



RESPONSIBLE BANKING

Growing to a Sustainable Future

ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ
ส่วนคนที่มั่นคงและยั่งยืน



สารบัญ

- 4 **สารจากประธานกรรมการ
 และกรรมการผู้จัดการใหญ่**
- 7 **สารจากประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
 และความรับผิดชอบต่อสังคม**
- 8 **เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย**
- 16 **การกำกับดูแลกิจการที่ดี**
- 26 **การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ**
- 36 **การดำเนินงานด้านสังคม**
- 64 **การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม**
- 74 **แนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน**
- 80 **รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ**
- 82 **การแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI**

สารจาก ประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่



ดร.สมชัย สัจจพงษ์
ประธานกรรมการธนาคาร

ปี 2560 ธนาคารได้มีการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรในหลายมิติ เพื่อให้พร้อมก้าวสู่การเป็นธนาคารชั้นนำเรื่อง Digital Banking และเป็น Best Place to Work ทั้งในส่วนของการโครงสร้าง และวัฒนธรรมการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการพัฒนาวัฒนธรรม เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการทางด้านดิจิทัลให้สามารถตอบโจทย์ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และริเริ่มโครงการกรุงไทยคุณธรรม เพื่อผลักดันวัฒนธรรมบรรษัทภิบาล มีคุณธรรม และเป็นองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) บนพื้นฐานของจรรยาบรรณธุรกิจอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

เศรษฐกิจ

ในฐานะสถาบันหลักทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ธนาคารมีบทบาทสำคัญต่อการร่วมพัฒนาและปฏิรูประบบเศรษฐกิจของประเทศตามนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยได้ดำเนินโครงการต่างๆ เช่น การเปิดลงทะเบียน PromptPay สำหรับประชาชน และนิติบุคคล ซึ่งจะต่อยอดไปสู่การให้บริการ Request to Pay และ Cross Bank Bill Payment เพื่อสนับสนุนนโยบาย National e-Payment การออกบัตรสวัสดิการจำนวนกว่า 11 ล้านใบ เพื่อให้ทันต่อการแจกจ่ายให้กับผู้มีรายได้ต่ำที่ลงทะเบียนไว้กับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พร้อมทั้งเร่งติดตั้งเครื่อง EDC เพื่อรองรับการใช้บัตรสวัสดิการฯ ดังกล่าว รวมถึงบัตรอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งนอกจากจะมีส่วนช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในการครองชีพของประชาชนนับล้านคน ยังเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับชำระเงินแก่ร้านค้าอีกด้วย นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนา Krungthai QR Code Payment เช่น บริการ “เป่าตุ้ง” ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันการรับชำระเงินด้วย QR Code เพื่อเป็นอีกทางเลือกที่ประหยัดต้นทุนการบริหารจัดการเงินสด ปลอดภัย ทันสมัย และใช้งานง่ายให้กับร้านค้า ทั้งยังเป็นการช่วยปูทางประเทศสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการ Krungthai Young Enterprise เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ Startup รุ่นใหม่ให้มีโอกาสได้นำนวัตกรรมมาต่อยอดการดำเนินธุรกิจ อันจะเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลตามนโยบายของรัฐบาล โดยในปี 2560 ทีม Inno Waste Startup ที่นำเสนอนวัตกรรมแปรรูปเศษอาหารให้เป็นดินที่มีคุณภาพได้รับรางวัลชนะเลิศ อันดับ 1 ส่วนรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ได้แก่ ทีม Fresh Water Shrimp Farm Ecosystem ที่สร้างระบบนิเวศน้ำสำหรับเกษตรกรปลูกที่เลี้ยงแบบธรรมชาติ และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ได้แก่ ทีม ORICGA ที่คิดค้นสารตั้งต้นสำหรับเครื่องสำอาง (Anti-aging) จากแมลงตัวอ่อน ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนเพื่อร่วมลงทุนในธุรกิจ SME และ Startup ที่มีศักยภาพที่จะเติบโตได้ เพื่อให้นวัตกรรมธุรกิจมีความต่อเนื่องอีกด้วย

สังคม

ด้วยพนักงาน คือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งดูแลพนักงาน ด้วยความเป็นธรรม ยังคงมุ่งเน้นระบบประเมินแบบ PDO (Performance Driven Organization) และให้ความสำคัญกับการพัฒนาและยกระดับศักยภาพของพนักงานให้มีความยืดหยุ่นและสามารถทำงานได้หลากหลายขึ้น (Multi-tasking skill) โดยเฉพาะเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ KTB Digital Banking ภายใต้แนวคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งเทคโนโลยี” ผ่านการพัฒนาทักษะ 3 ด้าน คือ Core, Technical และ Management Competency นอกจากนี้ ในปี 2560 ธนาคารได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล ปี 2560-2564 ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม เพื่อยกระดับการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นจิตสำนึกให้พนักงานทุกคน



คุณผยง ศรีวณิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

นำหลักการบรรษัทภิบาลไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง (KTB CG in Process) เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย Zero Tolerance หรือการไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ อีกทั้งยังได้ดำเนินโครงการ Compliance Champion เพื่อสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกสายงานนำเสนอโครงการเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความถูกต้องโปร่งใส และป้องกันการทุจริต

ในส่วนของการพัฒนาสังคม ธนาคารได้ต่อยอดดำเนินโครงการ “กรุงเทพฯ สาธิต โรงเรียนดีใกล้บ้าน” ด้วยการทำงานร่วมกับกิจการเพื่อสังคม Learn Education นำระบบ e-learning มาพัฒนาการเรียนการสอนในวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 5-6 ของโรงเรียนสาธิตฯ 11 แห่ง (จากทั้งหมด 94 แห่ง) ที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งทั้ง 2 วิชาถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาทักษะทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลในอนาคต และโครงการ “กรุงเทพฯ ต้นกล้าสีขาว” เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้นักเรียนในระดับมัธยมศึกษาและผู้เข้าร่วมโครงการได้จัดทำโครงการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของท้องที่ ซึ่งตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ 11 ปี มีชุมชนที่ได้รับการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4,908 ชุมชน

สิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสีเขียวและบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินโครงการ KTB Think Green+ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน ก่อปรกับใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า และยั่งยืนทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่และสาขา นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟ LED ที่อาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 อาคาร เพื่อลดปริมาณการใช้ไฟภายในอาคาร รวมทั้งปรับระบบงานหลายส่วนให้เป็นระบบ Digital เพื่อลดการใช้กระดาษ (Paperless Organization) และได้เข้าร่วมโครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมงเพื่อลดโลกร้อน (60+ Earth Hour 2017) ของกรุงเทพมหานคร ร่วมกับมูลนิธิสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (FEED) องค์กร WWF ประเทศไทย และอีกกว่า 7,000 เมืองทั่วโลก เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2560 ในช่วงเวลา 20.30-21.30 น.

