24 บัญญัติไว้ว่า หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูลที่ไม่ไว้ลวงหน้าหรือในขณะนั้นไม่ได้ รวมถึงการไม่มีนโยบายสอบถามข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าผ่านช่องทางใดๆ

ทั้งนี้ในปี 2557 ที่ผ่านมา ธนาคารไม่มีเรื่องการร้องเรียนใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการละเมิดหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นการกระทำอันเกิดจากการละเมิดกฎหมาย หรือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร



ขับเคลื่อนเพื่อสังคมของเรา

ธนาคารสร้างความมั่นใจ

เพื่อให้เราเดินหน้าไปด้วยกันอย่างมั่นคง

M o v i n g

F o r w a r d



เพื่อสังคม
ของ KTB
ก้าวไปด้วยกัน

>>

KTB

การบริหารทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ
ธนาคาร ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะเป็น
กำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่ว่า
“Growing Together : กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ”



สวัสดิการ



ดูแลและพัฒนาศักยภาพ
ของบุคลากรและระบบงาน



ธนาคารจะตั้งเป็นองค์กร
แห่งการทำงานที่มีความสุขที่สุด

รู้จัก ครอบครัวของเรา

คุณค่าทรัพยากรมนุษย์

ธนาคารกรุงเทพ

ได้วางนโยบายในการบริหารจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์อย่างครอบคลุม
ทั้งในด้านการสรรหาคัดเลือก
การดูแลและการวางแผนในการพัฒนา
เสริมศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นระบบ
และต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับ
แผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
และเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อม
สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย
ของธนาคาร ทั้งนี้ ในการบริหารจัดการ
ด้านทรัพยากรมนุษย์ในปี 2557
ยังเน้นถึงหลัก KTB Transformation
ที่จะลึกในด้านของ HR Transformation

การดำเนินงานในด้าน KTB Transformation มีดังนี้

Strengthen HR Function

กำหนดกลยุทธ์และโครงสร้างการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร
รวมทั้งเสริมความแข็งแกร่งและสร้างประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
(Capability Building)

Overhaul Overall Manpower Model

ยกระดับการบริหารจัดการอัตรากำลังคนของธนาคาร
ทั้งการประมาณการความต้องการ การสรรหา
และการจัดสรรบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ

Fix Performance Management

พัฒนาระบบการประเมินผลให้ตอบสนองต่อแนวทางการดำเนินกลยุทธ์
ของธนาคาร (Transformation) และเชื่อมโยงไปสู่การจ่ายผลตอบแทน
อย่างเป็นระบบ

Launch Culture Change Program

ปลูกฝังการทำ Transformation ให้คงอยู่เป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร

ธนาคารมุ่งหวังว่าการทำ HR Transformation จะช่วยสนับสนุน Transformation ของหน่วยงานธุรกิจต่างๆ ในธนาคาร ทั้ง Retail, SME และ Corporate Banking ที่กำลังดำเนินการนั้นให้มีความเชื่อมโยงกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้การ Roll-Out ของหน่วยงานธุรกิจต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยภายในปี 2561 ธนาคารมีเป้าหมายที่จะเป็นองค์กรชั้นนำในระดับประเทศ และภายในปี 2564 ธนาคารจะต้องเป็นองค์กรแห่งการทำงานที่มีความสุขที่สุด ซึ่งการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์นี้จะช่วยเสริมสร้างให้เป้าหมายของธนาคารประสบความสำเร็จ



การสร้างแรงจูงใจ การบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ธนาคารได้กำหนดและจ่ายค่าตอบแทนพนักงานในอัตราตอบแทนที่เหมาะสมกับอัตราตอบแทนของตลาด ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เงินเบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือการศึกษา และอื่นๆ รวมถึงเงินสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งธนาคารได้จัดทะเบียนจัดตั้งกองทุน เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2535 โดยปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด เป็นผู้บริหารกองทุน ธนาคารจะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนให้แก่สมาชิกแต่ละรายในอัตราร้อยละ 10 ของค่าจ้าง และพนักงานสามารถที่จะเลือกจ่ายเงินสะสมเป็นรายเดือน ในอัตราร้อยละ 3 ร้อยละ 6 หรือร้อยละ 10 ของเงินเดือน ซึ่งพนักงาน (อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป) พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานธนาคารไม่ว่าเหตุอื่นใด⁶ โดยไม่มี ความผิดตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยชำระให้เป็นเงินก้อนในครั้งเดียว ในปี 2557 มีงบประมาณสำรองจ่ายตามแผนสวัสดิการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จำนวน 1,097 ล้านบาท ซึ่งครอบคลุมเพียงพอต่อจำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับสิทธิตามแผนงานฯ ดังกล่าว โดยธนาคาร มีสวัสดิการให้กับพนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างรายวัน ดังนี้

สวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน			
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว ⁷	Outbound
เงินเดือน	✓	✓	✓	✓
ค่าครองชีพ	✓	✓		
ค่าล่วงเวลา	✓	✓		
ฝึกอบรม/พัฒนาพนักงาน/ทุนพนักงาน	✓	✓	✓	✓
บ้านพักสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓
เงินสงเคราะห์ฌาปนกิจ	✓	✓		
เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือบุตร	✓	✓	✓	✓
ค่ารักษาพยาบาล	✓	✓	✓	✓
เงินตอบแทนพิเศษ	✓	✓		
การฌาปนกิจสงเคราะห์	✓	✓		
ค่าเช่าบ้าน	✓	✓		
เงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์	✓	✓	✓	
เงินกู้สวัสดิการพนักงาน	✓	✓	✓	
เบี้ยเลี้ยงภัย	✓	✓	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓		
เงินช่วยเหลือทุพพลภาพ/ถึงแก่กรรมจากการทำงาน	✓	✓		
เงินทดแทน	✓	✓	✓	✓
เงินประจำหน่วยงาน	✓	✓		

⁶ กรณีพนักงานถึงแก่กรรมก่อนอายุงาน 5 ปี จ่ายคืนให้แก่ผู้รับผลประโยชน์

⁷ ลูกจ้างชั่วคราวที่มีรหัสพนักงานจะได้รับสวัสดิการตามตาราง หากเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่ไม่มีรหัสพนักงานจะได้รับเฉพาะเงินเดือนเท่านั้น

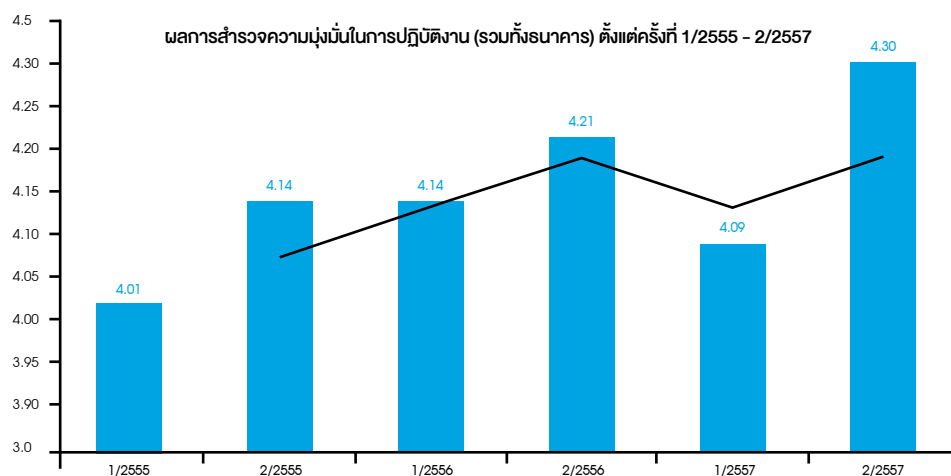
ร้านอาหารสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือเหตุสุดวิสัย	✓	✓		✓
การเป็นเจ้าภาพงานศพ	✓	✓		✓
เครื่องแบบพนักงาน	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือปฏิบัติงานบนเกาะ	✓	✓		
ชมรมเพื่อนช่วยเพื่อน	✓	✓	✓	✓
กีฬา และนันทนาการ	✓	✓	✓	✓
เงินตอบแทนพิเศษในการทำงานกับธนาคารนาน	✓	✓		

หมายเหตุ

- พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุตำแหน่งเป็นพนักงานธนาคาร
- พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่ธนาคารทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
- ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือมีกำหนดเวลาจ้าง ซึ่งระยะเวลาการจ้างไม่เกิน 1 ปี
- Outbound คือ พนักงานสำหรับให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)

ธนาคารมีการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ในภาครัฐวิสาหกิจเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ซึ่งไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวนี้สนับสนุนให้ลูกจ้างมีสิทธิร่วมตัวกันจัดตั้งสหภาพแรงงานได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ แสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างของลูกจ้าง รวมถึงการเจรจาต่อรองให้มีการปรับปรุงแก้ไขสภาพการจ้าง โดยยื่นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ผ่านกระบวนการด้านแรงงานสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ธนาคารให้ความคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยหรือไม่ก็ตาม โดยสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย มีจำนวน 17,146 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557)

เพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานของธนาคารทำงานอย่างมีความสุขและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ไปถึงเป้าหมาย ธนาคารมีการสำรวจความมุ่งมั่นการปฏิบัติงานและค่านิยมหลักของธนาคาร เพื่อนำส่งคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) นำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของธนาคาร และใช้เป็นข้อมูลในการรับฟังความคิดเห็นเพื่อดูแลพนักงาน โดยสำรวจใน 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 7 ปัจจัย และส่วนที่ 2 สำรวจการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของธนาคาร คือ KTB First ซึ่งได้ทำการสอบถามกับพนักงานทุกคนโดยส่งข้อมูลทาง E-mail แบบลับไม่ลงรายชื่อ ทำให้มั่นใจถึงความคิดเห็นของพนักงานอย่างแท้จริง โดยแทนค่าระดับของความพึงพอใจคือ 1 = น้อย 2 = พอใช้ 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินในปี 2557 ปรากฏว่ามีคะแนนเฉลี่ย 4.20 ซึ่งมีค่าเพิ่มขึ้นจากปี 2556 ที่มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ตามที่ปรากฏในตารางดังนี้



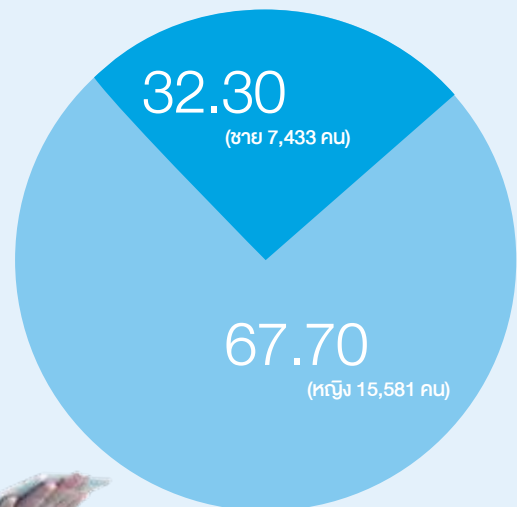
นอกจากนี้ ทางธนาคารได้ถือปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2549 เพื่อใช้เป็นมาตรการในการส่งเสริมและจัดแรงงานที่ถูกบังคับในทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจที่จะต้องปฏิบัติตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวดที่เกี่ยวกับการใช้แรงงานไม่ว่าจะเป็นการใช้แรงงานโดยทั่วไปหรือการใช้แรงงานหญิง ที่กำหนดชัดเจนเกี่ยวกับเวลาทำงานปกติของลูกจ้าง รวมถึงข้อห้ามที่กำหนดสำหรับนายจ้างในการใช้แรงงานหญิงทำงานให้กับธนาคาร ตามประเภทและช่วงเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารยังใช้มาตรการนี้ครอบคลุมไปถึงผู้รับจ้างเหมาบริการที่มารับจ้างทำงานให้กับธนาคาร โดยกำหนดไว้ในข้อกำหนดรายละเอียดของงานจ้างที่ผู้รับจ้างจะต้องถือปฏิบัติด้วย จึงทำให้มั่นใจได้ว่าไม่มีการบังคับแรงงาน การจ้างแรงงานเด็ก การขัดขวางการรวมกลุ่มของพนักงานหรือการเจรจาต่อรอง

บุคลากร

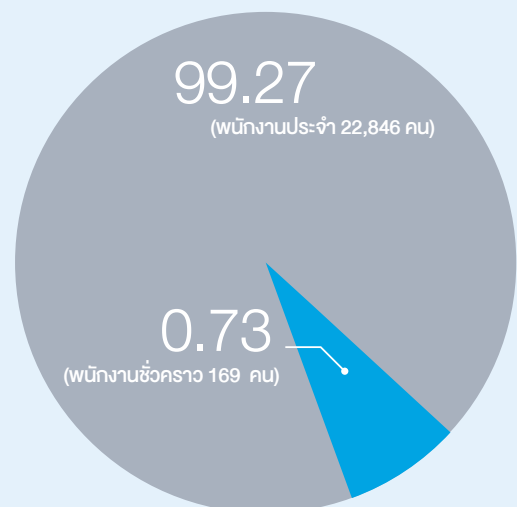
ในปี 2557 ธนาคารกรุงไทยมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 23,014 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557) จำแนกตามเพศ ประเภทการจ้าง พื้นที่ และระดับพนักงาน ดังนี้



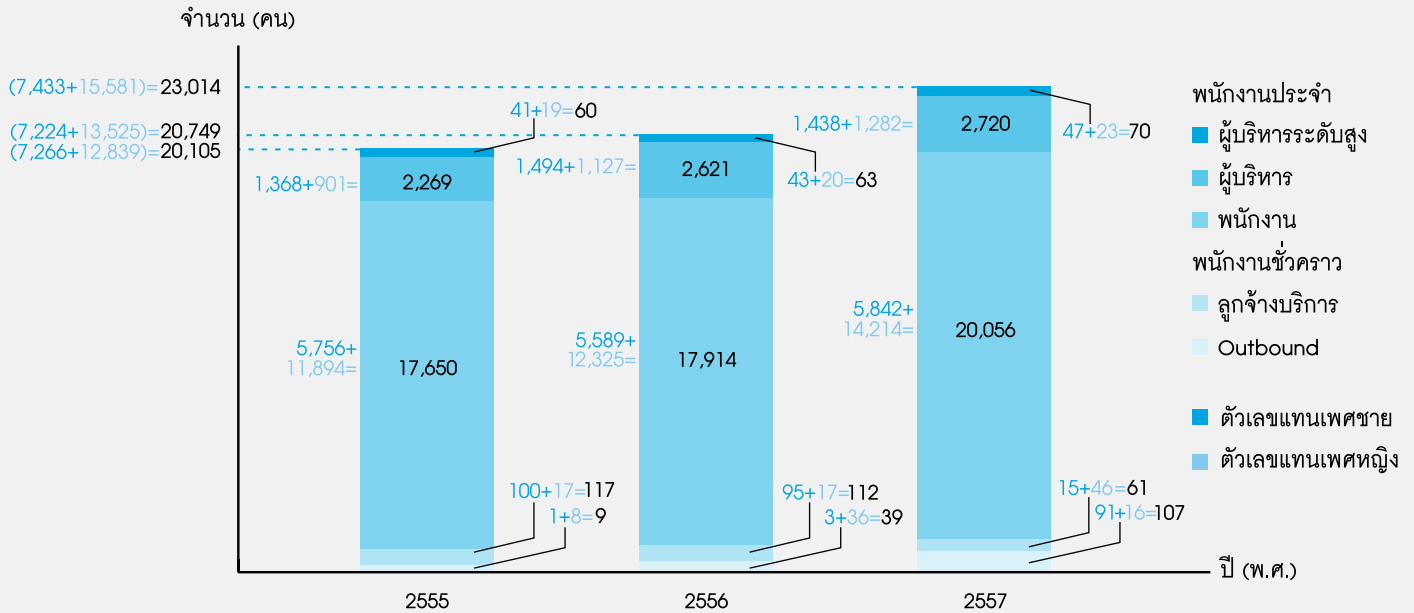
ร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ



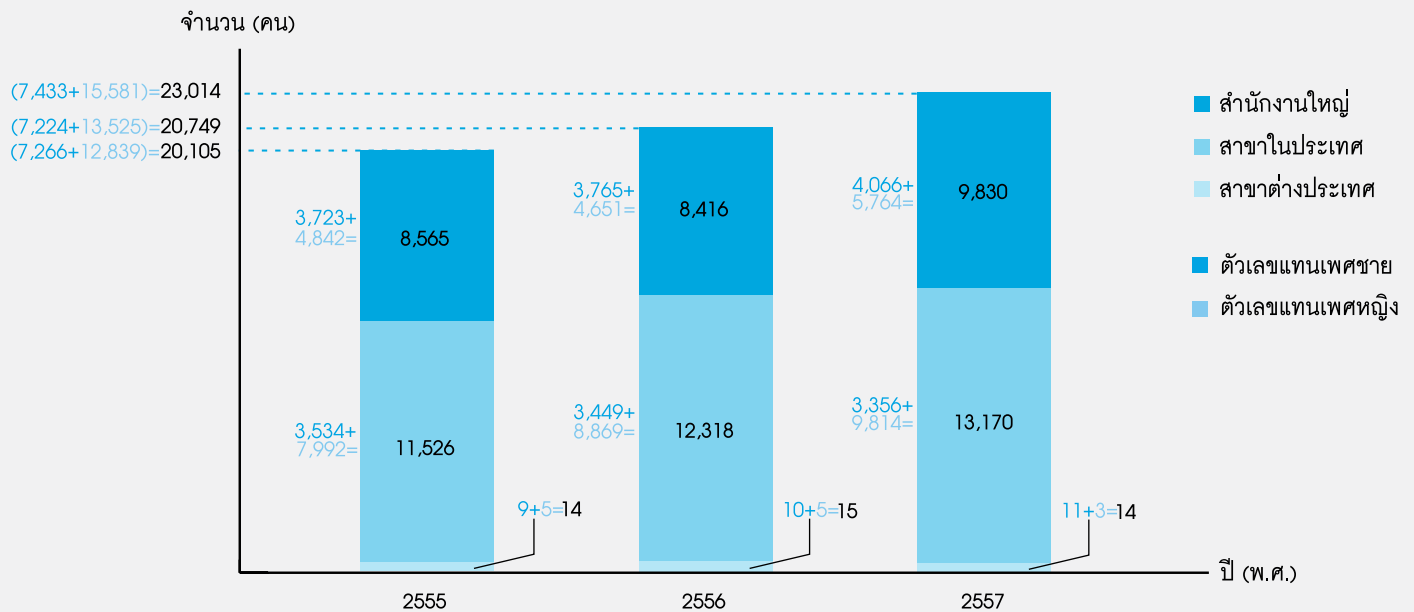
ร้อยละของพนักงานจำแนกตามประเภทการจ้าง



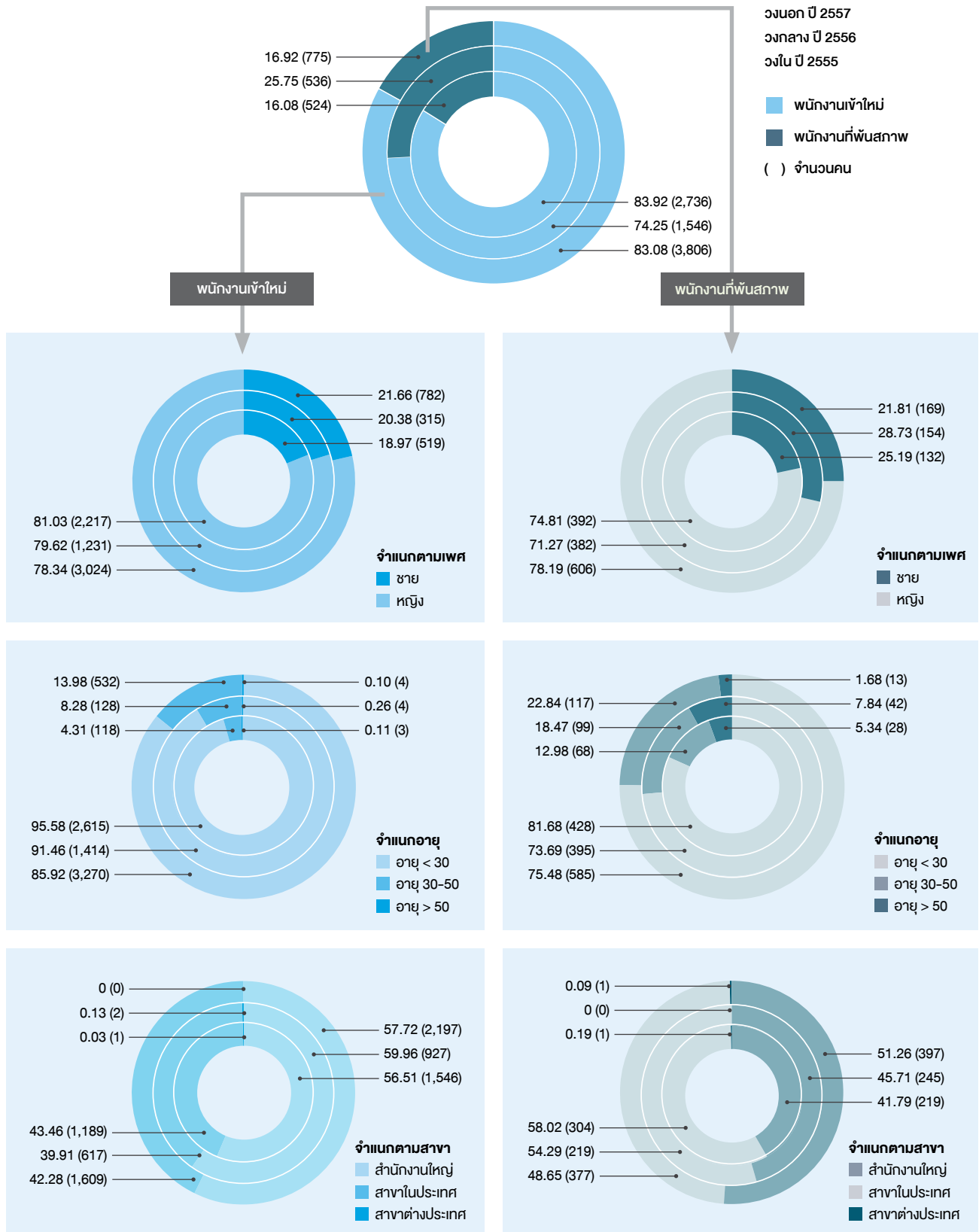
กราฟแสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามระดับพนักงาน ปี 2555-2557



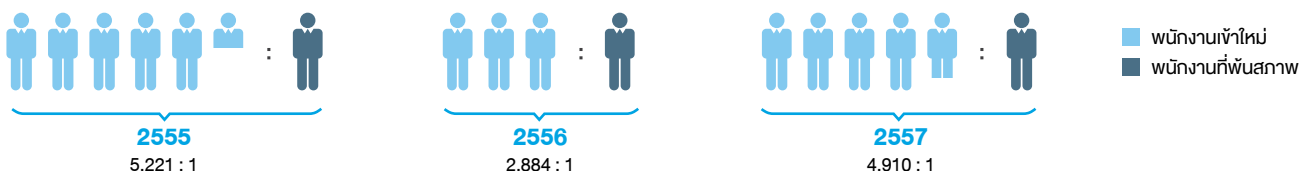
กราฟแสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่ ปี 2555-2557



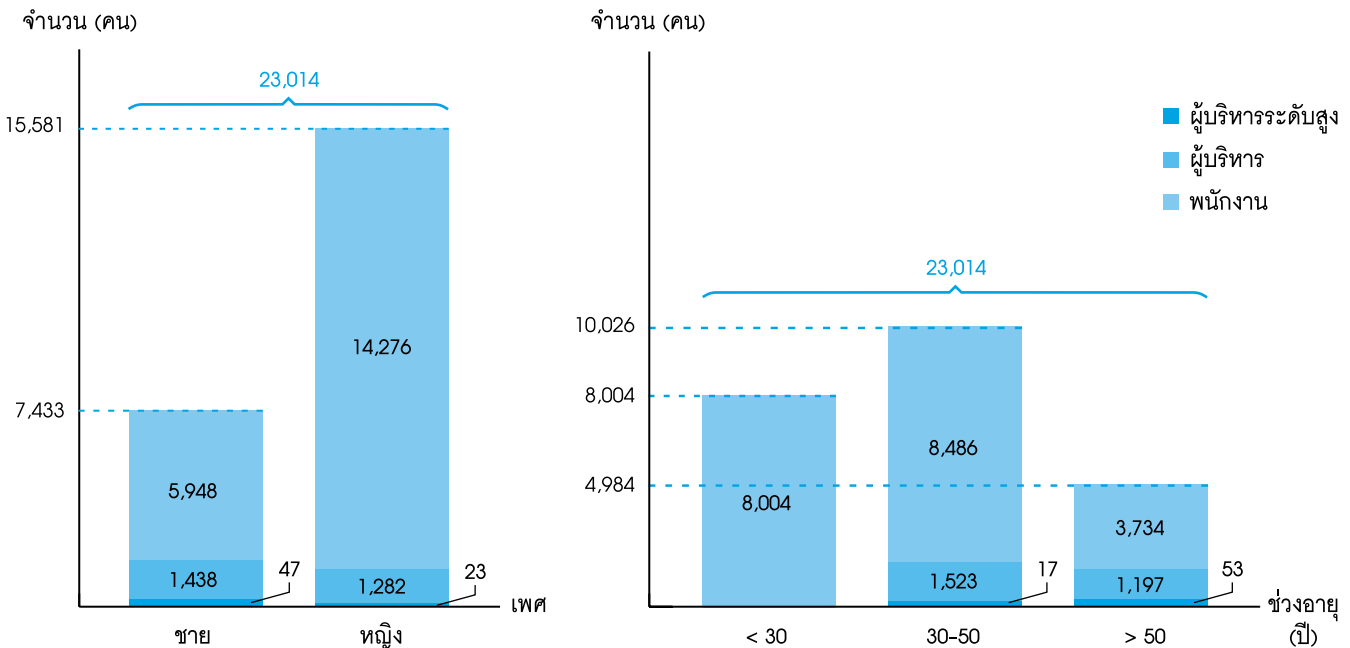
กราฟแสดงร้อยละของพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ ปี 2555-2557



สัดส่วนของพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ ปี 2555-2557



กราฟแสดงองค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสัดส่วนพนักงาน จำแนกตามเพศ และช่วงอายุ



การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาภักดิ์เพื่อเลี้ยงดูบุตร

กรณีของการลา	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)
- จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาภักดิ์เพื่อเลี้ยงดูบุตรได้โดยแบ่งตามเพศ - จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิ์ลาภักดิ์เพื่อเลี้ยงดูบุตร - จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร - อัตราที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร - จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	-	15,581
	-	407
	-	396
	-	97.3%
	-	321

การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ธนาคารได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้ทำการทบทวนปรับปรุง ตรวจสอบแผนงานด้านความปลอดภัยประจำปี ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ด้วยการจัดตั้งส่วนงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการดูแลโดยเฉพาะ ทำงานร่วมกับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ธนาคารได้จัดตั้งขึ้นด้วยเช่นกัน ตามประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐสภากิจสัมพันธ์ เรื่องมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐสภากิจ (ฉบับที่ 3) จำนวน 11 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการจำนวน 1 คน กรรมการจากฝ่ายผู้แทนนายจ้างจำนวน 5 คน และผู้แทนลูกจ้างจำนวน 5 คน คิดเป็นผู้แทนจากฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ฝ่ายละ 50 เปอร์เซ็นต์ วางระบบการจัดการด้านความปลอดภัยฯ ให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร มีการประชุมของคณะกรรมการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยให้มีนโยบายในการปฏิบัติ ดังนี้

1. ความปลอดภัย ธนาคารจัดให้มี

- ป้ายสื่อความปลอดภัย (Safety Sign) ป้ายประกาศสัมพันธ์อันตรายต่างๆ ป้ายทางออก (Exit) ป้ายทางหนีไฟ (Fire Exit) ป้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง ป้ายจุดติดตั้งสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- มีการตรวจสอบอาคาร โดยกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อตรวจสอบโครงสร้างอาคาร ความพร้อมของระบบต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง สำหรับสาขา มีฝ่ายอาคารและจัดการทรัพย์สิน เป็นผู้รับผิดชอบ
- การป้องกันอัคคีภัย ธนาคารจัดให้มีถังดับเพลิงและจัดมีระบบดับเพลิงอัตโนมัติ รวมถึงมีการให้เข้ระบบการทำงานเป็นประจำทุกปี



ตัวอย่างป้ายสื่อความปลอดภัย

- ระบบความปลอดภัยสูง มีระบบควบคุม อาคารอัตโนมัติ (BAS) ระบบกล้อง CCTV และระบบ Access Control กรองผู้เข้า-ออกอาคาร ต้องใช้ Key Card ในการเข้า-ออก และมีการทดสอบระบบประจำปี ระบบกล้อง CCTV จะมีในทุกอาคารของธนาคาร มีการกำหนดจำนวนกล้องและตำแหน่งที่ติดตั้งให้เหมาะสม เพื่อความปลอดภัยของพนักงานและผู้ใช้บริการ ให้สอดคล้องกับแผนผังไฟของสาขา กำหนดความสว่างของแผนผังไฟและแสงสว่าง
- อุปกรณ์ป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉิน เช่น สายน้ำดับเพลิง ถังดับเพลิง น้ำสำรอง ปัมป์อัตโนมัติสำหรับน้ำดับเพลิง ทุกอาคารต้องมีเครื่องตรวจจับควันไฟอัตโนมัติ การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ฉุกเฉินเป็นประจำ มีระบบสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- การจัดฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานในทุกๆ ระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย อาทิ หลักสูตรการอบรมความปลอดภัยและการดับเพลิงเบื้องต้น หลักสูตรการอบรมความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้า โดยเชิญวิทยากรจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นผู้ฝึกอบรม และจัดอบรมให้แก่พนักงานเข้าใหม่
- ธนาคารมีความแตกต่างด้านอาคารสถานที่ บางอาคารจะมีระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบอื่นที่เฉพาะมากกว่าอาคารอื่น อาทิ ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะมีระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบปรับอากาศ ทั้งอุณหภูมิและความชื้น ระบบป้องกันอัคคีภัย ที่เฉพาะมากกว่าอาคารอื่น

2. การป้องกันภัยและเหตุฉุกเฉิน

- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในอาคารสำนักงานใหญ่ จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชม. สำหรับสาขา ธนาคารจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในเวลาทำการ หากบางสาขาที่เคยมีประวัติ มีเหตุแห่งความไม่ปลอดภัย ธนาคารจะขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ตำรวจมาดูแลความปลอดภัยร่วมด้วย
- ธนาคารจัดให้มีระบบสัญญาณเตือนภัย
- ธนาคารฝึกซ้อม ด้านความปลอดภัยประจำปีอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
- การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติธนาคารมีแผนด้านต่างๆ ดังนี้
 - แผนรองรับอัคคีภัย
 - แผนรองรับการก่อการร้าย/จี้ปล้น
 - แผนรองรับแผ่นดินไหว
 - แผนรองรับอุทกภัย
 - แผนรองรับการชุมนุม
 - แผนรองรับการระบาดใหญ่ของโรคไข้หวัดใหญ่ และโรคระบาดร้ายแรงอื่นๆ ที่มีลักษณะเดียวกัน
- ธนาคารมีคู่มือปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ธนาคารได้จัดทำข้อมูลความรู้ขึ้น Intranet ของธนาคารเพื่อให้พนักงานนำไปใช้ เป็นแผนรองรับกรณีต่างๆ เน้นความปลอดภัยส่วนบุคคล อาทิ แผนรองรับแผ่นดินไหวจะมีข้อมูลเตรียมรับมือก่อนเกิดแผ่นดินไหว วิธีปฏิบัติตนขณะเกิดแผ่นดินไหว วิธีปฏิบัติตนหลังเกิดแผ่นดินไหว เป็นต้น

- ความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ ธนาคารมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ในแผนจะกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานปลอดภัยและธนาคารดำเนินธุรกิจได้ ในการกำหนดแผนฉุกเฉินของธนาคารในกรณีต่างๆ จะครอบคลุมหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคารสำนักงานใหญ่ ในเนื้อหาของแผนจะมีกล่าวถึงความปลอดภัยของพนักงานด้วย มีการตั้งทีมงานด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานปลอดภัยและธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ มีการทดสอบและทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีประสิทธิภาพและรองรับกรณีฉุกเฉินได้จริง