ท่ามกลางโลกในปัจจุบันที่มีลักษณะ “VUCA” คือ ผันผวนสูง (Volatility) ไม่แน่นอน (Uncertainty) ซับซ้อน (Complexity) และไม่ชัดเจน (Ambiguity) ความยั่งยืนในการดำเนินงานขององค์กรเปรียบเสมือนรากฐานสำคัญที่จะปูทางให้องค์กรมีความมั่นคงและมีความพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับความท้าทายที่อาจมาในรูปแบบที่คาดเดาได้ยาก จากการดำเนินงานที่ผ่านมาซึ่งมุ่งเน้นการเสริมสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรและธุรกิจมาโดยตลอด ธนาคารจึงได้รับรางวัลจากสถาบันต่างๆ เช่น รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2560 ด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2560 ระดับดีเลิศ จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ทั้งนี้ ในฐานะเสาหลักของระบบเศรษฐกิจไทย ธนาคารมีความมุ่งมั่นดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาลเพื่อร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

(ดร.สมชัย สัจจพงษ์)
ประธานกรรมการธนาคาร

(นายผยง ศรีวณิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

คณะกรรมการบริษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

1. คุณวิชัย อัครัสกร

ประธานกรรมการบริษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

2. คุณนันทิกร กาญจนะจิตรธา

กรรมการบริษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

3. ดร.กุลยา ตันติเตมิก

กรรมการบริษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม



สารจากประธานกรรมการบริษัท และความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development) ใน 3 มิติ คือ มิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในองค์กรและต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกองค์กร และเป็นสถาบันหลักของประเทศต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคม โดยคณะกรรมการธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อกำหนดแนวทางและติดตามผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วย กรรมการธนาคาร จำนวน 3 คน และในปี 2560 มีการประชุมทั้งสิ้น 13 ครั้ง

ในปี 2560 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์บริษัท บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์ 3 ป. คือ ปลุกฝัง ป้องกัน และปราบปราม โดยดำเนินงานใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต 2) ยกกระดับเจตจำนงด้านคุณธรรมในการต่อต้านทุจริต 3) พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก 4) ยกกระดับมาตรฐานกระบวนการปราบปรามการทุจริต และ 5) ยกกระดับผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ซึ่งผลจากการดำเนินการปี 2560 ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลเกี่ยวกับด้านบริษัทความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2560 ประเภทรางวัลการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง
 - รางวัล Best Social Impact Bank Thailand 2017 จากวารสาร CFI โดยเป็นองค์กรเดียวของประเทศไทยที่ได้รับรางวัลจาก CFI ใน Q4 ปี 2017
 - รางวัล Thailand Sustainability Investment 2017 (THSI) หรือ “รายชื่อหุ้นยั่งยืน” จาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - รางวัล “รัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการจัดทำแผนงานเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน” ประจำปี 2560 จากสำนักงาน ป.ป.ช.
 - รางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 7 (NACC Integrity Awards) จากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
 - รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560 ประเภทรางวัล Recognition โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
 - รางวัลใบรับรอง Green Meetings Plus จาก องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development: TBCSD)
- จากรางวัล และผลการประเมินที่ธนาคารได้รับ ล้วนสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ดี ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป



(นายวิชัย อัครัสกร)

ประธานกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

102-1, 102-5

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ในรูปแบบสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารพาณิชย์ โดยเกิดจากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารมณฑล จำกัด กับธนาคารเกษตร จำกัด โดยธนาคารได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2532 ถือเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกของประเทศที่นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อปี พ.ศ. 2537 มีกระแสรองการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ร้อยละ 55.05 และในเดือนตุลาคม 2555 ธนาคารได้ดำเนินการเพิ่มทุนโดยจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุน จำนวน 2,796.31 ล้านหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นแต่ละราย ทั้งหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ ธนาคารมีสัญลักษณ์เป็นรูปนกยูงยักษ์ สีฟ้า ที่สะท้อนถึง ความทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต พลั้งแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะนโยบายนำพาไปสู่ความก้าวหน้าทั้งทางไกลทั่วแผ่นดินฟ้าไทย และยังสื่อถึงความรู้สึกสะดักสลาย เป็นคนกันเอง ที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับจากธนาคารกรุงไทย

ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารประสบความสำเร็จในการออกตราสารด้อยสิทธินับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 วงเงินไม่เกิน 20,000 ล้านบาท เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการขยายสินเชื่อและการขยายตัวของธนาคารในอนาคต โดยการออกตราสารด้อยสิทธิครั้งนี้ ได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนรายใหญ่ที่เป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล และผู้ลงทุนกลุ่มสถาบันทั้งบริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันภัย บริษัทหลักทรัพย์ จัดการกองทุน และบริษัทอื่นๆ

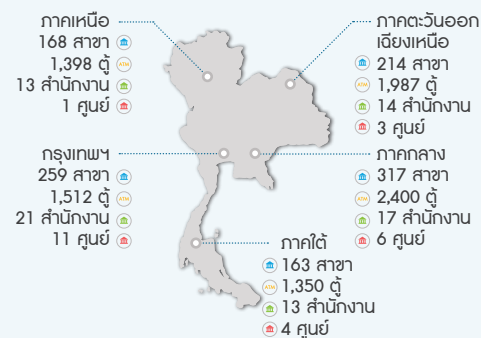
โดยปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว

จำนวน	
▶ 72,005,040,437.50 บาท	
จำแนกเป็น หุ้นสามัญ จำนวน	
▶ 13,976,061,250 หุ้น	
และหุ้นบุริมสิทธิ จำนวน	
▶ 5,500,000 หุ้น	
รวมจำนวน	
▶ 13,981,561,250 หุ้น	

102-7

ด้วยหนึ่งในพันธกิจของธนาคารในการร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศนั้น ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการต่างๆ เพื่อต่อยอดและพัฒนาธุรกิจของตัวเอง

 ธนาคารมีสาขา ในประเทศไทยทั้งหมด	 ตู้ ATM มีทั้งหมด	 สำนักงานธุรกิจ มีทั้งหมด	 ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีทั้งหมด
1,121 สาขา	8,647 ตู้	78 สำนักงาน	25 ศูนย์
ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560			



102-3

 ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารนาบนา) :
เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารสุขุมวิท) :
เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

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

 โทรศัพท์ : 0 2255 2222	 E-mail : Call.Center@ktb.co.th
 โทรสาร : 0 2255 9391-3	 Facebook : KTBCare
 ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงไทย : 0 2111 1111	 Twitter : KTBCare
 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า 0 2208 8989	 Instagram : KTBCare
 เว็บไซต์ : www.ktb.co.th	 Youtube : KTBCare



102-4

และสาขาในต่างประเทศ 8 สาขา ใน 7 ประเทศ และ 1 สำนักงาน
ผู้แทน ได้แก่



“หมายเหตุ สาขาหมู่เกาะเคย์แมน จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุน
จากแหล่งเงินภายนอก และสำนักงานผู้แทนอย่างถาวร ทำหน้าที่ดูแลและประสานงาน
อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน

102-16

วิสัยทัศน์ (Vision)

“กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ”
GROWING TOGETHER

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อ
สนับสนุนการเติบโตและความแข็งแกร่งแก่ลูกค้า สร้าง
คุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้าง
ผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)



ดูแลและพัฒนาศักยภาพ
ของบุคลากรและระบบงาน



ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่า
แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม
และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืน
ให้แก่ผู้ถือหุ้น

102-10

ค่านิยมหลัก (Core Values) หรือ Brand DNA ของกรุงไทย

ธนาคารได้ดำเนินโครงการ Krungthai Branding เพื่อวางรากฐานของการพัฒนาแบรนด์องค์กรให้มีความแข็งแกร่งและยั่งยืน
โดยจัดทำอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนตามหลักทฤษฎีแบรนด์ที่เป็นสากล และได้มีการศึกษา รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ
รวมทั้งจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนของธนาคาร ผ่านการสำรวจทัศนคติของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน การสัมภาษณ์
เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงและ Regulators และการสัมภาษณ์เชิงปฏิบัติการของผู้บริหาร โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ ประเมินผล และ
กลั่นกรองเป็น Brand DNA ที่เป็นตัวตนที่แท้จริงของธนาคาร คือ F-A-S-T ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการนำไปใช้เป็นแนวทาง
ในการพัฒนาแบรนด์ธนาคาร รวมทั้งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร การออกผลิตภัณฑ์ และการปรับกระบวนการ
ทำงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับ Brand DNA เปรียบเสมือนเป็นเข็มทิศในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังเป็น Brand DNA ที่ตอบโจทย์
บริบทของสังคม เทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับ Statement of Direction
ของธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดการ และคณะกรรมการธนาคาร เห็นชอบให้ปรับเปลี่ยน Core Values จาก FIRST มาเป็น
F-A-S-T พร้อมกำหนดให้เป็น Brand DNA โดยมีความหมาย ดังนี้



ผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน และบริษัทในเครือ

ธนาคารได้ยึดหลักการลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หาความต้องการ และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าทั้งลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการบริการ การสร้างความพอใจให้กับลูกค้า จนลูกค้ามีความพึงพอใจ มี Engagement กับธนาคาร รวมไปถึงประเมินผลการบริการว่ามีประสิทธิภาพตามที่คาดการณ์ ด้วยโมเดล KTB Customer Life Cycle Management Model เพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มี Lifestyle ที่แตกต่างกัน และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้มีความสอดคล้องกับความต้องการเฉพาะกลุ่ม โดยสามารถแบ่งได้เป็นผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อและไม่ใช้สินเชื่อ

ผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อ

สินเชื่อขนาดใหญ่ สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ที่มียอดขายเกินกว่า 1,000 ล้านบาท และมีวงเงินสินเชื่อเกินกว่า 500 ล้านบาท ครอบคลุมธุรกิจเกษตร ก่อสร้าง บริการและอุตสาหกรรม

สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ที่มีวงเงินรวมเกิน 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เช่น สินเชื่อกรุงไทยใจดีช่วย SMEs

สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ แบ่งเป็นสินเชื่อที่ให้กับหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ และสินเชื่อที่ธนาคารได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการต่างๆ

สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล เป็นสินเชื่อสำหรับบุคคลทั่วไป ในลักษณะต่างๆ เช่น

- **สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ** เป็นสินเชื่อเพื่อเป็นสวัสดิการทางการเงินโดยเสริมสภาพคล่อง บรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าเมื่อยามจำเป็น และสามารถชำระคืนเงินต้นได้ตามความต้องการ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารได้แก่ กลุ่มลูกค้าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- **สินเชื่อ KTB Home Easy Cash** คือสินเชื่อสำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินประเภทต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า
- **สินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก (KTB Smart Home Loan)** เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้านหรือทาวน์เฮ้าส์หรือห้องชุดในอาคารชุด หรืออาคารพาณิชย์ที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัว



102-2

สินเชื่อสถาบันการเงิน เป็นการกำกับดูแลและพัฒนาการทำธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงิน เช่น สถาบันการเงินต่างประเทศ เป็นต้น

สินเชื่อสาขาต่างประเทศ ผ่านการให้บริการของสาขาต่างประเทศ สำหรับกลุ่มลูกค้าไทยและลูกค้าต่างประเทศ

การให้สินเชื่อด้วยหลักธรรมาภิบาล

โดยธนาคารมีนโยบายปล่อยสินเชื่อตามหลักธรรมาภิบาลที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยธนาคารไม่เลือกปฏิบัติและมีแนวทางการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าทุกรายที่มีความน่าเชื่อถือและความสามารถในการชำระหนี้โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติสีผิวศาสนา เพศ สถานภาพสมรส อย่างไรก็ดี ธนาคารไม่ประสงค์ที่จะให้สินเชื่อแก่ธุรกิจผิดกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรมหรือขัดต่อจารีตประเพณีอันดีงาม

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการประเภทผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่สินเชื่อ เช่น บริการธนบดีธนกิจ (Wealth Management) ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมตลาดเงินตลาดทุน บริการ Supply Chain Financing รวมถึงบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคาร โดยสามารถอ่านรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและบริษัทในเครือได้ในรายงานประจำปี 2560 หน้า 50-58 และหน้า 47 (สำหรับรายละเอียดบริษัทในเครือ)



203-2

ผลิตภัณฑ์และบริการอิเล็กทรอนิกส์

ในปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกสบายสอดคล้องกับ Digital Lifestyle ของลูกค้ากลุ่มต่างๆ เช่น