3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- การจัดสถานที่ แสงสว่าง ความเพียงพอและเหมาะสมของอุปกรณ์สำนักงาน
- ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน
- สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม
- มีช่างประจำอาคารขนาดใหญ่เพื่อตรวจสอบระบบสาธารณูปโภคเป็นประจำ
- มีห้องสมุด/ห้องพระ/ห้องละหมาด และกิจกรรมบรณายธรรม
- อาคารสำนักงานใหญ่ มีพนักงานอยู่เป็นจำนวนมาก มีระบบผลิตน้ำดื่มคุณภาพ ซึ่งได้ผ่านการตรวจคุณภาพน้ำโดยกองวิเคราะห์คุณภาพน้ำ การประปานครหลวง ปีละ 2 ครั้ง สำหรับอาคารขนาดเล็กและสาขา ธนาคารจัดหาน้ำดื่มที่มีคุณภาพไว้บริการ

เนื่องจากความแตกต่างด้านลักษณะของอาคารหรือลักษณะของงานที่ทำ ธนาคารได้จัดให้มีเครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติมรวมทั้งหมด 354 เครื่อง ได้แก่ ฝ่ายสถานพยาบาลธนาคารซึ่งมีโอกาสแพร่กระจายของเชื้อโรคได้มากกว่า Office ปกติ จัดให้มีเครื่องฟอกอากาศ 32 เครื่อง ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรซึ่งมีการนับเหรียญและธนบัตร ซึ่งมีการฟุ้งกระจายของฝุ่นจากธนบัตร โดยพนักงานกลุ่มนี้จัดเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดโรคต่อระบบทางเดินหายใจ จึงจัดให้มีเครื่องฟอกอากาศ 165 เครื่อง ศูนย์ฝึกอบรมที่ต้องรับคนเป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน รวมถึงสาขาของธนาคารที่ตั้งอยู่ในอาคารอื่น เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล รวมทั้งหมด 157 เครื่อง โดยเครื่องฟอกอากาศทั้งหมดมีระบบตรวจเช็คเครื่องฟอกอากาศเป็นประจำตามความเหมาะสมของแต่ละลักษณะการทำงานของหน่วยงานนั้นๆ

อัตราของการบาดเจ็บ

การรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นหยุดงาน จะมีการเก็บสถิติทุกเดือน จากคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีข้อมูลด้านอัตราการบาดเจ็บ ดังนี้

สถิติการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	ปี 2555 (ราย)			ปี 2556 (ราย)			ปี 2557 (ราย)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
บาดเจ็บ	1	-	1	1	-	1	-	-	-
เสียชีวิต	3	-	3	1	-	1	-	-	-
รวมทั้งหมด	4	-	4	2	-	2	-	-	-

สถิติวันลาป่วยและขาดงานของพนักงาน	ปี 2555 (วัน)	ปี 2556 (วัน)	ปี 2557 (วัน)
จำนวนวันที่ลาป่วยและขาดงานทั้งหมดของพนักงาน	42,707	45,394	47,607

ในปี 2557 สถิติการบาดเจ็บและเสียชีวิตของพนักงานคิดเป็นหน่วย 200,000 ชม./คน/ปี มีดังนี้

- อัตราการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน แต่ไม่เสียชีวิต (IR) คือไม่พบผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน
- อัตราโรคที่เกิดจากการทำงาน (ODR) คือไม่พบผู้ที่เกิดโรคจากการทำงาน
- อัตราพนักงานที่ขาดงาน (AR) คือไม่พบผู้ที่ขาดงาน
- อัตราวันขาดงาน (LDR) มีค่าเท่ากับ 2.07 วันต่อ 200,000 ชม./คน/ปี

หมายเหตุ : ตัวเลขนี้ครอบคลุมเฉพาะพนักงานของธนาคาร แต่ในอนาคตจะทำการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมกับบริษัทอื่นในเครือของธนาคารให้มากขึ้น

มาตรการดูแลสุขภาพ

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพพนักงาน ลูกจ้าง และครอบครัว โดยจัดให้มีสถานพยาบาลในที่ทำงานมีฝ่ายสถานพยาบาลในการดูแลให้คำปรึกษา และการควบคุมป้องกันโรคโดยเฉพาะ บริการตรวจโรคทั่วไปและบริการทันตกรรม โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน ทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พยาบาล 9 ท่าน และนักกายภาพบำบัด 6 ท่าน ซึ่งหากมีอาการเจ็บป่วย สามารถเข้ารับบริการได้ในวันและเวลาทำการ

ธนาคารมีมาตรการในการดูแลสุขภาพของพนักงานทั้งการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การควบคุมป้องกัน และการรักษา ทั้งโรคเบาหวาน/ความดันโลหิตสูง และโรคออฟฟิศซินโดรม ดังนี้

โรคเบาหวาน	การฝึกอบรม		การให้คำปรึกษา		การควบคุมป้องกัน		การรักษา	
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
พนักงาน	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
ครอบครัวพนักงาน	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
ชุมชน	-	-	-	-	-	-	-	-

โรคออฟฟิศซินโดรม	การฝึกอบรม		การให้คำปรึกษา		การควบคุมป้องกัน		การรักษา	
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
พนักงาน	-	-	✓	-	✓	-	✓	-
ครอบครัวพนักงาน	-	-	✓	-	✓	-	✓	-
ชุมชน	-	-	-	-	-	-	-	-

และนอกจากนั้น ธนาคารยังมีมาตรการในการให้คำปรึกษาและการควบคุมป้องกันโรคอื่นๆ สำหรับพนักงาน ดังนี้

การให้คำปรึกษา ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ทาง Intranet ที่ใช้ภายในธนาคาร เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเรื่องของโรคที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Office Syndrome) อันได้แก่ โรคปวดคอ ปวดหลังจากการนั่งนานๆ โรคเครียด โรคกระเพาะปัสสาวะอักเสบ ฯลฯ โรคต่างๆ ที่มาพร้อมกับความเสี่ยงในการใช้ชีวิตประจำวัน อาทิ โรคกระเพาะอาหาร โรคมะเร็ง รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการออกกำลังกายเพื่อต้านโรคร้าย ข้อมูลด้านโภชนาการอาหารที่เป็นประโยชน์และพฤติกรรมเสี่ยงที่ควรหลีกเลี่ยง

การควบคุมป้องกัน ธนาคารมีมาตรการในการควบคุมป้องกันโรคติดต่ออย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพดีและพร้อมกับการทำงาน ส่งผลให้สามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ โดยมีมาตรการ ดังนี้

- จัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบคลุมไปทั้งพนักงานและครอบครัว
- มีโครงการรณรงค์การฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่/ไข้หวัดสายพันธุ์ใหม่ ให้พนักงานฟรี
- มีการจัดเสริมสร้างภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบบี ฟรี
- มีการตรวจร่างกายประจำปี ผลการตรวจไม่พบว่าพนักงานเป็นโรคจากการทำงาน ไม่พบความผิดปกติอย่างมีนัยสำคัญ
- มี KTB Fitness Center
- มีกิจกรรมแอโรบิก

ธนาคารยังคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มพนักงาน อาทิ

- พนักงานศูนย์บริหารจัดการเงินสด ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังจากการนับเหรียญเกินกว่าการทำงานในหน่วยงานอื่น จึงจัดให้มีโครงการตรวจการได้ยิน ตรวจสมรรถภาพทางกายและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง
- พนักงานขายที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป สามารถตรวจหามะเร็งต่อมลูกหมากได้

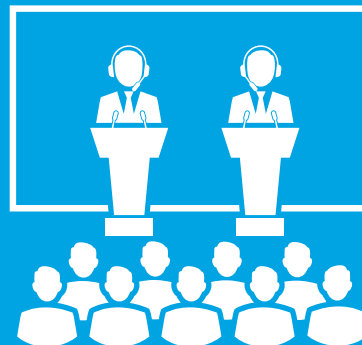
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานธนาคารแห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่ว่า “Growing Together : กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ” โดยมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น



แผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานประจำปี

จัดหลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนา/บรรยายพิเศษภายในองค์กรให้กับบุคลากร และส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม/สัมมนา/บรรยายกับสถาบันฝึกอบรม สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นประจำ อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้บุคลากรทุกระดับของธนาคาร มีศักยภาพในการ ปฏิบัติงานและบริหารงานด้านต่างๆ ในปัจจุบัน และรองรับงานในอนาคต ให้มีประสิทธิภาพ โดยสรุปหลักสูตรและโครงการที่สำคัญต่างๆ ดังนี้



- 1 หมวดควบคุมและตรวจสอบ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับงานตรวจสอบ และงานสอบทานสินเชื่อ
- 2 หมวดสินเชื่อ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับงานขออนุมัติสินเชื่อ งานสำนักงานธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจ วิเคราะห์สินเชื่อ การปฏิบัติงานสินเชื่อ งานประเมินราคาหลักทรัพย์ งานนิติกรรมสัญญา ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง
- 3 หมวดการเงินการบัญชี เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับด้านบัญชี การเงินการธนาคาร และวิเคราะห์งบการเงิน
- 4 หมวดภาษา เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ
- 5 หมวดกฎหมาย เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับการจ้างงานและแรงงาน
- 6 หมวดบริหาร เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับแก้ปัญหาและตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การบริหารจัดการ และกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- 7 หมวดตลาดเงินและตลาดทุน เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับการลงทุนในหน่วยลงทุน และการประกัน
- 8 หมวดเตรียมความพร้อมในงาน เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงาน การปฐมนิเทศพนักงาน และการเลื่อนตำแหน่งงาน
- 9 หมวดบริหารความเสี่ยง เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับด้านปฏิบัติการ
- 10 หมวดเสริมทักษะ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับเพิ่มประสิทธิภาพงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล การนำเสนองาน และการเป็นวิทยากรผู้บรรยาย
- 11 หมวดธุรกิจต่างประเทศ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับธุรกิจปริวรรต และธุรกิจต่างประเทศ
- 12 หมวดคอมพิวเตอร์ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป ระบบงาน CBS ระบบงานสินเชื่อ ระบบงานธนาคารพาณิชย์ การบริหารงานสารสนเทศ และระบบงานขาย
- 13 หมวดการตลาดและบริการ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับการตลาดและการขาย การบริการลูกค้า และทีมงาน

หลังจากที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมตามแต่ละหลักสูตรแล้ว จะมีการประเมินผลสิ่งที่ได้รับ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบถึงศักยภาพของตน และนำไปสู่การพัฒนาสำหรับการทำงานในอนาคตได้

นอกจากนี้ ทางธนาคารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในแต่ละปี ซึ่งใช้เกณฑ์วัดตามหลัก KPI โดยประเมินจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้บังคับบัญชาถัดไป และผู้บังคับบัญชาสูงสุด เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงศักยภาพและขีดความสามารถของตนเอง และนำไปปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นจำนวนพนักงานที่ผ่านการประเมินทั้งสิ้น 100% ของพนักงานทั้งหมด

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศและระดับพนักงาน)

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	74.20	75.49	71.07
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
เพศชาย	73.52	61.55	65.14
เพศหญิง	74.43	79.20	73.91
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)			
ผู้บริหารระดับสูง	11.68	10.48	29.52
ผู้บริหาร	28.00	26.48	9.13
พนักงาน	80.35	100.24	84.88



ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องบริการลูกค้าประจำสาขาต่างๆ ซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคาร เมื่อเข้ามาเป็นพนักงานจึงมีการจัดอบรมทักษะต่างๆ ให้กับพนักงานใหม่เป็นระยะเวลากว่า 1 เดือน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถตอบสนองต่อทุกความต้องการของลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการเข้ารับบริการทุกบริการทางการเงินที่ลูกค้าต้องการ



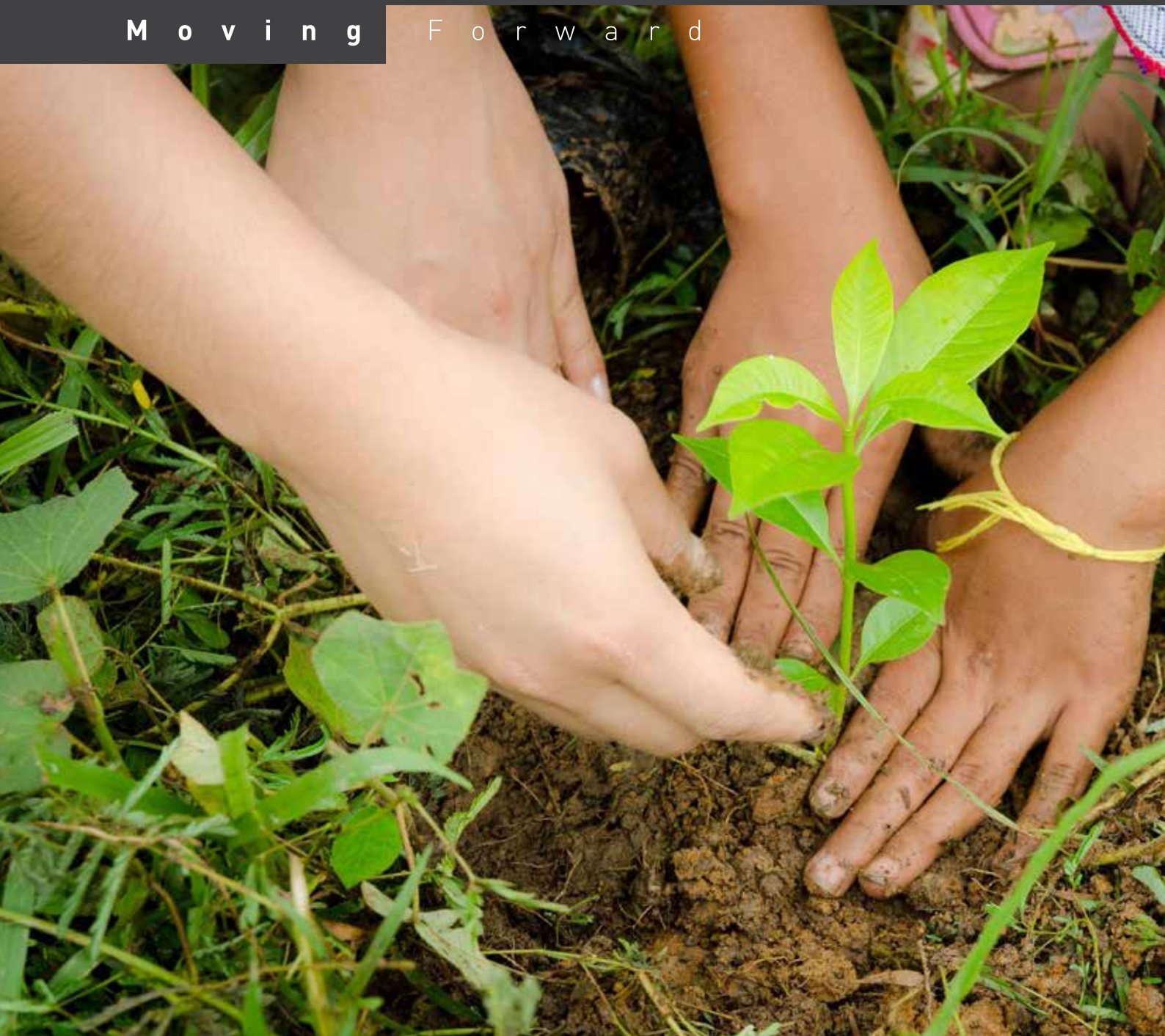
ขับเคลื่อนเพื่อโลกของเรา

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ได้รับการจัดตั้งขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานของธนาคาร

M o v i n g

F o r w a r d



เพื่อโลก
ของิร
ก้าวไปด้วยกัน

>>

KTB

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงความต้องการของสังคม ชุมชน ก่อนการดำเนินการและมีการติดตามประเมินผล อย่างต่อเนื่อง