- **KTB netbank** คือ

บริการสำหรับผู้มีบัญชีกับทางธนาคาร ให้สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการใช้งานผ่าน Internet โดยปัจจุบันลูกค้าทำการโอนเงินผ่านระบบ Promptpay ด้วยเบอร์มือถือ และเลขบัตรประชาชน 13 หลัก เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ในการโอนเงินและรับเงินของประชาชนที่มีความสะดวกมากขึ้น มีค่าธรรมเนียมที่ถูกลง และปลอดภัยเทียบเท่าบริการโอนเงินในธนาคาร นอกจากนี้ ยังมีบริการ KTB netbank : Talk to net officer ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารผ่าน Video Call ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ netbank กว่า 4 ล้านคน

- **“เป๋าตัง”** คือ

แอปพลิเคชันสำหรับบุคคลทั่วไปเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น การโอนเงินและชำระเงิน โดยสามารถรองรับการสแกน QR Code เพื่อโอนเงินผ่านระบบ Promptpay ชำระค่าบริการและสินค้า ตามมาตรฐาน Thai QR Standard และใช้สแกนนิ้วมือเพื่อยืนยันการชำระเงิน โดยผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูประวัติการใช้จ่ายย้อนหลังได้



Scan
เพื่อดูข้อมูล
netbank



Scan
เพื่อดูประวัติ
เป๋าตัง



Scan
เพื่อดาวน์โหลด
เป่าตุง
(โปรดติดต่อสาขา
ธนาคารเพื่อเปิด
ใช้งาน)

• “เป่าตุง” เป็น

แอปพลิเคชันที่รองรับการ
ชำระเงินด้วย QR Code สำหรับ
ร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านค้า
ภายในหน่วยงานราชการและ
มหาวิทยาลัย ร้านค้าที่อยู่ในพื้นที่
ชุมชน รวมถึงร้านค้าอื่นๆ ที่รับ
เงินสดทั้งรายใหญ่และรายย่อย
เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถ
บริหารจัดการการรับชำระค่าสินค้า
และบริการ โดยผู้ใช้บริการ
สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้ทันที
และสามารถดูสรุปยอดขายได้

• **KTB LG Online** เป็นการบริการออกหนังสือ
คำประกันแบบอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระเงิน
ค่าซื้อเอกสารประกวดราคาแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ
อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการที่ต้องการเข้าร่วม
ประมูลงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสามารถแจ้งความ
จำนงค์ในการซื้อเอกสารประกวดราคาและวางหนังสือ
คำประกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อเข้าประมูลงาน
โดยผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Electronic
Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง
ที่เชื่อมต่อกับระบบ KTB Corporate Online ของธนาคาร
กรุงไทย โดยธนาคารกรุงไทยและกรมบัญชีกลางได้
ลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เพื่อเปิดให้หน่วยงาน
ภาครัฐใช้บริการเป็นธนาคารแรก

• **KTB Corporate Online** เป็นบริการ Internet
Banking ของธนาคารที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า
กลุ่มนิติบุคคล หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ รวมถึง
ลูกค้าบุคคล เพื่อให้สามารถบริหารจัดการทางการเงิน
ซึ่งนอกจากบริการด้านข้อมูลแล้ว ลูกค้ายังสามารถ
ใช้บริการจัดการทางการเงินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ บริการโอนเงิน
และจ่ายเงิน บริการเรียกเก็บเงิน บริการสภาพคล่อง
และบริการด้านข้อมูล โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการ
ได้ด้วยแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้บริการได้
ตลอด 24 ชั่วโมง

102-13

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและพันธมิตร
ภาคีเครือข่ายทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และธุรกิจต่างๆ
เพื่อนำแนวทางการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการดำเนินงาน
ต่างๆ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาองค์กร ดังนี้

Industry Association

- สมาคมธนาคารไทย
- ชมรม ACI Thailand
- สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
- ชมรมวณิชธนกิจ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
- โครงการระบบหักบัญชีเช็คด้วยภาพและ
ระบบจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS: Imaged
Cheque Clearing and Archive System)

National Association

- ชมรม CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
(Thailand Business Council for Sustainable
Development: TBCSD)
- องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)

International Association

- สมาคมนานาชาติการแลกเปลี่ยนและตราสาร
อนุพันธ์ (International Swaps and
Derivatives Association: ISDA)

นอกจากนี้ ธนาคารยังลงนามบันทึกข้อตกลงความ
ร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่าง
สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรด้วยความ
โปร่งใสปราศจากคอร์รัปชัน และได้ลงนามบันทึกข้อตกลง
ความร่วมมือ เรื่องการขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบ
ร่วมกับ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนธนาคาร
สู่องค์กรต้นแบบด้านคุณธรรม ภายใต้โครงการกรุงไทย
คุณธรรม

แผนยุทธศาสตร์ธนาคาร 2560

ธนาคารไทยยังคงดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานธุรกิจที่วางไว้ระหว่างปี 2557-2564 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ช่วง หรือ 3 Summits โดยธนาคารได้ผ่านพ้น Summit ที่ 1 การวางรากฐานที่แข็งแกร่ง (ปี 2557-2558) มาแล้ว และอยู่ในระหว่าง Summit ที่ 2 และ Summit ที่ 3 ทั้งนี้ ในปี 2560 คือปีเริ่มต้นของ Summit ที่ 3 ของธนาคารที่ต้องการมุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำด้าน Digital Banking รวมทั้งพัฒนาองค์กรให้เป็น Best Place to Work โดยการดำเนินงานสำคัญในแต่ละ Summit สามารถสรุปได้ดังนี้



Summit 1

วางรากฐานที่แข็งแกร่ง (Base Camp) ปี 2557-2558 ซึ่งให้ความสำคัญกับการยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานด้านธุรกิจในส่วนของ Retail, SME, Wholesale, Investment Banking, Global Markets และ Transactional Banking รวมทั้งการดำเนินงานต่างๆ ในเรื่องของทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร

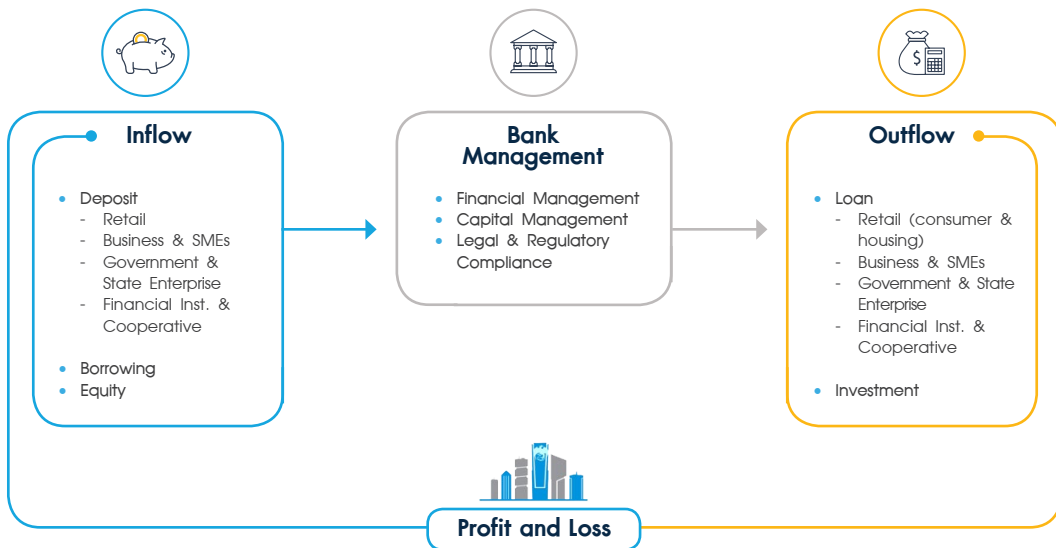
Summit 2

ปิด Gap กับคู่แข่ง ปี 2559-2563 จากการพัฒนาเพื่อเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ ในด้านส่วนแบ่งการตลาดและผลกำไร ปิดช่องว่างกับคู่แข่งด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานในส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ ต้นทุนของแหล่งเงิน สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้ รวมถึงการพัฒนาองค์กรให้เป็น Paperless Organization ตลอดจนมองหาโอกาสใหม่ๆ ในการเติบโตทางธุรกิจ เช่น การบริหารความมั่งคั่ง การขยายตลาดในภูมิภาคอาเซียนและการเข้าถึงฐานลูกค้ากลุ่มดิจิทัล เป็นต้น

Summit 3

Best Digital Bank & Best Place to Work ปี 2560-2564 มุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำในเรื่อง Digital Banking และเป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน (Best Place to Work) โดยปัจจุบันเรื่องดิจิทัลได้เข้ามาในธุรกิจธนาคารเร็วกว่าที่คาดคิดและส่งผลกระทบต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน ทำให้ยุทธศาสตร์เขา 3 ลูก ต้องย่นระยะทางของเขาลูกที่ 2 และ 3 เข้ามาทับซ้อนให้ใกล้กันมากขึ้น เพื่อให้เกิดการผสมผสานระหว่างการเดินทางปิดช่องว่างระหว่างธนาคารและคู่แข่งไปพร้อมๆ กับการวางรากฐานไปสู่การเป็น Best Digital Bank และ Best Place to Work ในอนาคต ทั้งนี้ ธนาคารจะเน้นในจุดที่ต้องทำและมีทิศทางชัดเจนมากขึ้นโดยเป้าหมายเดิมยังอยู่ต่อไป แต่ต้องเริ่มต้น Summit ที่ 3 เร็วขึ้นกว่าเดิม

การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Management)



ธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการทางการเงิน โดยมีแหล่งที่มาของเงิน เช่น เงินรับฝาก (Deposit) ทุกประเภท ทั้งออมทรัพย์ กระแสรายวัน ฝากประจำ ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล (รวมถึงบริษัทเอกชน) หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน ผ่านสาขาและช่องทางต่างๆ อาทิ เครื่อง ATM ADM และ KTB netbank รวมถึงการกู้ยืมระหว่างธนาคาร ดอกเบี้ยจากการปล่อยสินเชื่อต่างๆ และแหล่งเงินทุนที่เกิดจากส่วนของทุนที่สำคัญอื่นๆ ได้แก่ ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมของธนาคาร (Borrowing) ส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity) และค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการให้บริการของธนาคารทั้งที่เกิดจากนายหน้าหรือการเป็นตัวแทน เช่น การให้บริการจัดการกองทุน และค่าธรรมเนียมจากการให้บริการอื่นๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ ค่าธรรมเนียมจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งปัจจุบันเริ่มลดลงจากบริการ Promptpay

ธนาคารจะนำเงินเหล่านี้มาบริหารจัดการ ตามหลักการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง มีนโยบายใน

การรักษาระดับเงินทุนหมุนเวียน โดยให้ความสำคัญกับหลักการบริหารจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพ และการบริหารจัดการที่เหมาะสม พร้อมทั้งพิจารณาถึงสภาพคล่อง กฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อเป้าหมายในการสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น ภายใต้กฎระเบียบและการกำกับดูแลของหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

ธนาคารใช้เงินทุนเหล่านี้ผ่านการดำเนินธุรกิจต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบการปล่อยสินเชื่อประเภทต่างๆ เช่น สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ สินเชื่อสาขาต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีรายรับเข้ามาในรูปของดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่างๆ ทั้งจากบริการของธนาคารเองและบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคาร รวมถึงรายได้ที่เกิดจากเงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อการค้า เงินลงทุนในตราสารหนี้ กำไรสุทธิจากเงินลงทุน ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืน ด้วยแนวปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานของประเทศและในระดับสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติ	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน	หัวข้อในรายงานความยั่งยืน
มิติเศรษฐกิจ	การต่อต้านทุจริต	- กำหนดนโยบาย Zero Tolerance ในจรรยาบรรณธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของธนาคารในการต่อต้านสินบนและคอร์รัปชัน และบังคับใช้กับคู่ค้า ตัวแทน ตัวกลาง ที่ปรึกษา หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจอื่นๆ ของธนาคาร - ประกาศใช้นโยบาย Whistle Blowing เพื่อเป็นช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด - กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ตามแนวทางมาตรฐานสากล เช่น Vienna Convention (1988) Financial Action Task Force (FATF) เป็นต้น - ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ - ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรม ต้นแบบ ร่วมกับ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนธนาคารสู่องค์กรต้นแบบด้านคุณธรรม ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม	การกำกับดูแลกิจการที่ดี
มิติสังคม	สิทธิมนุษยชน	ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมายทั้งในประเทศ และกฎหมายสากล รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR อาทิ - ข้อ 2 ทุกคนมีสิทธิ และเสรีภาพ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ - ข้อ 3 ทุกคนมีสิทธิในการมีชีวิตอยู่และมีความมั่นคง - ข้อ 7 สิทธิในการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน - ข้อ 24 สิทธิในการพักผ่อนและมีเวลาพักจากการทำงาน โดยธนาคารให้สิทธิลาพักผ่อนแก่พนักงานเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยธนาคารได้กำหนดเรื่องสิทธิมนุษยชนอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน หมวดที่ 2 เรื่อง ระเบียบพนักงาน เพื่อเกิดการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานที่ถูกต้อง	การดำเนินงานด้านสังคม
มิติสังคม	แรงงาน	ธนาคารดูแลพนักงานสอดคล้องกับหลักแรงงานสากล International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work - หลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ - ไม่มีการรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีเข้าทำงาน - ให้ความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิงในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง - ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35	การดำเนินงานด้านสังคม
มิติสิ่งแวดล้อม	สิ่งแวดล้อม	ธนาคารนำหลักมาตรฐานสากล ISO 26000 มาเป็นหลักปฏิบัติในด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ - การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อ Green Loan - จัดตั้งโครงการ Think Green Plus เพื่อร่วมรณรงค์การใช้พลังงานไฟฟ้า - รณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานกำจัดเอกสารปลอดภัยในโครงการ Shred2Share เพื่อลดการทำลายต้นไม้ - การรณรงค์เรื่องการประชุมสีเขียวหรือ Green Meeting เพื่อลดการใช้กระดาษ - จัดกิจกรรม “กรุงไทย หัวใจสีเขียว” รณรงค์ให้พนักงานและครอบครัวร่วมปลูกป่าชายเลน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