ผลักดันและสร้างความ
เจริญเติบโตให้กับระบบ
เศรษฐกิจของประเทศ



เคารพในสิทธิขั้นพื้นฐาน
กับมนุษยทุกคน
ได้รับอย่างเสมอภาคกัน



ตระหนักถึงความสำคัญของ
การรักษาสิ่งแวดล้อมและ
ดำเนินการอย่างจริงจัง

รู้จักโลก

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ธนาคารพาณิชย์ ถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและมีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เป็นสถาบันการเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและธุรกิจในการเงิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันและสร้างความเจริญเติบโตให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานด้านสังคม

ธนาคารเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนได้รับอย่างเสมอภาคกันเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสันติสุข มีศักดิ์ศรี มีเสรีภาพ มีโมติริจิต และมีความเมตตาต่อกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ศาสนา สถานภาพทางกาย หรือสุขภาพ

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารยังคงตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมและดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง สะท้อนให้เห็นได้จากธนาคารมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยี่ตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม 2555 เพื่อมาเป็นคณะทำงานในการนำวิธการเทคโนโลยี่ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน และมีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยี่ด้านต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร



การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ



ธนาคารพาณิชย์ ถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและมีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เป็นสถาบันการเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและธุรกิจในการการเงิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันและสร้างความเจริญเติบโตให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน



ก้าวเป็นธนาคารชั้นนำ
ของประเทศและเป็นอันดับหนึ่ง
ในใจของลูกค้าได้

KTB



**KTB
Transformation
Project**

Retail
Transformation

SME
Transformation

Wholesale
Transformation

ธนาคารกรุงไทย ในฐานะรัฐวิสาหกิจ และเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงินและการดำเนินงานที่มั่นคง

ธนาคารได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์เป็น "Growing Together : กรุงเทพฯ ก้าวไกลไปกับคุณ" โดยมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างบริการที่มีคุณค่าเพื่อสนับสนุนการเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลนั้น จะช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ของธนาคารที่จะก้าวเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ และเป็นอันดับหนึ่งในใจของลูกค้าได้

นอกจากนี้ในปี 2557 ธนาคารได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน ภายใต้โครงการ KTB Transformation ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องจากปี 2556 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและปิดช่องว่างของธนาคารกับธนาคารคู่แข่ง โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1. Retail Transformation** ปรับปรุงกระบวนการทำงานในส่วนของการขาย คือ ปรับการขายในสาขาเพื่อการเติบโต เงินฝาก และรายได้ค่าธรรมเนียม Retail Loan Factory โดยได้มีการพัฒนาเครื่องมือทางสถิติ สร้างระบบ และกระบวนการทำงานต่างๆ
- 2. SME Transformation** ปรับปรุงกระบวนการทำงานในส่วนของการขาย โดยการแบ่งประเภทลูกค้าและออกแบบ Sales and Service Model มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนำเสนอ Product Bundles รวมถึงการปรับขั้นตอนการทำงานด้านสินเชื่อทั้งระบบด้วยการจัดตั้ง SME Loan Factory
- 3. Wholesale Transformation** เพื่อเพิ่มระดับการดูแลกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ในการให้คำแนะนำลูกค้าแบบ Solution-Oriented Approach มุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม สร้างทีมงานด้านผลิตภัณฑ์และการตลาดที่แข็งแกร่ง รวมถึงการพัฒนาพนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ใช่สินเชื่อ รวมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคารเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ในปี 2557 ที่ผ่านมามีรายได้จากการดำเนินงานต่างๆ ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญคือ รายได้จากดอกเบี้ย (Interest) และรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (Non-Interest) ได้แก่ รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 79.99 ต่อ 20.01



ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ธนาคารกรุงไทยได้มุ่งเน้นออกแบบผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย บริการทางการเงินที่ครบวงจร ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่สินเชื่อ รวมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือ เพื่อให้สามารถครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่ม ทำให้กลุ่มต่างๆ สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกสบาย กล่าวคือ



สินเชื่อ
สถาบัน
การเงิน



สินเชื่อ
สำหรับ
ลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

1. สินเชื่อธุรกิจ

ธนาคารได้มีการแบ่งกลุ่มธุรกิจสินเชื่อออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่

- 1.1 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นสินเชื่อที่มีวงเงินที่เกินกว่า 500 ล้านบาท โดยธนาคารได้มุ่งสนับสนุนในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และในกลุ่มที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูง เช่น อสังหาริมทรัพย์ โรงแรม ธุรกิจอาหารและการผลิตต่างๆ รวมถึงการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำทางการเงิน การระดมทุน และเครื่องมือทางการเงินต่างๆ ที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 1.2 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินรวมมากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท โดยฝ่ายสำนักงานธุรกิจที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้กับลูกค้า เช่น สินเชื่อที่ร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม สินเชื่อเพื่อผู้ซื้อ โครงการ SME Market Day โครงการอบรมพัฒนาธุรกิจลูกค้า และโครงการอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการใหม่
- 1.3 สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อยที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 20 ล้านบาท ทั้งภาคการผลิต บริการ ค้าส่ง ค้าปลีก การเกษตร รวมทั้งนำเข้า-ส่งออก โดยสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อที่มิใช่สินเชื่อ อาทิ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี เงินกู้ประจำ เงินกู้ตัวสัญญาใช้เงิน นอกจากนี้ ยังมีสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิชาชีพทางการแพทย์ เพื่อรองรับธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่มีแนวโน้มเติบโต



2. สินเชื่อสถาบันการเงิน

เป็นการให้บริการกับกลุ่มสถาบันการเงิน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในธุรกรรมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ซึ่งธนาคารได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่อง รวมถึงธนาคารได้มีการควบคุม ติดตามการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ากลุ่มนี้ให้อยู่ภายในกรอบนโยบาย ความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้

3. สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล

ประกอบด้วย 1) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่ออุปโภคบริโภคโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน 2) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายนอกประสงค์ตามความต้องการของลูกค้า เช่น โครงการเงินกู้ฉุกเฉิน ประสงค์สินเชื่อกรุงไทยใส่ใจคุณ สินเชื่อกรุงไทย 3 สาย

ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ใช่สินเชื่อ

บริการรับฝากเงิน

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

ในปี 2557 ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากอย่างหลากหลาย ทั้งระยะเวลาและอัตราดอกเบี้ย เพื่อเป็นทางเลือกในการออมเงิน แก่ลูกค้า อาทิ KTB ZERO TAX MAX, เงินฝากถึงใจวัยเกษียณ 2014, เงินฝาก Net Flexible Fixed (สำหรับลูกค้า KTB Netbank) และเงินฝากประจำตามใจ (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา)



บริการจัดการทางการเงิน

ธนาคารมุ่งเน้นการบริการและจัดการทางการเงิน ที่ครบวงจร มีความทันสมัย สะดวก และปลอดภัย ให้กับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการทางการเงินที่มีความคุ้มค่า รวดเร็ว ลดเวลาการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการบริหาร

บริการการค้าระหว่างประเทศ

โดยให้บริการกลุ่มลูกค้านำเข้า-ส่งออก โดยมีผลิตภัณฑ์ และบริการด้านการนำเข้า ส่งออก ด้านหนังสือค้ำประกัน ต่างประเทศ ตลอดจนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเตรียม เอกสารทางการค้า กฎระเบียบ อัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยง ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความปลอดภัยในระบบข้อมูลสารสนเทศให้บริการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ทำให้อาคารเป็นธนาคารแห่งแรก ที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน ISO 27001 สำหรับระบบ Trade Finance System (TFS)

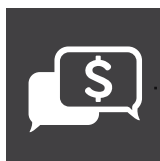
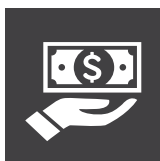
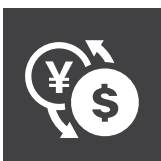
บริการโอนเงินระหว่างประเทศ

สำหรับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม โดยให้บริการโอนเงินต่างประเทศ ขาเข้า-ออก ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า เช่น โอนเงิน เพื่อชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ โอนเงินให้บุตรหลานที่ศึกษา อยู่ในต่างประเทศ เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์ธุรกิจบริหารเงิน

สำหรับกลุ่มลูกค้าเอกชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน โดยธนาคารได้มีกระบวนการวิเคราะห์ ที่เหมาะสมก่อนเสนอขายธุรกรรมด้านอนุพันธ์ทางการเงิน ตามข้อกำหนดของ ธปท. เพื่อให้แน่ใจว่าธุรกรรมอนุพันธ์ ทางการเงินที่ธนาคารนำเสนอมีความเหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า

นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ธนาคารยังได้มีผลิตภัณฑ์ต่างๆ สำหรับลูกค้า เช่น บริการธุรกิจปริวรรต ผลิตภัณฑ์ธุรกิจวาณิชธนกิจ บริการธนบัตรธนกิจ บริการด้านบัตรของธนาคาร บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมถึงผลิตภัณฑ์ และบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคาร ได้แก่ บริการเช่าซื้อและลีสซิ่ง บริการจัดการกองทุน บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ บริการประกันชีวิตและ ประกันวินาศภัย บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล และบริการที่ปรึกษาทางการเงิน



การสนับสนุนการเงิน

นอกจากผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ธนาคารยังได้เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการเป็นแหล่งเงินของรัฐ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและความเจริญของประเทศ รวมทั้งการให้ความร่วมมือและสนับสนุนระหว่างประเทศ

1. การสนับสนุนนโยบายภาครัฐ

ธนาคารในฐานะรัฐวิสาหกิจ ย่อมมีหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินนโยบายของภาครัฐในด้านต่างๆ ผ่านการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งในด้านสินค้าและบริการทางการเงิน ความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ ของธนาคาร อาทิ การปล่อยสินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการตามนโยบายรัฐบาล การสนับสนุนชุมชนและสิ่งแวดล้อมผ่านการให้สินเชื่อพิเศษ หรือแม้แต่การสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น ระบบสาธารณูปโภคระบบโทรคมนาคม เป็นต้น ซึ่งธนาคารในฐานะรัฐวิสาหกิจถือเป็นกลไกหนึ่งของรัฐในการขับเคลื่อน สนับสนุน โครงการที่เป็นประโยชน์อันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

อย่างไรก็ตาม โครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุน ธนาคารได้มีการพิจารณาและตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงความต้องการของสังคม ชุมชน ก่อนการดำเนินการและมีการติดตามประเมินผล ให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างรอบคอบ เพื่อมิให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อธนาคารในฐานะที่มีส่วนร่วมให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบต่างๆ

โดยในปี 2557 ที่ผ่านมา ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อตามนโยบายภาครัฐ ซึ่งหลายโครงการเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ

ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม

- สินเชื่อสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ โครงสร้างพื้นฐานของประเทศไม่ว่าจะเป็นระบบโทรคมนาคม สาธารณูปโภค การคมนาคม ล้วนเป็นกลไกของความเป็นอยู่ การอยู่ดีกินดี การพัฒนาชุมชนและประเทศที่ดีในอนาคต ธนาคารถือเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศผ่านการให้สินเชื่อแก่รัฐบาลผ่านกระทรวงการคลัง ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ โดยสนับสนุนโครงการต่างๆ เช่น โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดงช่วงบางเขน-สมุทรปราการ โครงการระบบขนส่งมวลชนรางในพื้นที่กรุงเทพฯ-ปริมณฑล โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางแค และช่วงบางซื่อ-ท่าพระ โครงการปรับปรุงทางรถไฟที่ไม่ปลอดภัย และโครงการเงินกู้เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปี 2558 ครั้งที่ 1 ซึ่งการสนับสนุนดังกล่าวมีอายุของวงเงิน 2 ปี
- มาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยของธนาคารแห่งประเทศไทย (Soft Loan BOT) เป็นมาตรการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยผ่านธนาคาร

- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก SME เป็นการตอบสนองนโยบายภาครัฐในการให้วงเงินสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SME ที่มีศักยภาพแต่ขาดแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน เช่น สินเชื่อธุรกิจนอกประเทศ 5 ประเภท สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก สินเชื่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง สินเชื่อเพื่อการเกษตร สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการร้านทอง สินเชื่อ Top Up Loan SME สินเชื่ออิสระชีพเพื่อการแพทย์
- โครงการสินเชื่อบำเหน็จตกทอด เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบำนาญ ให้ผู้รับบำนาญสามารถดำรงชีพอยู่ได้ เนื่องจากมีผู้รับบำนาญจำนวนมากที่ได้รับบำนาญรายเดือนในอัตราต่ำไม่พอเพียงต่อการครองชีพ
- สินเชื่อสำหรับผู้รับเหมาก่อสร้างและรัฐวิสาหกิจ เพื่อสนับสนุนสินเชื่อครบวงจรกับผู้ประกอบการที่ดำเนินงานรับเหมาก่อสร้าง และ/หรือ งานจัดซื้อ/จัดจ้างของหน่วยงานราชการ และ/หรือ รัฐวิสาหกิจ ให้มีเงินทุนเพียงพอสำหรับการดำเนินโครงการ ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนสามารถดำเนินการก่อสร้างได้แล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้ และส่งมอบงานได้ตามกำหนด ภายใต้เงื่อนไขพิเศษของธนาคาร
- โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นโครงการซึ่งตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้กู้ ให้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มี บสย. ค้ำประกัน ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาทางการเงิน และเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ที่มีศักยภาพและต้องการสินเชื่อแต่ขาดหลักประกัน ได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน เช่น สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก KTB-SME 3 เท่า สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ OTOP และวิสาหกิจชุมชน โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme สำหรับผู้ประกอบการใหม่
- โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้กับผู้ประกอบการค้าข้าว ในการเก็บสต็อกปีการผลิต 2557/58 โดยเป็นการร่วมมือกับรัฐบาล (กรมการค้าภายใน) ในการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าวเปลือกในปี ปีการผลิต 2557/58 และเพื่อสนับสนุนลูกค้าธนาคารกลุ่มโรงสีข้าวที่เข้าร่วมโครงการฯ ให้มีสภาพคล่องเพิ่มขึ้นจากการรับเงินชดเชยดอกเบี้ยในการ เก็บสต็อกข้าวตามนโยบายรัฐบาล
- โครงการสนับสนุนสินเชื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการยาง ซึ่งเป็นโครงการตามนโยบายรัฐบาลที่จะสนับสนุนสินเชื่อเป็นเงินทุนแก่ผู้ประกอบการยาง โดยรัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 3 และผู้เข้าร่วมโครงการชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 2

หมายเหตุ : โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้กับผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกปีการผลิต 2557/58 และโครงการสนับสนุนสินเชื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการยาง รับนโยบายจากภาครัฐปลายปี 2557 แต่คาดการณ์ว่าสามารถให้สินเชื่อได้ตั้งแต่ปี 2558

ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

- โครงการสินเชื่อกรุงเทพประหยัพลังงาน - Green Loan เพื่อลงทุน/เป็นทุนหมุนเวียนในโครงการที่ก่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงาน ลงทุนเพื่อกำจัด/ลดมลภาวะ เพื่อรักษาสภาพแวดล้อม และเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายการลงทุน ปรับปรุงสถานประกอบการสิ่งก่อสร้างและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งธนาคารได้มีนโยบายคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมพิเศษโดยขึ้นอยู่กับขนาดของผู้ประกอบการ
- โครงการเงินทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม เป็นโครงการเพื่อสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ รวมทั้งภาคเอกชน ในการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสีย อากาศเสีย ระบบกำจัดของเสีย เพื่อควบคุมบำบัดหรือจัดมลพิษ มิให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมรอบข้าง
- โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัยพัฒนาและเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน เป็นโครงการที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ภาคเอกชนเกิดการพัฒนาความก้าวหน้าในการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิต อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกและการอยู่รอดอย่างยั่งยืน



ข้อมูลวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสังคม	วงเงินสินเชื่อ (ล้านบาท)	ยอดสินเชื่อ* (ล้านบาท)
- สินเชื่อสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ	25,884.00	946.33
- มาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยของธนาคารแห่งประเทศไทย (Soft Loan BOT)	16,182.00	14,527.00
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก SME	11,608.00	9,800.15
- โครงการสินเชื่อบำเหน็จตกทอด	3,697.96	3,148.70
- สินเชื่อผู้รับเหมาก่อสร้างและรัฐวิสาหกิจ	2,916.57	2,169.76
- โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล	2,658.71	2,598.11
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มี บสย. ค้ำประกัน	1,263.91	1,120.86
คิดเป็นร้อยละ 1.81 ของยอดสินเชื่อทั้งหมดในปี 2557*		
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	วงเงินสินเชื่อ (ล้านบาท)	ยอดสินเชื่อ* (ล้านบาท)
- โครงการสินเชื่อกรุงเทพประหยัพลังงาน - Green Loan	3,258.17	1,961.22
- โครงการเงินทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม	1,516.57	1,287.89
- โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัยพัฒนาและเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน	337.69	167.108
คิดเป็นร้อยละ 0.18 ของยอดสินเชื่อทั้งหมดในปี 2557*		

*ยอดสินเชื่อธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีทั้งสิ้น 1,897,995 ล้านบาท

2. การสนับสนุนระหว่างประเทศ

ธนาคารกรุงไทยได้ให้การสนับสนุนทางการเงิน ให้ความร่วมมือในการพัฒนาระหว่างประเทศ โดยในรอบปี 2557 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่ธนาคารแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อนำไปพัฒนาด้านสาธารณูปโภคไฟฟ้า น้ำประปา รวมถึงเศรษฐกิจภายในของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งเป็นการสนับสนุนสินเชื่อเพิ่มเติมต่อเนื่องจากปี 2555 และปี 2556 อันเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของทั้ง 2 ประเทศอีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทย สาขาคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ยังได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินหยวน (RMB business license) ซึ่งสาขาคุนหมิงได้ก่อตั้งเมื่อปี 2539 โดยมีเป้าหมายธุรกิจ คือ สนับสนุนการค้าไทย-จีน โดยเฉพาะการค้าในแนวชายแดนที่มีความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งให้บริการเงินสกุลเหรียญสหรัฐ เมื่อเศรษฐกิจไทย-จีน ขยายตัว และประเทศจีนเปิดเสรีเงินหยวน ธนาคารจึงได้ขออนุมัติดำเนินธุรกรรมสกุลหยวนเต็มรูปแบบ เพื่อสนับสนุนลูกค้าของธนาคารอย่างเต็มที่



3. การสนับสนุนกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานของธนาคารที่ผ่านมาได้คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยในแต่ละปีธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว ธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการรับผิดชอบต่อสังคมทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

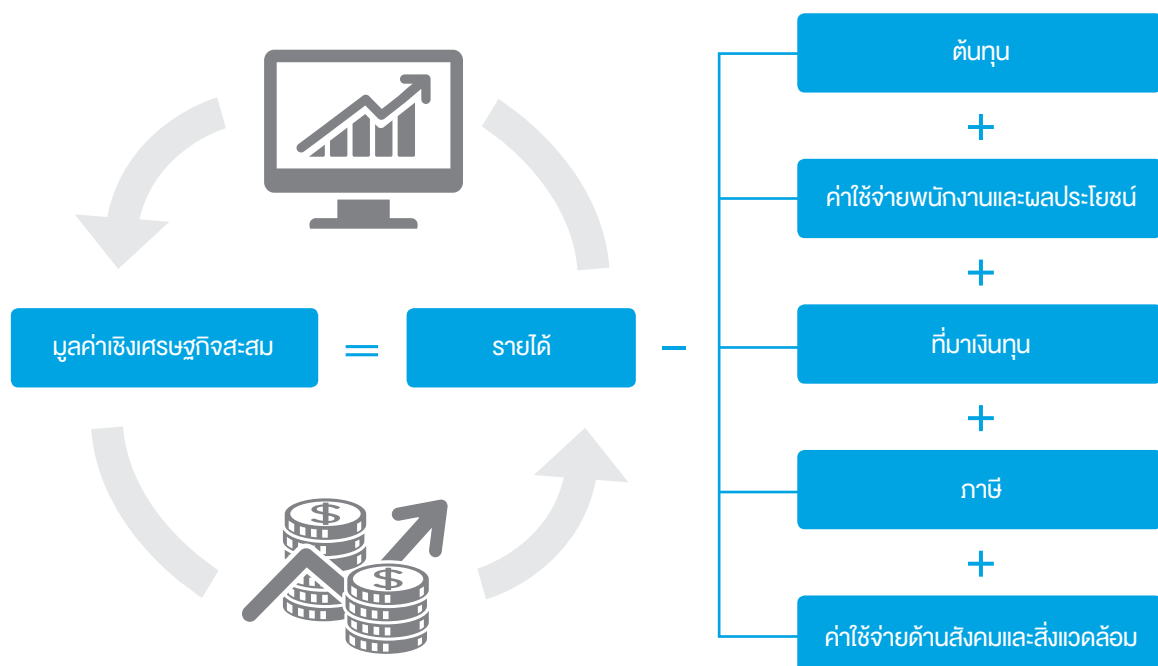
1. มิติการศึกษา
2. มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. มิติกีฬา
4. มิติศิลปวัฒนธรรม

โดยในปี 2557 ธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 196.14 ล้านบาท เพื่อดำเนินโครงการและกิจกรรมทั้ง 4 มิติ รวมถึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (2557-2559) รวมเป็นงบประมาณฯ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าวมากกว่า 500 ล้านบาท

ข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2555-2557

รายละเอียด	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	2555	2556	2557
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจศาสตร์			
รายได้	127,776.00	137,300.60	142,444.30
ต้นทุนการดำเนินงาน	36,822.50	35,605.20	38,468.90
ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์	17,529.20	19,877.50	21,325.40
ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน	46,534.80	50,863.30	39,730.40
ค่าใช้จ่ายด้านภาษี	11,326.70	11,577.90	10,894.40
ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม			
- เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์	25.60	34.80	32.00
- เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/กีฬา	68.30	73.00	80.00
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น	15.60	18.60	40.90
- สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม	11.40	7.80	8.00
- การให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษายานนอกองค์กร	8.00	7.20	9.00
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	25,613.30	31,539.90	31,855.30

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

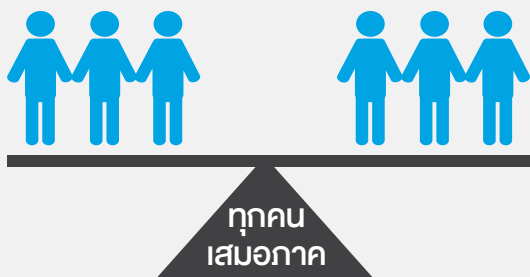


การบริหารความเสี่ยง ต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในปัจจุบันสภาพภูมิอากาศที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งยังมีแนวโน้มว่าภัยพิบัติต่างๆ จะเกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีแนวโน้มที่รุนแรงมากขึ้น ล้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารได้ตระหนักถึงผลกระทบของภัยพิบัติ อันส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงได้มีการจัดทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ เพื่อรองรับผลกระทบหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น อาทิ การทำประกันภัยเครื่อง ATM/ ADM เครื่อง 2 In 1 และเครื่อง Update Passbook ของธนาคาร โดยมีทุนประกันซึ่งครอบคลุมความเสียหายต่างๆ มูลค่าทุนประกันรวมกว่า 1,500 ล้านบาท รวมถึงการจัดเตรียมแผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Business Continuity Plan) ไม่ว่าจะเป็นกรณีการเกิดอัคคีภัย การก่อการร้าย แผ่นดินไหว หรืออุทกภัย เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารในทุกส่วนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้ดำเนินการทบทวนปรับปรุงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังได้มีการซักซ้อมแผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำ เช่น กรณีการเกิดอัคคีภัย ซึ่งมีการดำเนินการซักซ้อม ปีละ 1 ครั้ง พนักงานของธนาคารสามารถเรียนรู้ รับทราบแนวปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์จากภัยพิบัติต่างๆ ได้โดยขั้นตอนแผนการดำเนินการต่างๆ ได้ประกาศเปิดเผยให้พนักงานได้รับทราบในระบบ Intranet ของธนาคาร



การดำเนินงานด้านสังคม



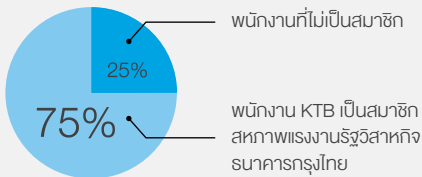
ธนาคารปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกัน แบ่งแยก หน่วงเหนี่ยว หรือจำกัดสิทธิแก่บุคคล ไม่ว่าจะเป็น ลูกค้า หรือพนักงาน โดยมีขั้นตอนการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน การรับเรื่องร้องเรียนเป็นผลสะท้อนในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารมีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดมาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน/กระบวนการแก้ไขปัญหา/ติดตาม/มาตรการป้องกัน เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา โดยมีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงานหลากหลายช่องทาง ตามที่กล่าวไว้ในหัวข้อ แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร สำหรับพนักงานที่แจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ธนาคารได้คำนึงถึงความเป็นธรรม และปกป้อง ไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบ ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ ของผู้แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้แจ้ง

ทั้งนี้ กรอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ธนาคารได้ดำเนินการตามมาตรฐานอย่างเป็นธรรม โดยการยึดตามหลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติคุณสมบัติพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานฯ พ.ศ. 2522 ประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงานในรัฐวิสาหกิจ (28 มิถุนายน 2549) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 575-586 : ลักษณะการจ้างงาน) และมีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์และสหภาพรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย โดยปัจจุบันมีสมาชิกของสหภาพฯ รวมทั้งหมด 17,146 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 57) คิดเป็นร้อยละ 75 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน และลูกค้าว่าธนาคารไม่มีการบังคับใช้แรงงานเกณฑ์ แรงงานบังคับ รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องเชื่อถือได้

ในการดำเนินธุรกิจ สิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ คือ การให้บริการแก่ลูกค้า ธนาคารสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยการจัดเก็บประวัติข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์ แบ่งแยกกลุ่ม และพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าแต่ละกลุ่ม อาทิ การพัฒนาระบบ KTB NET BANK เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการเงินผ่านทางเว็บไซต์ หรือแม้กระทั่งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ โดยเฉพาะเจาะจงกับลูกค้าแต่ละคน รวมถึงธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพและการให้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ในปี 2557 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอยู่ในระดับ 4.62 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ (4.40)



ปี 2557 ธนาคารได้รับการแจ้งเรื่องราวจากช่องทางต่างๆ ของธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 15,755 ครั้ง โดยแบ่งเป็นกลุ่มเรื่อง ขอความช่วยเหลือ จำนวน 12,348 ครั้ง เสนอแนะ จำนวน 1,870 ครั้ง ร้องเรียน จำนวน 1,195 ครั้ง ขมเขย จำนวน 342 ครั้ง โดยมีกรณีการเลือกปฏิบัติจำนวน 10 ครั้ง ซึ่งส่วนมาก เป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการที่สาขา เรื่องการเรียกคิวรับบริการ ทั้งนี้ธนาคารได้มีกระบวนการแก้ไขเรื่องที่เกิดขึ้น โดยเรียก พนักงานที่ถูกร้องเรียนมาสอบถามข้อเท็จจริง พร้อมทั้ง แนะนำการบริการที่มีมาตรฐาน มีการระบุโทษหากเกิดเหตุการณ์ แบบเดิมซ้ำอีก และติดต่อผู้เสียหายเพื่อทำการอธิบายพร้อมทั้ง ขอโทษต่อเรื่องที่เกิดขึ้น ในรอบปีที่ผ่านมาธนาคารได้ดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียนไปแล้ว คิดเป็นร้อยละ 99.18 และร้อยละ 0.82 อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยเรื่องการลงโทษผู้ที่กระทำความผิด รวมถึงแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ ธนาคาร ได้เก็บบันทึกข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการ แก้ไขปัญหาไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



99.18% ได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้ว

ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนข้อร้องทุกข์ไปแล้ว คิดเป็นร้อยละ 99.18 และร้อยละ 0.82 อยู่ระหว่างดำเนินการ



นอกจากนี้ ธนาคารยังตระหนักและให้ความสนใจในกรณีปัญหาที่เป็นข้อกังวลสำคัญของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้น เช่น การโจรกรรมข้อมูลบัตร ATM (Skimming) จากกรณีดังกล่าวธนาคารได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการระมัดระวังในการใช้งานมากขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการปรับปรุงพัฒนาระบบ และตรวจสอบเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคาร



ในฐานะที่ธนาคารเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง และผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำของประเทศไทย มีหน้าที่ให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกระดับ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลด้านสินค้าและบริการทางการเงินของธนาคารอย่างถูกต้องและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น ที่ทำการสาขา เว็บไซต์ของธนาคาร สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ช่องทางการสื่อสารที่ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย โดยธนาคารดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดบนพื้นฐานของกฎหมายต่างๆ อาทิ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาและสื่อสารผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างถูกต้อง ไม่มีการสื่อสารโฆษณาใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสาระสำคัญของสินค้าและบริการส่งผลให้ในปี 2557 ไม่มีเรื่องร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารโฆษณา สินค้าและบริการของธนาคาร รวมถึงธนาคารไม่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ที่ถูกระงับการให้บริการเนื่องจากการดำเนินการที่ผิดกฎหมายหรือเป็นที่สงสัยของสาธารณชน

นอกจากนี้ ลูกค้าหรือผู้สนใจยังสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการทางการเงิน และข้อมูลต่างๆ ผ่านทางศูนย์บริการลูกค้าของธนาคาร ซึ่งมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ พร้อมตอบสนองความต้องการลูกค้า ตลอด 24 ชั่วโมง โดยจะเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ นอกจากนี้ยังสามารถสื่อสารกับทางธนาคารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้อีกทางหนึ่งด้วย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมถึงกลยุทธ์ในการทำธุรกิจให้กับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ของธนาคาร โดยมีบุคลากรทั้งภายในและภายนอกธนาคารเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ในโอกาสต่างๆ เช่น การจัดสัมมนา “เพิ่มพันธมิตรสร้างธุรกิจ S-SMEs” สัปดาห์ไปตามภูมิภาคต่างๆ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป็น 1 ใน 4 ข้อของพันธกิจธนาคาร คือ ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ซึ่งธนาคารเล็งเห็นว่าส่วนสำคัญที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนนั้น นอกจากจะต้องดำเนินธุรกิจโดยไม่สร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังจำเป็นต้องผลักดันภาคชุมชนและสังคมให้เติบโตไปพร้อมๆ กัน โดยธนาคารดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนภาคชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญ และอาสาเข้าช่วยเหลือสังคมผ่านการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติการศึกษา

ธนาคารเล็งเห็นว่าการสร้างทุนทางปัญญาเป็นทุนที่ไม่มีวันหมด ยิ่งใช้ยิ่งคุ้มค่าและช่วยพัฒนาเยาวชน ชุมชน และสังคมอย่างแท้จริง อาทิ โครงการกรุงไทยดันกล้าสีขาว โครงการกรุงไทยยุวอาณานิข โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต

มิติกีฬา

การส่งเสริมการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา เป็นส่วนหนึ่งที่ธนาคาร ให้ความสำคัญถึงโดยมีการให้การสนับสนุนสมาคมกีฬาต่างๆ และมีการจัดตั้งชมรมและจัดทำโครงการ อาทิ โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบแห่งประเทศไทย โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล

มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจของธนาคารคำนึงถึง สังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอน นอกจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินการในด้านต่างๆ แล้ว ธนาคารยังดำเนินโครงการต่างๆ อีกมากมาย อาทิ โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส โครงการ KTB CSR KIDS CAMP โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว โครงการ Shred2Share

มิติศิลปวัฒนธรรม

สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการจรรโลงใจ ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต จิตใจ และปัญญา ธนาคารได้จัดตั้งหอศิลป์กรุงไทยและมีการดำเนินโครงการพร้อมทั้งให้การสนับสนุนการประกวดต่างๆ อาทิ โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรม โครงการศิลปะสัญจร... สร้างโลกสวยด้วยคุณธรรม โครงการอบรมความรู้ ความเข้าใจในศิลปะ (Art Appreciation) และการดูแลอนุรักษ์ งานศิลปะเบื้องต้น โครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุน (โครงการสนับสนุนงานวันศิลป์พิระศรี โครงการสนับสนุนการจัดแสดงศิลปกรรมร่วมสมัยของศิลปินรุ่นใหม่ โครงการสนับสนุนศิลปินอาเซียนสัญจร : ศิลปินแห่งชาติสัญจรสู่ประชาคมอาเซียน) ทั้งนี้ธนาคารได้ดำเนินโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีการขยายผล และริเริ่มโครงการใหม่ๆ นอกจากนี้ยังปลูกจิตสำนึกของพนักงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ

การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ธนาคารดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

มิติการศึกษา: ธนาคารเล็งเห็นว่าการสร้างทุนทางปัญญาเป็นทุนที่ไม่มีวันหมด ยังใช้ยิ่งคุ้มค่าและช่วยพัฒนาเยาวชน ชุมชน และสังคมอย่างแท้จริง ดังนี้



โครงการกรุงไทยต้นกล้าสืงาว

โครงการนี้เป็นการแข่งขันคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจ พร้อมลงพื้นที่ดำเนินโครงการจริง แล้วนำเสนอผลงานผ่านภาพโปสเตอร์ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกสาขา ทุกชั้นปี ทุกสถาบันการศึกษาเพื่อต่อยอดการบริหารธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูล



โครงการกรุงไทยยุววานิช

การสร้างความสามารถในทางธุรกิจให้แก่เยาวชนไทยผ่านโครงการกรุงไทยยุววานิช โดยให้เยาวชนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ได้มีโอกาสประกอบธุรกิจจริง โดยผู้เข้าร่วมโครงการจะต้องมีการจดทะเบียนในรูปบริษัทจำลองกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย



โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน

เป็นโครงการเพื่อให้เด็กและเยาวชนได้มีโอกาสรับการศึกษาโดยไม่ต้องเดินทาง ไกลบ้าน ด้วยการสนับสนุนเงินทุนเพื่อปรับปรุงอาคาร ห้องเรียน ให้มีความพร้อม มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งานและพัฒนาศักยภาพ การจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์



โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต

เป็นโครงการที่ขยายผลให้เด็กนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน เกิดความมุ่งมั่นในการเรียน ธนาคารจึงมอบทุนการศึกษา ให้แก่เด็กนักเรียนที่สามารถเรียนต่อระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยชั้นนำ ของรัฐได้ โดยเป็นทุนการศึกษาแบบให้เปล่าจนจบปริญญาตรี

มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม: การดำเนินธุรกิจของธนาคารคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอน นอกจากผลิตภัณฑ์ บริการและการดำเนินการในด้านต่างๆ แล้ว ธนาคารยังดำเนินโครงการต่างๆ อีกมากมาย ดังนี้



โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวันสำหรับโรงเรียนขาดโอกาส

ในปี 2557 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนรวมทั้งสิ้น 46 โรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดภาวะทุพโภชนาภาพของนักเรียนที่ขาดแคลนอาหารกลางวัน ด้วยการสนับสนุนเงินให้โรงเรียนสร้างผลผลิตเพื่อให้เด็กนักเรียนมีอาหารกลางวันรับประทานทุกวัน และผลผลิตส่วนที่เกินจะนำไปหารายได้ใช้เป็นทุนหมุนเวียนในโครงการต่อไป



โครงการ KTB CSR KIDS CAMP

โครงการ KTB CSR KIDS CAMP สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้ในเรื่องของวิชาพื้นฐานต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษ ศิลปศึกษา สิ่งแวดล้อม ดนตรี รวมถึงการสร้างเสริมประสบการณ์ ด้วยการศึกษาดูงานเพื่อท่องเที่ยวโลกกว้าง นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและรับรางวัลกิจกรรมคนเก่ง



โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว

ส่งเสริมให้พนักงาน บุตรหลานของพนักงานและบริษัทในเครือ และนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน ร่วมทำกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และพลังงาน



โครงการ Shred2Share

ธนาคารร่วมเป็น 1 ใน 59 องค์กรที่เข้าร่วมโครงการ Shred2Share กับบริษัทอินโฟเซฟ จำกัด เพื่อร่วมดูแลข้อมูลของธนาคาร พร้อมทั้งการรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการย่อยสลายเอกสารอย่างถูกวิธี ตามมาตรฐานสากลและนำไปรีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่

มติกีฬา: การส่งเสริมการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา เป็นส่วนหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญถึงโดยให้การสนับสนุนสมาคมกีฬาฯ ต่างๆ และมีการจัดตั้งชมรมและจัดทำโครงการ ดังนี้



โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย

โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย

ธนาคารได้ให้การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทยและสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนรวมทั้ง 2 สมาคมเป็นเงินทั้งสิ้น 20 ล้านบาท



โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล

โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล เพื่อให้บุตรหลานพนักงาน มีคุณภาพพลานามัยที่ดีและใช้เวลาว่างที่มีให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้มีทักษะในการเล่นฟุตบอลที่ดี ภายใต้ชื่อโครงการ KTB Kid's Soccer Camp

มิติศิลปวัฒนธรรม: ศิลปะ สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการจรรโลงใจ ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตจิตใจ และปัญญา ธนาคารได้จัดตั้งหอศิลปกรุงเทพฯและมีการดำเนินโครงการพร้อมทั้งให้การสนับสนุนการประกวดต่างๆ ดังนี้



โครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุน

โครงการกรุงเทพฯสถานศิลปวัฒนธรรม

โครงการสนับสนุนงานวันศิลป์ พีระศรี

โครงการสนับสนุนการจัดแสดงศิลปกรรมร่วมสมัยของศิลปินรุ่นใหม่

โครงการสนับสนุนศิลปินอาเซียนสัญจร:

ศิลปินแห่งชาติสัญจรสู่ประชาคมอาเซียน (ค่ายวัฒนธรรมเยาวชน)

ด้วยเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมศิลปะของประเทศไทย ธนาคารจึงได้มีการร่วม

สนับสนุนโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภายนอกหรือองค์กรอื่นๆ

จัดดำเนินโครงการ โดยที่ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมพัฒนา

และผลักดันให้ศิลปินไทยได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง



โครงการศิลปะสัญจร...สร้างโลกสวยด้วยคุณธรรม

เป็นโครงการที่เกี่ยวกับการศึกษาเรียนรู้ในรูปแบบการเดินทาง หรือการปั่นจักรยาน

ในพื้นที่ย่านเยาวราชและพื้นที่เกี่ยวเนื่อง โดยเลือกสถานที่ที่มีศิลปวัฒนธรรม

ที่โดดเด่น และสะท้อนถึงเรื่องราวคุณธรรมความดี เช่น งานศิลปะในแกลลอรี

ศิลปะจากภูมิสถาปัตย์ วิถีชีวิต และภูมิปัญญาของผู้คนในพื้นที่ย่านเยาวราช



โครงการอบรมความรู้ความเข้าใจในศิลปะ

(Art Appreciation) และการดูแลอนุรักษ์งานศิลปะเบื้องต้น

โครงการอบรมความเข้าใจในศิลปะเบื้องต้น (Art Appreciation)

และการดูแลอนุรักษ์งานศิลปะเบื้องต้น เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับ

กับผลงานศิลปกรรม ให้สามารถดูแลรักษาผลงานในเบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม

เนื่องจากผลงานศิลปะสะสมของธนาคารนี้เป็นงานที่ได้รับรางวัลและมีเพียง

ชิ้นเดียวในโลก (Masterpiece)



ภายในปี 2557 ธนาคารได้ขยายผลและริเริ่มโครงการใหม่

ในด้านการศึกษาคือ โครงการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน ธนาคารสนับสนุนงบประมาณให้กับวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ปี ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนโสตศึกษาทั่วประเทศในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ 20 แห่ง เนื้อหาครอบคลุม 8 สารการเรียนรู้ของผู้พิการทางการได้ยิน ได้แก่ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การงานอาชีพและเทคโนโลยี ภาษาต่างประเทศ ภาษาไทย สังคมศึกษา สุขศึกษา พลศึกษา ศิลปะและภาษาไทย ภายใต้งบประมาณ 11,000,000 บาท

มิติลัสคและสิ่งแวดล้อม อันได้แก่ โครงการเสริมศักยภาพโรงเรียนชายขอบเป็นโครงการที่ได้รับความร่วมมือจากสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน โดยก่อนเริ่มโครงการธนาคารมีการประชุมร่วมกันกับคนในชุมชนถึงความต้องการของทั้งทางโรงเรียนและชุมชนโดยรอบ พร้อมทั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการฯ ซึ่งมีธนาคาร ชุมชนพัฒนาประชากร และชุมชนเป็นพี่เลี้ยง มีอาจารย์ นักเรียน และคนในชุมชนเป็นคณะกรรมการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมและเป็นความต้องการของคนในพื้นที่จริงๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำการเกษตรและการพัฒนาอาชีพและการขยายผลออกไปสู่ชุมชน โดยคาดหวังที่จะให้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ภายใต้งบประมาณ 750,000 บาท ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 ปี

และโครงการรู้เก็บ รู้ใช้ สมายใจ เป็นโครงการที่ธนาคารกรุงไทยซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยร่วมมือกับสภาองค์การพัฒนาดเด็กและเยาวชน ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ร่วมกันจัดอบรมตามหลักสูตร "เงินทอง ต้องใสใจ" ให้ความรู้ทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินให้กับเยาวชน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐศาสตร์และการจัดการการเงินส่วนบุคคลให้กับแก่นนำนักศึกษาจาก 6 มหาวิทยาลัย จำนวน 300 คน ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมเพื่อให้นักศึกษาเหล่านี้เป็น Trainer ในการถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษาทั้งภายในสถาบันและต่างสถาบัน

และในด้านมิติลัสวัฒนธรรม ภายใต้ชื่อโครงการ Krungthai Art Awards เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างงานศิลปกรรม ที่แสดงออกถึงเรื่องราวและเนื้อหาของความเป็นไทย ที่พัฒนาก้าวสู่ระดับสากล ตามพันธกิจของธนาคารในการส่งเสริมการลงทุนทางปัญญาภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเชื่อมั่นว่างานสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมเป็นทุนทางปัญญาที่มีประโยชน์ สามารถสร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม โดยใช้งบประมาณเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 11,000,000 บาท

นอกจากนี้ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้พิการและผู้สูงอายุจึงมีนโยบายสนับสนุนและจัดตั้งหน่วยความสะอาดสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ด้วยการให้สาขามีจุดบริการผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำการปรับภูมิทัศน์และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับอาคารสถานที่ของแต่ละสาขา พร้อมทั้งให้พนักงานอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่ไม่สามารถเขียนสลิปเองได้ ด้วยกรอกข้อมูลรายละเอียดในสลิป พร้อมอ่านรายละเอียดดังกล่าวให้ลูกค้าทราบด้วย ทั้งนี้ พนักงานผู้กรอกข้อมูลในสลิปและพนักงานผู้ทำการฝากเงินต้องไม่ใช่นักคนเดียวกัน นอกจากนี้ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารมอบเงินสนับสนุนเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 22,922,587.50 บาท

2557

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นปัจจัยสำคัญในการวางฐานรากเศรษฐกิจและสังคม ด้วยเป็นลักษณะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการเงิน ซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม ดังนั้น ธนาคารจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการสร้างสรรค์สังคมที่ดีและพัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืน ถึงแม้ว่าธนาคารจะมีได้ใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติ หรือปลดปล่อยมลภาวะเทียบเท่าอุตสาหกรรมหนักอื่นๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบจากขั้นตอนการดำเนินธุรกิจโดยตรง แต่ธนาคารยังคงตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมและดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง



**แต่งตั้งคณะกรรมการ
อนุรักษ์พลังงานและ
เทคโนโลยีตั้งแต่วันที่
31 มกราคม 2555**

สะท้อนให้เห็นได้จากธนาคารมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยีตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม 2555 เพื่อมาเป็นคณะทำงานในการนำวิธีการ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน และมีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยีด้านต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

การริเริ่มของธนาคารในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยีมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เรื่องการส่งเสริมอนุรักษ์พลังงานแบบมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดจิตสำนึกและร่วมประหยัดพลังงาน นำวิธีการ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้งานเพื่อให้เกิดการประหยัดพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายของธนาคาร ให้ความเห็น คำแนะนำในการใช้พลังงานและเทคโนโลยีด้านต่างๆ ของธนาคารให้เป็นไปอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และควบคุมดูแลการดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงาน ให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้ธนาคารมีการกำหนดมาตรการการเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นเรื่องการดูแลรักษาและสร้างสรรค์กิจกรรมรณรงค์ เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนของธนาคาร จนกระทั่งวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2555 ธนาคารได้ประกาศนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ดังนี้ อาคาร 1 (นานาเหนือ) อาคาร 2 (สุขุมวิท) อาคารถนนศรีอยุธยา อาคารสวนมะลิ ศูนย์คอมพิวเตอร์ปิฎกสงคราม และศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่เป็นอาคารควบคุมตามพระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 ซึ่งต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 โดยนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในองค์กร ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อาคารควบคุมดังกล่าว จึงประกาศนโยบายอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถือเป็นหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้มีการอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานขององค์กร และถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ
2. ดำเนินการอนุรักษ์พลังงานอย่างเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณพลังงานที่ใช้ของแต่ละหน่วยงาน
3. มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พลังงานและจัดการพลังงาน
4. ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่ดี
5. ให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ



โดยในปี 2556-2558 กระบวนการ Transformation ของธนาคารมีส่วนช่วยลดภาระต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน เนื่องจากธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะลดปริมาณการใช้กระดาษในการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ แบบครบทั้งวงจร (Paperless Organization) ซึ่งธนาคารได้นำเทคโนโลยีของ Google มาช่วยพัฒนารูปแบบกระบวนการทำงาน อาทิ G-mail, Hangout, Google Drive, Google Site และปฏิทินนัดหมาย เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ได้มีการทดลองระบบปลายปี 2556 และเริ่มนำระบบ Google มาใช้ทั่วทั้งธนาคารในปี 2557 และยังคงมีการเพิ่มความสามารถของระบบอย่างต่อเนื่อง



ลดปริมาณค่าใช้จ่ายพลังงานลง

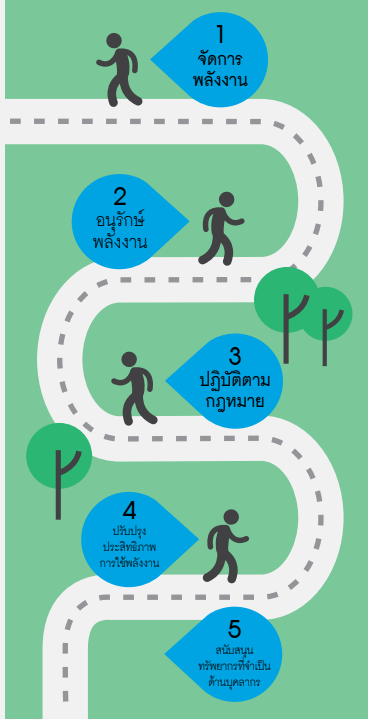
10%



“KTB Think Green+”

โครงการร่วมรณรงค์ประหยัดพลังงาน ที่เปิดตัวโครงการเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าในการใช้พลังงาน

นโยบายอนุรักษ์พลังงาน



โดยในปี 2557 ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการ Cost Optimization and Procurement Excellent เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2557 ทำให้ธนาคารมีการริเริ่มโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เช่น ธนาคารพยายามจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และโครงการร่วมรณรงค์ประหยัดพลังงาน “KTB Think Green+” ที่เปิดตัวโครงการเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าในการใช้พลังงาน รวมถึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมถึงการประชาสัมพันธ์กิจกรรม “KTB Think Green+ Award” เป็นกิจกรรมแข่งขันลดการใช้ไฟฟ้าของหน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วยสำนักงานใหญ่ (อาคารนานาชาติ และอาคารสุขุมวิท) สาขา สำนักงานเขต และกลุ่มเครือข่ายภายในสายงานเครือข่ายขนาดเล็กและรายย่อย โดยมีเกณฑ์ชี้วัดชัดเจน รวมถึงจัดทำรายงานการใช้ค่าไฟฟ้าในทุกเดือนเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ทราบถึงปริมาณการใช้ไฟฟ้าสำหรับนำไปปรับปรุงการใช้ไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลการใช้พลังงาน และร่วมกันใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดในปี 2558 มีจุดประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และช่วยพัฒนาความยั่งยืนในเรื่องพลังงาน โดยธนาคารมีเป้าหมายว่าสิ้นปี 2558 ธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้มากกว่า 10% จากปริมาณการใช้ในรอบปีก่อนหน้า

การบริหารจัดการวัสดุ

ธนาคารเป็นสถาบันการเงิน ดำเนินธุรกิจประเภทรับฝากเงิน การให้กู้ยืมซื้อขายตามตั๋วเงินหรือเปลี่ยนมือตราสาร
ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้สามารถประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ เช่น การประกันภัย บริการหลักทรัพย์ อนุพันธ์ทางการเงิน เป็นต้น
ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องใช้สลิปและสมุดธนาคารจำนวนมากเพื่อเป็นหลักฐานสำคัญทางการเงินทั้งในการฝาก ถอน โอน และจำเป็นต้อง
เก็บรักษาสลิปไว้เป็นหลักฐานนานกว่า 10 ปี



จากการที่ธนาคารตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ประกอบกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีไร้สายความเร็วสูงพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว
ธนาคารมีความพยายามพัฒนานวัตกรรมบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาอย่างต่อเนื่องจาก KTB Online สู่การเป็น KTB Netbank
ซึ่งเป็นการบริการธนาคารส่วนตัวบนอินเทอร์เน็ตรูปแบบใหม่แห่งธนาคารกรุงไทยที่คุณทำธุรกรรมการเงินส่วนตัวได้ทุกที่ ทุกเวลา
ปฏิวัติรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยฟังก์ชันที่ครบถ้วน สมบูรณ์แบบ และใช้งานง่าย สามารถทำได้ทั้ง เรียกด่วน บัญชี เปิดบัญชี
โอนเงิน ชำระเงิน โดยใช้เทคโนโลยีไร้สายของคุณอย่างอิสระตามความต้องการ ทั้งบนคอมพิวเตอร์ และบนมือถือ Smart Phone หรือ Tablet
และยังเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารให้เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล ตลอดจน
สามารถทำให้ธนาคารประหยัดทรัพยากรหลักที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น การลดปริมาณสลิปการทำธุรกรรมทางการเงินฝาก ถอน
โอน และลดการใช้สมุดคู่ฝากด้วยบัญชีแบบไม่มีสมุดคู่ฝาก ทำให้มีการบริหารวัสดุหลักที่ธนาคารใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ถึงแม้ว่าปริมาณวัสดุหลักของธนาคารที่นำมารายงานในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้จะไม่มีการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ แต่ธนาคารมีความจริงจังในการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยจะพยายามลดปริมาณการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร คือ สลิปทำธุรกรรมของธนาคาร และบัญชีแบบไม่มีสมุดคู่ฝาก โดยธนาคารได้ออกแบบเทคโนโลยี KTB Netbank เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน และออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถดึงดูดลูกค้ามาฝากเงินแบบไม่มีสมุดคู่ฝาก ส่งเสริมให้ธนาคารเข้าสู่กระบวนการลดใช้กระดาษ (Paperless) โดยในปี 2557 นี้ ธนาคารมีการทำธุรกรรมออนไลน์ 781,332,170⁸ ครั้ง ทำให้สามารถลดปริมาณสลิปได้ถึง 1,562,665 ห่อ มีน้ำหนักรวมเฉลี่ย 1,672,050 กิโลกรัม และมีการเปิดบัญชีแบบไม่มีสมุดคู่ฝากจำนวน 9,521 บัญชี ทำให้สามารถลดปริมาณสมุดได้ถึง 9,521 เล่ม มีน้ำหนักรวม 136 กิโลกรัม ส่งผลให้ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินการเป็นจำนวนมาก

ปริมาณการลดใช้สลิป

การทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเป็นงานบริการที่มีต้นทุนสูงที่สุดเมื่อเทียบกับการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่นๆ โดยปัจจุบันธนาคารได้มีนวัตกรรม KTB Netbank และเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ ซึ่งลดปริมาณการใช้สลิป ดังนี้

ปริมาณการลดใช้สลิป	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
ห่อ	1,102,006	1,402,322	1,562,665
กิโลกรัม	1,179,146	1,500,495	1,672,050

หมายเหตุ: สลิป 500 ชุด : 1 ห่อ = 1.07 กิโลกรัม

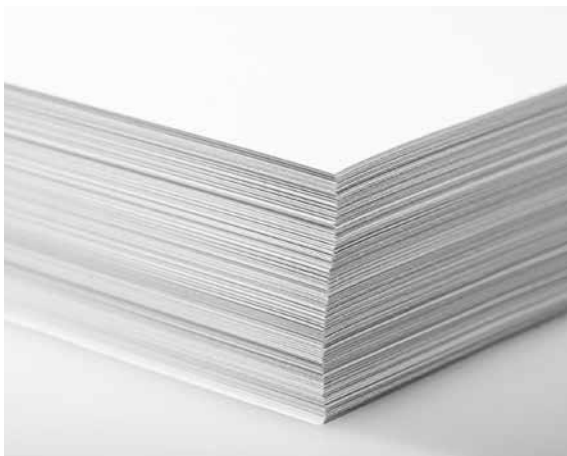
ปริมาณการลดใช้สมุดคู่ฝาก

สมุดคู่ฝากเป็นวัสดุสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพราะสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานสำคัญทางการเงินของลูกค้า โดยปัจจุบันธนาคารได้มีนวัตกรรม KTB Netbank ซึ่งสามารถเปิดบัญชีโดยไม่ต้องมีสมุดคู่ฝาก ซึ่งมีสถิติปริมาณการลดใช้สมุดคู่ฝาก ดังนี้

ปริมาณการลดใช้สมุดคู่ฝาก	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
เล่ม	31,961	23,387	9,521
กิโลกรัม	455	333	136

หมายเหตุ: สมุดคู่ฝาก 1 เล่ม = 0.01425 กิโลกรัม

ปี 2555-2557 สามารถลดปริมาณการใช้สลิปได้ถึง 4,351,691 กิโลกรัม และลดปริมาณการใช้สมุดคู่ฝากได้ถึง 924 กิโลกรัม



จากความพยายามอย่างต่อเนื่องได้บริหารจัดการวัสดุหลักในการดำเนินงานของธนาคาร ทำให้ตั้งแต่ปี 2555-2557 สามารถลดปริมาณการใช้สลิปได้ถึง 4,351,691 กิโลกรัม และลดปริมาณการใช้สมุดคู่ฝากได้ถึง 924 กิโลกรัม ซึ่งทำให้ปี 2557 นี้ นวัตกรรม KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติประจำปี 2557 ประเภทรางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ ระดับดี ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทั้งนี้รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ เป็นรางวัลที่พิจารณาให้กับหน่วยงานที่มีการพัฒนาการให้บริการด้วยวิธีการที่หลากหลาย สร้างสรรค์งานบริการ วิธีการทำงานใหม่ หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ มาใช้ในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

⁸ จำนวนครั้งที่ลูกค้าทำธุรกรรมออนไลน์ ได้รวบรวมข้อมูลจากการทำรายการผ่านช่องทาง ATM และ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ

การจัดการพลังงานไฟฟ้า

จากนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ของธนาคารให้ความสำคัญกับมาตรการควบคุมการใช้พลังงานและการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในด้านพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กร ซึ่งให้ทุกหน่วยงานร่วมประหยัดพลังงานโดยมีการกำหนดเปิด-ปิดไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา คือเปิดในช่วงเวลา 7.30- 2.00 น. และ 13.00-17.30 น. เท่านั้น ซึ่งการปิดไฟในช่วงพักกลางวัน 1 ชั่วโมง ทำให้องค์กรสามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้ถึง 412,000 kWh หรือ 3.357% จากปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด โดยมีการแสดงตารางการใช้พลังงานดังต่อไปนี้



ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2555-2557

ค่าการใช้พลังงาน (kWh และ GJ)

เดือน/ปี	อาคารสุขุมวิท			อาคารนานาเหนือ		
	2555	2556	2557	2555	2556	2557
มกราคม	429,000.00	461,000.00	409,000.00	537,000.00	550,000.00	485,000.00
กุมภาพันธ์	446,000.00	416,000.00	396,000.00	573,000.00	518,000.00	482,000.00
มีนาคม	488,000.00	468,000.00	467,000.00	642,000.00	599,000.00	589,000.00
เมษายน	458,000.00	446,000.00	448,000.00	547,000.00	564,000.00	584,000.00
พฤษภาคม	480,000.00	483,000.00	444,000.00	625,000.00	583,000.00	552,000.00
มิถุนายน	485,000.00	464,000.00	458,000.00	584,000.00	562,000.00	570,000.00
กรกฎาคม	471,000.00	482,000.00	468,000.00	591,000.00	575,000.00	561,000.00
สิงหาคม	464,000.00	523,000.00	435,000.00	588,000.00	576,000.00	538,000.00
กันยายน	462,000.00	479,000.00	460,000.00	562,000.00	572,000.00	556,000.00
ตุลาคม	451,000.00	515,000.00	458,000.00	598,000.00	586,000.00	555,000.00
พฤศจิกายน	494,000.00	460,000.00	483,000.00	583,000.00	565,000.00	528,000.00
ธันวาคม	420,000.00	369,000.00	427,000.00	517,000.00	455,000.00	506,000.00
รวม (kWh)	5,548,000.00	5,566,000.00	5,353,000.00	6,947,000.00	6,705,000.00	6,506,000.00
รวม (GJ)	19,972.80	20,037.60	19,270.80	25,009.20	24,138.00	23,421.60

* ปริมาณการใช้พลังงานของอาคารแต่ละอาคารเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากทั้งสองอาคารเป็นศูนย์รวมข้อมูลการดำเนินงานทั้งหมดของธนาคาร ประกอบกับการขยายตัวทางด้านธุรกิจทำให้ธนาคารต้องสรรหาพนักงานเพิ่มมากขึ้นให้สอดคล้องกับการดำเนินการของธนาคาร

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

จากโครงการ KTB Think Green+ ที่กล่าวไว้ทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2558 จะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และในปี 2560 ธนาคารยังได้ขยายขอบเขตของการทำโครงการไปยังอาคารสำนักงานต่างๆ เช่น อาคาร 1 (นานาเหนือ) อาคาร 2 (สุขุมวิท) อาคารถนนศรีอยุธยา อาคารสวนมะลิ ศูนย์คอมพิวเตอร์พิษณุสงคราม และศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย ชาติใหญ่ โดยข้อมูลของการประหยัดพลังงานไฟฟ้าจะนำเสนอต่อไปในรายงานฉบับถัดไป

การจัดการทรัพยากรน้ำ

ธนาคารกรุงไทย มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยมีการติดตั้งระบบให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัดบริเวณอ่างล้างมือ และบานประตูด้านในห้องสุขาของอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 แห่ง คือ อาคารนานาเหนือและอาคารสุขุมวิท รวมถึงพนักงานก็มีความตระหนักถึงเรื่องการช่วยประหยัดน้ำจำนวนมาก สะท้อนให้เห็นได้จากโครงการนักคิดสร้างสรรค์ (Creative Idea Award) เป็นการให้พนักงานร่วมกันเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จากโครงการดังกล่าวมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประหยัดทรัพยากรน้ำจำนวนมาก เช่น การปรับเปลี่ยนก๊อกน้ำอ่างล้างมือเป็นระบบ Sensor เพื่อให้น้ำไหลทั้งโดยอัตโนมัติ และปรับแรงดันน้ำสายฉีดชำระให้พอดี โดยแนวคิดต่างๆ ที่กล่าวมานี้จะนำมาปรับปรุงต่อยอดเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในอนาคต ซึ่งธนาคารใช้แหล่งน้ำจากน้ำประปาโดยตรง 100% สามารถแสดงปริมาณการใช้ ดังนี้

ตารางการใช้น้ำประปา อาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2555-2557
ปริมาณการใช้น้ำ (ม³)

เดือน/ปี	อาคารสุขุมวิท			อาคารนานาเหนือ		
	2555	2556	2557	2555	2556	2557
มกราคม	4,266.00	4,557.00	4,823.00	6,698.00	9,587.00	5,360.00
กุมภาพันธ์	4,925.00	4,866.00	5,151.00	8,108.00	6,386.00	5,914.00
มีนาคม	4,739.00	4,623.00	4,720.00	6,450.00	5,919.00	5,521.00
เมษายน	4,904.00	5,326.00	5,235.00	6,436.00	6,907.00	6,651.00
พฤษภาคม	3,841.00	4,298.00	4,726.00	5,663.00	5,287.00	5,410.00
มิถุนายน	5,158.00	5,321.00	5,265.00	5,921.00	5,819.00	6,624.00
กรกฎาคม	4,864.00	4,623.00	4,735.00	6,325.00	6,324.00	5,852.00
สิงหาคม	5,129.00	5,246.00	5,234.00	5,935.00	6,490.00	5,853.00
กันยายน	4,660.00	5,413.00	4,759.00	6,077.00	6,039.00	5,964.00
ตุลาคม	4,537.00	5,391.00	5,597.00	6,866.00	6,248.00	6,062.00
พฤศจิกายน	4,811.00	5,552.00	5,453.00	4,561.00	5,941.00	5,843.00
ธันวาคม	4,962.00	5,292.00	4,587.00	2,355.00	6,346.00	5,071.00
รวม (ม ³)	56,796.00	60,508.00	60,285.00	71,395.00	77,293.00	70,125.00

* อ้างอิงค่ามาตรฐานตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคาร มาตรา 55 พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535



โครงการ Shred2Share ร่วมกับพันธมิตร

ธนาคารเป็นสถาบันทางการเงินที่จำเป็นต้องใช้กระดาษในกระบวนการทำงานเป็นจำนวนมาก ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น เช่น สมุดบัญชีธนาคาร สลิปฝาก ถอน โอน รวมถึงกระดาษเอกสารที่ใช้ในการทำงานทั้ง Front และ Back Office ซึ่งธนาคารพยายามสร้างความตระหนักแก่พนักงาน ให้ใช้กระดาษเอกสารทั้ง 2 หน้า อย่างคุ้มค่าที่สุดและเมื่อใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าแล้ว ก็จำเป็นต้องส่งต่อเอกสารเหล่านั้นเข้าสู่กระบวนการทำลายเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการรักษาความลับของลูกค้า พร้อมทั้งรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน ทำให้ธนาคารมีความสนใจเข้าร่วมโครงการ Shred2Share กับบริษัท ไทยบริติชซีเคียวริตี้ พรินต์ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับพันธมิตรกว่า 59 หน่วยงาน ในการทำลายกระดาษที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งาน หรือหมดความจำเป็นในการใช้งาน ด้วยวิธีประหยัดพลังงาน ประหยัดน้ำ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ โดยในปี 2557 สามารถลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 90.58 ตัน ที่เป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดภาวะเรือนกระจก อย่างต่อเนื่องทุกปี ตามตารางดังต่อไปนี้



ตารางข้อมูลการส่งทำลายเอกสารด้วยวิธีการรักษาสิ่งแวดล้อมในโครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่

ปี พ.ศ.	ปริมาณเอกสาร (ตัน)	ลด CO ₂ (ตัน)	ลดการใช้ถ่านหิน (ตัน)	ลดการใช้น้ำ (ลบ.เมตร)
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
รวม	344.39	90.58	37.89	17,263

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าธนาคารร่วมดำเนินโครงการ Shred2Share มาอย่างต่อเนื่องซึ่งนับเป็นปีที่ 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับการทำประโยชน์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงตระหนักถึงการรวบรวมเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาย่อยสลายและนำกลับมารีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่ โดยสามารถเปรียบเทียบข้อมูลการทำลายเอกสารของธนาคารกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้ถ่านหิน และการใช้ทรัพยากรน้ำ⁹ ไปพร้อมๆ กัน ซึ่งมลภาวะเหล่านี้เป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน อีกทั้งกระดาษบางส่วนยังสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้ และธนาคารได้ร่วมทำบุญจากการบริจาคอุปกรณ์การเรียน การสอน ที่ได้จากการรีไซเคิล ให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนอีกด้วย ธนาคารจึงพิจารณาว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมถึงได้ผลักดันต่อยอดโครงการดังกล่าวไปยังบริษัทในเครือของธนาคาร ได้แก่ 1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2. บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด 3. บริษัท กรุงไทยธุรกิจ สีส ซึ่ง จำกัด 4. บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด และบริษัทในเครืออื่นๆ ที่ได้เข้าร่วมในภายหลัง นอกจากโครงการ Shred2Share แล้ว ในปี 2557 ของธนาคาร มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหลายโครงการ ได้แก่ โครงการ Green Bank และทบทวนแผนความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Policy) ด้านสิ่งแวดล้อม มาตรการลดใช้พลังงานในองค์กร และสินเชื่อเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

⁹ ธนาคารกรุงไทย ได้ข้อมูลจำนวนที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้ถ่านหิน และการใช้ทรัพยากรน้ำ จากบริษัท InfoZafe ซึ่งคำนวณข้อมูลจากเยื่อกระดาษใหม่ที่สามารถผลิตได้จากการ Recycle

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



1. รางวัล "STP Award 2013" จากธนาคาร The Bank of New York Mellon ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับธนาคารที่มีความเป็นเลิศในการส่งคำสั่งการจ่ายเงินไปต่างประเทศได้อย่างถูกต้องตามระบบของธนาคาร STP (Straight Through Processing) ซึ่งทำให้เงินโอนสามารถเข้าบัญชีลูกค้าผู้รับเงินในต่างประเทศได้ทันที

2. รางวัล BIBOR Awards 2013 จากธนาคารแห่งประเทศไทย เนื่องด้วยธนาคารทำหน้าที่เป็น BIBOR Contributors ที่ได้ให้ความร่วมมือกับ ธปท. ในการพัฒนาและผลักดันการใช้อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง BIBOR มาโดยตลอด และเพื่อเน้นย้ำความสำคัญของอัตราดอกเบี้ย BIBOR ต่อตลาดการเงินไทยและระบบเศรษฐกิจ

3. รางวัลศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น ประจำปี 2557 ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยมีสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอเป็นผู้ตรวจสอบประเมิน และจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำหลักเกณฑ์และคัดเลือก ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการ และผู้บริโภค จำนวน 15 คน

4. รางวัล Trade Award 2013 ด้านปฏิบัติการทางการค้ายอดเยี่ยม จากคุณปิยะชนิษฐ์ เอ็นอุรา Senior Representative CommerzBank AG สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการบริการที่มีมาตรฐานถูกต้อง และเชื่อมั่นในการประกันคุณภาพบริการด้าน Trade Finance ของธนาคาร

5. รางวัลนุสรสรวงงานดีเด่นประเภทพื้นที่ขนาดใหญ่พิเศษ ภายใต้แนวคิดเติมเต็มทุกชีวิต เชื่อมติดทุกความฝัน ให้ทุกความฝันที่เป็นจริงได้ ในงาน Money Expo 2014

6. รางวัล Investors Choice Award ครั้งที่ 2 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ซึ่งมอบให้กับบริษัทจดทะเบียนที่สามารถทำคะแนนได้เต็มร้อยต่อเนื่องกัน อันสะท้อนถึงความตั้งใจ มุ่งมั่น สุจริต ต่อผู้ถือหุ้น ผ่านการจัดประชุมสามัญประจำปี อันเป็นสองในห้าหัวข้อหลักในการประเมินคะแนนธรรมาภิบาลระดับภาคพื้นทวีปเอเชีย ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูล และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น โดยธนาคารกรุงไทยสามารถทำคะแนนได้เต็ม 100 คะแนนต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา 6 ปี ตั้งแต่ปี 2552-2557



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12

7. รางวัลหุ้นขวัญใจมหาชน (Popular Stars Awards) ประจำปี 2556

โดยหนังสือพิมพ์ข่าวหุ้นได้ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จัดโครงการประเมินความนิยมของนักลงทุนที่มีต่อหุ้นสามัญบริษัทต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อส่งเสริมให้มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้กับนักลงทุนเกี่ยวกับการลงทุนและการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งธนาคารกรุงไทยได้รับการโหวตจากนักลงทุนเป็นหุ้นยอดนิยมประจำกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financials)

8. รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติประจำปี 2557 ประเภทรางวัลนวัตกรรม

การบริการที่เป็นเลิศ ระดับดี ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จากบริการ Pay / Receive With Mobile By KTB Netbank ทั้งนี้ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ เป็นรางวัลที่พิจารณาให้กับหน่วยงานที่มีการพัฒนาการให้บริการด้วยวิธีการที่หลากหลาย สร้างสรรค์งานบริการวิธีการทำงานใหม่ หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ มาใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

9. ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย

ในการต่อต้านทุจริต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีนโยบาย แนวปฏิบัติป้องกันการทุจริตภายในองค์กรครบถ้วนตามเกณฑ์ที่ COLLECTIVE ACTION COALITION AGAINST CORRUPTION หรือเรียกว่า CAC กำหนด

10. ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีอยู่ในระดับ 5 ดาว (ดีเลิศ) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เป็นผู้สำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

11. รางวัล Bank of the Year in Thailand 2014 จากนิตยสาร The Banker

ที่ประเทศสหราชอาณาจักร ด้วยความโดดเด่นด้านการบริหารจัดการองค์กร ทิศทางการดำเนินธุรกิจ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารเพียงแห่งเดียวของประเทศที่ได้รับรางวัลในปีนี้ และเป็นครั้งที่ 2 ที่ได้รับรางวัลดังกล่าว (ครั้งแรกเมื่อปี 2009)

12. รางวัล The Best Deal in Thailand in 2014 จากนิตยสาร FinanceAsia

และรางวัล Thailand Capital Markets Deal of the year 2014 จากนิตยสาร IFR Asia เนื่องจากธนาคารกรุงไทยประสบความสำเร็จอย่างมากในการออกหุ้นกู้ด้อยสิทธิรุ่นใหม่ตามหลักเกณฑ์ Basel III จำนวน 700 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เมื่อกลางปี 2557 ซึ่งเป็นธนาคารแรกในประเทศที่เสนอขายหุ้นกู้ด้อยสิทธิตามหลักเกณฑ์ Basel III ในตลาดต่างประเทศ มียอดจองซื้อจากการโรดโชว์ในยุโรปและเอเชียเกินเป้าหมาย 4,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ สูงกว่าเป้าที่วางไว้ถึง 8 เท่า จากเป้าที่ตั้งไว้จำนวน 500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่างประเทศที่มีต่อธนาคารกรุงไทยและประเทศไทย

GRI Content Index

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับนี้ ได้มีการประเมินระดับของรายงานอยู่ในระดับ B ตามกรอบการรายงาน GRI (Global Report Initiative) โดยตัวชี้วัดต่างๆ อ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติ GRI

Report Application Level			C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	Profile Disclosures	OUTPUT	Report on: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17		Same as requirement for Level B	
	Disclosures on Management Approach	OUTPUT	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach disclosed for each Indicator Category	Report Externally Assured
	Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	OUTPUT	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment. **		Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility. ***		Respond on each core indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	

* Sector supplement in final version

** Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines

*** Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines

การแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI

รายงานความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมฉบับนี้ จัดทำตามกรอบการรายงาน GRI (Global Reporting Initiative) โดยตัวชี้วัดต่างๆ อ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติ GRI 3.1



Profile Disclosure		Page AR	SR	2014 Disclosure	Remark
1. Strategy and Analysis					
1.1	Statement from the most senior decision-maker of the organization.	Message from the Chairman and the President, 3 Summits Aspiration Part	4-7	Fully	
1.2	Description of key impacts, risks, and opportunities.	Risk factors, Internal Control System and Risk Management Part	4-7	Fully	
2. Organisational Profile					
2.1	Name of the organization.	-	17	Fully	
2.2	Primary brands, products, and/or services.	Business Operation Part	-	Fully	
2.3	Operational structure of the organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures.	10-11	21	Fully	
2.4	Location of organization's headquarters.	-	18	Fully	
2.5	Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report.	Banking Network Part	18	Fully	
2.6	Nature of ownership and legal form.	105	18	Fully	
2.7	Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries).	93-94	-	Partial	
2.8	Scale of the reporting organization.	64	18, 39	Fully	
2.9	Significant changes during the reporting period in size, structure, ownership.	-	22	Fully	
2.10	Awards received in the reporting period.	-	73-74	Fully	
3. Report Parameters					
3.1	Reporting period (e.g. fiscal/calendar year) for information provided.	-	8	Fully	
3.2	Date of most recent previous report. (if any)	-	8	Fully	
3.3	Reporting cycle (annual, biennial, etc.)	-	8	Fully	
3.4	Contact point for questions.	-	15	Fully	
3.5	Process for defining report content.	-	13-14	Fully	
3.6	Boundary of the report (e.g., countries, divisions, subsidiaries, leased facilities, joint ventures, suppliers). See GRI Boundary Protocol for further guidance.	-	8	Fully	
3.7	State any specific limitations on the scope or boundary of the report (see completeness Principle for explanation of scope).	-	8	Fully	
3.8	Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, etc.	-	-	N/A	Boundary cover only KTB head office

Profile Disclosure		Page AR	SR	2014 Disclosure	Remark
3.9	Data measurement techniques and the bases of calculations, including assumptions and techniques underlying estimations applied to the compilation of the Indicators and other information in the report.	-	15	Fully	
3.10	Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement (e.g., mergers/acquisitions, change of base years/periods, nature of business, measurement methods).	-	-	N/A	No re-statement
3.11	Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report.	-	-	N/A	No significant change in scope, boundary, or measurement methods
3.12	Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report.	-	76-79	Fully	
3.13	Policy and current practice on seeking external assurance for the report.	-	-	N/A	Not External Assurance

4. Governance, Commitments and Engagement

4.1	Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight.	Corporate Governance Part	27-29	Partial	
4.2	Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer.	-	28	Fully	
4.3	For organizations that have a unitary board structure, state the number and gender of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members.	-	28	Fully	
4.4	Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body.	168	9-10	Partial	
4.5	Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives.	167	29	Partial	
4.6	Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided.	-	33	Fully	
4.7	Process for determining the composition, qualifications and expertise of the members of the highest governance body and its committees, including any consideration of gender and other indicators of diversity.	-	28-29	Partial	
4.8	Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation.	-	26	Partial	
4.9	Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles.	108-109	23, 26	Partial	
4.10	Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.	-	29	Partial	

Profile Disclosure

		Page		2014 Disclosure	Remark
		AR	SR		
4.11	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	-	66-67	Fully	
4.12	Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses.	-	30-31	Fully	
4.13	Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations.	-	20	Fully	
4.14	List of stakeholder groups engaged by the organization	-	11-12	Fully	
4.15	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	-	11-13	Partial	
4.16	Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group.	-	11-12	Fully	
4.17	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting	-	11-12	Fully	

Disclosure on Management Approach

		Page	
		AR	SR
DMA FS Disclosure on Management Approach FS			
	Product Portfolio	-	53-54
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines.	-	53-54
DMA EC Disclosure on Management Approach EC			
	Economic Performance	-	22, 50
	Indirect economic impacts	-	53, 60
DMA EN Disclosure on Management Approach EN			
	Materials	-	68-69
	Energy	-	70
	Water	-	71
	Emissions, effluents and waste	-	72, 66-67
	Products and services	-	66-67
DMA LA Disclosure on Management Approach LA			
	Employment	-	35-37
	Labor/management relations	-	37-38
	Occupational health and safety	-	42-43
	Training and education	-	45-47
	Diversity and equal opportunity	-	38, 42, 58
DMA HR Disclosure on Management Approach HR			
	Non-discrimination	-	58-59
DMA SO Disclosure on Management Approach SO			
	Corruption	-	31-33
DMA PR Disclosure on Management Approach PR			
	Product and service labelling	-	58-59
	Marketing Communications	-	59
	Customer Privacy	-	33, 59

Profile Indicators		Page AR	SR	2014 Disclosure	Remark
Performance Indicator: Product and Service Impact					
FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector.	93-94	-	Partial	
FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose.	-	53, 54, 56	Fully	
FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose.	-	54, 56	Fully	
Performance Indicator: Economic					
EC1	Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	-	56	Fully	
EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	-	57	Fully	
EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	-	37	Fully	
EC8	Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.	-	53, 55, 65	Partial	
EC9	Understanding and describing significant indirect economic impacts.	-	53-55	Partial	
Performance Indicator: Environmental					
EN1	Materials used by weight or volume.	-	68-69	Fully	
EN4	Indirect energy consumption by primary source.	-	70	Fully	
EN5	Energy saved due to conservation and efficiency improvements.	-	70	Fully	
EN8	Total water withdrawal by source.	-	71	Partial	
EN18	Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.	-	72	Fully	
EN26	Initiatives and extent of environmental impacts of products and services mitigation.	-	66-67	Partial	
Performance Indicator: Labour Practices and Decent Work					
LA1	Total workforce by employment type, employment contract, and region broken down by gender.	-	39-40	Partial	
LA2	Total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region.	-	41	Fully	
LA3	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.	-	37-38	Fully	
LA4	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.	-	38-39, 59	Fully	
LA6	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.	-	42-43	Fully	
LA7	Rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, & number of work-related fatalities by region and by gender.	-	44	Fully	Cover only KTB employee
LA8	Education, training, counselling, prevention, and risk-control programs in place to assist Partial workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.	-	43-45	Fully	
LA10	Average hours of training per year per employee by gender and by employee category.	-	47	Fully	
LA11	Programmes for skills management and life long learning that support the continued employ ability of employees and assist them in managing career endings.	-	46-47	Partial	
LA12	Percentage of employees with regular performance & career development reviews by gender.	-	47	Fully	
LA13	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.	-	42	Fully	

Profile Indicators		Page AR	Page SR	2014 Disclosure	Remark
LA15	Return to work and retention rates after parental leave, by gender.	-	42	Fully	
Performance Indicator: Human Rights					
HR4	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken.	-	59	Fully	
Performance Indicator: Society					
SO2	Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.	-	31	Fully	
SO3	Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.	-	32	Fully	
Performance Indicator: Product Responsibility					
PR5	Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.	-	58-59	Fully	
PR6	Programmes for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.	-	59	Partial	
PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes on marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes.	-	59	Fully	
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	-	33, 59	Fully	
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.	-	65	Partial	

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานฉบับต่อไป
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

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

2. ในฐานะผู้อ่าน กรุณาระบุว่าท่านอ่านจากมุมมองไหน

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

3. ท่านเคยพบเห็นรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทย จากที่ใดบ้าง โปรดระบุ

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

4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

☐ เพื่อทำความรู้จักธนาคาร ☐ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจการลงทุน
☐ เพื่อศึกษาโครงการที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ☐ เพื่อการวิจัยและการศึกษา
☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ.....)

5. ท่านคิดอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทยฉบับนี้

ความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน	☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
การออกแบบรูปเล่ม	☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
การกำหนดหมวดหมู่ของรายงาน	☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
รูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ	☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
เนื้อหารายงานเข้าใจง่าย	☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
ท่านคิดอย่างไรกับการดำเนินงานด้าน CSR ของธนาคาร	☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

6. หลังจากอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร

.....

7. ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนเรื่องใด มีประโยชน์กับท่านมากที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

.....

8. ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนเรื่องใด มีประโยชน์กับท่านน้อยที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

.....

9. ท่านคิดว่าธนาคารควรดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องใดเพิ่มเติม

.....

10. ท่านมีข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ อย่างไรบ้าง

.....



ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม

บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ตู้ ปณ.44 ศฝ.หัวลำโพง

กรุงเทพมหานคร 10331

โทรศัพท์ 0-2208-8617

โทรสาร 0-2256-8341

E-mail dept.cse@ktb.co.th

เว็บไซต์ www.ktb.co.th



“

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เลือกใช้กระดาษรีนการ์ด (Green Card Paper) และกระดาษรีนออฟเซต (Green Offset Paper) ซึ่งเป็นกระดาษไม่เคลือบผิวผลิตจาก EcoFiber 100% (EcoFiber คือ เยื่อหมุ่นเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ และเศษวัสดุเหลือทิ้งจากผลิตผลทางการเกษตร อาทิ ชานอ้อย ฟางข้าว) เพื่อลดการตัดต้นไม้ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดภาวะโลกร้อน

”

KTB
GROWING
TOGETHER



35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์: 0-2255-2222 โทรสาร: 0-2255-9391-3

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์: +(66) 0-2111-1111 Swift: KRTHTHBK <http://www.ktb.co.th>