102-18

ธนาคารกรุงไทยยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีนั้น เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน เป็นธนาคารที่ทุกคนวางใจ (Public Trust) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารทุกคน ตลอดจนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเสมอมา ด้วยตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการเป็นหนึ่งในด้านธรรมาภิบาล

จากความมุ่งมั่นดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาล (CARPETS) เพื่อเป็นหลักปฏิบัติแก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร อันประกอบด้วย

- C**reation of Long Term Value
การสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน
- A**ccountability
แสดงถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- R**esponsibility
รู้สำนึกในหน้าที่
- P**romotion of Best Practices
ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- E**quitable Treatment
ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน
- T**ransparency
แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน
- S**ocial and Environmental Awareness
สำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ ธนาคารสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทุกคน ร้อยละ 100 อย่างสม่ำเสมอผ่านกิจกรรมภายใน และช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น CG TIMES ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่ายผ่านทาง Intranet

พร้อมทั้งมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งยังติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งคณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนาคารประกอบด้วย

1 คณะกรรมการธนาคาร มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวม โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่างๆ ของธนาคารดำเนินไปตามนโยบายถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้มีการแสดงบทบาทและถ่วงดุลกันอย่างโปร่งใส ประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ จึงเป็นคนละบุคคลกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ในปี 2560 คณะกรรมการธนาคารมีจำนวน 12 คน ประกอบด้วย กรรมการอิสระ 7 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 11 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน เป็นเพศชาย 11 คน และเป็นเพศหญิง 1 คน

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 60)

คณะกรรมการธนาคารได้มีการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ทั้ง 5 หมวด ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติที่เท่าเทียมกันต่อผู้ถือหุ้น การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ โดยรายละเอียดสามารถอ่านได้ในรายงานประจำปี 2560 หน้า 137-147

2 คณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร ในการกำหนดกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติในด้านต่างๆ รวมถึงกลั่นกรองหรืออนุมัติสินเชื่อ ปรับปรุงหนี้ การลงทุนแผนธุรกิจ

3 คณะกรรมการตรวจสอบ มีบทบาทสำคัญในการจัดให้มีการสอบทานรายงานทางการเงินต่างๆ อย่างเพียงพอ ถูกต้อง เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป สอบทานในประเด็นสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน รายการที่เกี่ยวข้องกัน สอบทานและติดตามระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ

4 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและ



แนวทางการปฏิบัติและมาตรการติดตามเพื่อให้มีการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งติดตามและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการต่างๆ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น ทั้งนี้ได้รวบรวมแนวปฏิบัติต่างๆ ไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร

5 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทนต่างๆ และผลประโยชน์อื่น รวมถึงการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติทักษะ ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ตลอดจนกำกับดูแลกระบวนการคัดเลือกให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

6 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและระบบบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง และดูแลให้ธนาคารดำเนินการตามนโยบายและแนวทางบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารและหน่วยงานกำกับกำหนด

7 คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีบทบาทในการดูแล บริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารมีความเหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอิสระซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่เป็นอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งสนับสนุนคณะกรรมการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

ธนาคารส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกิจกรรมภายในและการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การอบรมหลักสูตร CG แก่ผู้บริหารระดับสูง การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ การจัดทำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-Learning, Intranet, และ CG Times การจัดอบรมวิทยากรและบุคลากรต่าง ๆ เป็นต้น

เพื่อขับเคลื่อนธนาคารกรุงไทยสู่การเป็นธนาคารต้นแบบคุณธรรม ในปี 2560 ประสานกรรมการธนาคาร กรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานและพนักงานของธนาคารได้ร่วมประกาศเจตนารมณ์ เจตจำนงสุจริตในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม เพื่อนำองค์กรสู่การเป็น “กรุงไทยคุณธรรม” และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)

การดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาลสู่การนำไปประพฤติปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กรในปี 2560 ของธนาคาร มีดังนี้

1. **การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564** ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรมเพื่อยกระดับการดำเนินงานของธนาคาร ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และยุทธศาสตร์ธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม และการสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริตในองค์กร (Zero Tolerance)

ยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ประกอบด้วยการดำเนินการหลัก 5 ด้าน

1

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)

2

ยกระดับเจตจำนงด้านคุณธรรมในการต่อต้านทุจริต

3

พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก

4

ยกระดับมาตรฐานกระบวนการปราบปรามการทุจริต

5

ยกระดับผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของธนาคาร





102-16

2. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงาน ในการนำหลักบรรษัทภิบาลสู่การปฏิบัติงาน (KTB CG in Process) การส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ที่แสดงออกซึ่งวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต และการต่อต้านทุจริตที่จริงจังและเข้มแข็งของธนาคาร และการมอบรางวัล KTB CG in Process Awards เพื่อยกย่องชมเชยหน่วยงานที่มีผลประเมิณการดำเนินกิจกรรมด้านบรรษัทภิบาลดีเด่น และเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นร้อยละ 100 ในการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

3. การปรับปรุงนโยบายด้านบรรษัทภิบาลให้เป็นปัจจุบัน สอดคล้องตามมาตรฐานสากล โดยธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงนโยบายด้านบรรษัทภิบาลและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารถือปฏิบัติตามแนวนโยบายดังกล่าว ดังนี้

- จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) เพื่อให้ครอบคลุมในส่วนของการพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดรับกับมาตรฐานสากล และเทียบเท่าจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) ธนาคารให้ความสำคัญกับด้านสิทธิมนุษยชนตามแนวทางจริยธรรมที่เป็นสากล ซึ่งบุคลากรทุกคนของธนาคารถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด ธนาคารจึงได้กำหนด

แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ

- จรรยาบรรณลูกค้า จัดทำภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดี และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้กับลูกค้า สอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเป็นธรรม การรักษาความลับ สิทธิมนุษยชน ความปลอดภัยและชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติที่ยึดถือร่วมกันระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง ก่อให้เกิดจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนสนับสนุนในการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

4. การจัดกิจกรรมการสื่อสารและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านบรรษัทภิบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูล/ให้ความรู้แก่พนักงาน โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือและช่องทางในการสื่อสารมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์คลิป VDO KTB CG in Process ผ่านทางระบบ Digital Signage ซึ่งเป็นระบบสื่อสารภายในองค์กร การจัดทำจรรยาบรรณธุรกิจฉบับ e-Book ซึ่งเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลผ่านการ Scan QR Code และ Intranet เป็นต้น

5. การจัดทำแบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติ ด้านบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) ประจำปี 2560 ของพนักงาน เพื่อนำผลการประเมินสำรวจเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป



205-2

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารเสริมสร้างวัฒนธรรมค่านิยมสุจริตและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนามาตรการและกลไกต่างๆ ทั้งในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร ครอบคลุมถึงการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน การรับ/ให้สินบน การเปิดเผยข้อมูลด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการกำกับติดตาม/ประเมินความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร นอกจากนี้ พนักงานธนาคารยังได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อาทิ แนวทางการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ, ความรู้เรื่องการป้องกันและ

ปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย, หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติตามเกณฑ์ ปปง. การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง (นยปส.) กลยุทธ์พิชิตคอร์รัปชัน ก้าวสู่มิติใหม่ Thailand 4.0

ธนาคารได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการต้านทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) (ACT) และเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในเครือข่าย ITA รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

การสื่อสารและเผยแพร่ความรู้

ธนาคารจัดให้มีช่องทางและกิจกรรมในการสื่อสารเผยแพร่ความรู้แก่พนักงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักบรรษัทภิบาล จรรยาบรรณธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร เช่น การให้คณะกรรมการธนาคารทุกท่านได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) คิดเป็นร้อยละ 100 และพนักงานลงนามรับทราบจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ปี 2560 (ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2560) จำนวน 22,663 ท่าน การจัดกิจกรรมกรุงเทพฯ 51 ปี รวมถึงเป็นหนึ่งใน KTB Zero Tolerance การสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติของพนักงาน ผ่านระบบ E-Learning Intranet CG Times การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ บอร์ดนิทรรศการและบูธกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร CG แก่ผู้บริหารระดับสูง เช่น กรรมการธนาคารได้รับการอบรมเรื่อง Anti-corruption ทั้งหมด 5 คน ประมาณ 41.6%



หลักสูตร

Ethical Leadership Program (ELP)

1. นายปณณิศร์ ศกุนตนาค
2. พลเอก เทียนชัย รับพร
3. นายสมชัย บุญนำศิริ
4. นายธันวา เลหาศิริวงศ์
5. ดร.กุลยา ตันติเตมิท

หลักสูตร

Boards that Make a Difference (BMD)

1. นายสมชัย บุญนำศิริ

หลักสูตร

Corporate Governance for Capital Market Intermediaries (CGI)

1. พลเอก เทียนชัย รับพร

ทั้งนี้ ธนาคารได้สื่อสาร นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและการให้สินบน (Anti Corruption and Bribery Policy) แก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ลูกค้า คู่ค้า และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ให้รับทราบและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ผ่านหน้าเว็บไซต์ธนาคาร, CG Times, Intranet รวมทั้งยังได้พัฒนาการทำงานในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้าง ให้มีการเผยแพร่แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีบนหน้าเว็บไซต์ธนาคาร

ธนาคารจะไม่ยอมให้มีการให้หรือรับสินบน ธนาคารได้จัดทำระเบียบการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และคู่มือปฏิบัติงาน (Do & Don't) ในการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเป็นแนวทางแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน โดยได้มีการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ภายในธนาคาร

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ.ธนาคาร
กรุงเทพ ได้ประกาศเจตนารมณ์ถึงหลักการ
ป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และ
ประกาศนโยบาย No Gift Policy เพื่อส่งเสริม
และสนับสนุนให้พนักงานของธนาคารปฏิบัติ
หน้าที่ด้วยความโปร่งใส เกิดประโยชน์สูงสุด
โดยปราศจากความเคลือบแคลงในความซื่อสัตย์
สุจริต



การแจ้งเบาะแส ทุจริต

ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งหากผู้ใดพบเห็นการกระทำผิดของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร หรือพนักงานบริษัทในเครือ ไม่จำเป็นว่าเป็นการกระทำทุจริต ผิดกฎหมาย ผิดระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอกต่างๆ สามารถแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังสามารถแจ้งเบาะแสโดยตรงมาที่ประธานกรรมการธนาคารผ่านอีเมล whistleblowing@ktb.co.th ทั้งนี้ รายชื่อของผู้แจ้งเบาะแสจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และได้รับการคุ้มครองทั้งระหว่างกระบวนการดำเนินการสอบสวนและหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ

การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารได้กำหนดโครงสร้าง นโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุม การบริหาร ความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (สปท.) รวมถึงแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) และ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งเป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรเชิงบูรณาการตามหลักสากล คือ การเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งช่วยบูรณาการ การบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยกำหนดเป็น ค่าเฉพาะหรือเป็นช่วงที่โต้ขึ้นอยู่กับดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ที่ใช้และความเหมาะสมทำให้ธนาคาร สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคารในปัจจุบันครอบคลุม ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทุกด้านตามกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนตามเกณฑ์ Basel ของ สปท. ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญด้านต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงจากการกระจุกตัว ด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง รวมถึงมีการ ดำรงเงินกองทุนอย่างเพียงพอรองรับความเสี่ยงต่างๆ ดังกล่าว ตามเกณฑ์ Basel ทั้งในภาวะปกติและภาวะ วิกฤติ (Stress Test) ซึ่งนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ ธนาคารผู้ถือหุ้นตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน

205-1

การประเมินความเสี่ยงการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารโดยสายงานบริหารความเสี่ยง มีฝ่ายประเมิน ความเสี่ยงข้อผิดพลาดและการทุจริต ปฏิบัติงานบริหารจัดการ งานด้าน Fraud Risk Management โดยกำหนดกลยุทธ์ นโยบายและกระบวนการจัดการป้องกันการทุจริตและ ข้อผิดพลาด วิเคราะห์สาเหตุ บัญชี แนวโน้ม เพื่อหาวิธีป้องกัน แจ้งเตือน ลดความเสี่ยง/ความเสียหายที่อาจเกิดจากการทุจริต หรือมิให้เกิดการทุจริตซ้ำ ทำการตรวจจับรายการธุรกรรม ทางการเงินที่ผิดปกติ (Fraud Monitoring) เพื่อระงับ ความเสียหายให้กับลูกค้าพร้อมแจ้งเตือน ทำการตรวจสอบ/ สืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาเยียวยาลูกค้า รวมถึงติดตาม ดำเนินคดีกับผู้ทุจริตหรือมีจรรยาบรรณ โดยมีการทบทวนกระบวนการ และปรับปรุงให้ทันสมัยตามสถานการณ์ปัจจุบันเป็นประจำทุกปี

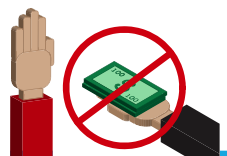
ธนาคารได้มีการกำหนดให้ทุกหน่วยงานของธนาคาร มีการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง เช่น การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) และการกำหนด KRI เพื่อใช้ในการติดตามความเสี่ยง จึงมั่นใจได้ว่า

ธนาคารได้มีแนวทางการควบคุม ประเมิน และติดตาม ความเสี่ยง อันเนื่องมาจากการทุจริตและความเสี่ยงอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี และกำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ทุกรูปแบบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และมีช่องทางการ แจ้งเบาะแสผู้กระทำการทุจริต (Whistle Blowing) โดยกำหนด ให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร และ บริษัทในกลุ่มธุรกิจที่ธนาคารถือหุ้น 100% ยึดถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด รวมถึงการทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย ธนาคารได้มีมาตรการ ที่เป็นธรรมในการปกป้อง ไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่ากระทำความ นั้น จะทำให้ธนาคารสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ โดยธนาคารได้มีการ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักถึงผลกระทบที่ เกิดขึ้นจากการคอร์รัปชัน



บุคลากรของธนาคาร และบริษัท
ในเครือธนาคาร ต้องไม่เข้าไป
เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับหรือ
ให้สินบน และการคอร์รัปชันไม่ว่า
โดยทางตรงหรือทางอ้อม



103-3

การเสริมสร้างวัฒนธรรม ด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงรวมถึงการประกาศเจตจำนงในการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม เพื่อมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance in Compliance and Fraud) และมีนโยบาย และกฎระเบียบต่างๆ อันเป็นการสร้างความรับผิดชอบอย่างทั่วถึง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร โดยธนาคารได้มีการจัดทำคู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ซึ่งมีกระบวนการทำงานที่มีการควบคุมภายใน (Internal Control) โดยมีการแบ่งหน้าที่ (Check and Balance) และการตรวจสอบกันเองของหน่วยงาน หรือเห็นชอบตามลำดับการบังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้องค์กรผลิตผลงานที่มีคุณภาพ มีวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สม่าเสมอ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุง SOP ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และยังสามารถนำ SOP ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร นำไปใช้เป็นผู้มีอรรถิการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา และใช้เป็น Check List ในกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการเน้นย้ำในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงและได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือเวียน, KTB-Mail, Intranet, Google Site, Youtube Live ฯลฯ และสำหรับกรรมการมีการอบรม Orientation เอกสารภาพรวมการบริหารความเสี่ยงธนาคาร (RMC) เอกสารแนวทางดำเนินงานของคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ (PC) รวมถึงมีการทบทวนกระบวนการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งมีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน, สมรรถนะในการปฏิบัติงานรายตำแหน่ง และสมรรถนะในการบริหารจัดการ เช่น หมดความรู้ผลิตภัณฑ์ การขายและบริการหมดความรู้ด้านสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้เพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) การบริหารจัดการความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน กฎระเบียบการปฏิบัติงาน การพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership) ทักษะการสอนงาน (Coaching) ฯลฯ ผ่านการพัฒนาที่หลากหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรมแบบ Classroom Training การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง (E-Learning) การเรียนรู้ผ่านระบบ VDO Conference การฝึกอบรมในงาน (On the Job Training) Coaching Mentoring Case Study & Workshop Webinar ฯลฯ

นอกจากนั้น ยังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงาน (Experience Based Training) ด้วยกันเอง และผู้บริหารกับพนักงานซึ่งผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานโดยตรง และมีการประกวดรางวัลต่างๆ เช่น KTB First Awards รางวัล Compliance Champion, โครงการ KTB CG in Process Awards โครงการ Risk Process Improvement Awards เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามค่านิยมหลัก และซึมซับเข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวันในการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานทุกคน



103-3

แนวทางการป้องกันเพื่อลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานและการปฏิบัติงาน

ในภาพรวม ธนาคารได้มีการกำหนดให้มีดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อเป็นเป้าหมายในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Level) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance Level) และบริหารจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เมื่อดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) มีค่าเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ธนาคารจะมีการดำเนินการตามแผนการควบคุมความเสี่ยง (Action Plan) ที่กำหนดไว้ และมีการติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อประเมินผลลัพธ์จากการควบคุมความเสี่ยงว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ ถ้าการควบคุมความเสี่ยงไม่มีประสิทธิภาพ จะมีการหารือและพัฒนาแนวทางการควบคุมความเสี่ยงต่อไป รวมทั้งมีการรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อ การบูรณาการ การบริหารความเสี่ยง การกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการตรวจสอบภายใน เข้าไว้ด้วยกัน โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ซึ่งมี 2 ระดับ ได้แก่

• คณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ระดับจัดการ

จะทำหน้าที่ดำเนินการในเรื่องที่คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องสั่งการให้ ฝ่ายจัดการดำเนินการ และ/หรือเรื่องที่กรรมการผู้จัดการใหญ่ สั่งการ รวมถึงการพิจารณาถ่วงดุลและให้ความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ และการปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อ และ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การดำเนินการตามประเด็น

ข้อตรวจพบของหน่วยงานกำกับทุกหน่วยงาน เช่น ธปท. ก.ล.ต. สตง. ป.ป.ช. และ ปปง. เป็นต้น

• คณะทำงาน Governance Risk and Compliance (GRC)

ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการบูรณาการ การเชื่อมโยง การบริหารงานด้าน Corporate Governance, Risk Management และ Compliance รวมทั้งกำหนดกระบวนการบริหารงานที่ชัดเจน และดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามแนวทาง GRC และเพื่อให้การปฏิบัติงานตามแนวทาง GRC เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในระดับปฏิบัติการ ธนาคารมีกระบวนการหรือวิธีการปลูกฝังให้พนักงานในทุกๆ ระดับชั้นตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของตนเอง (Ownership of Risk) โดยธนาคารกำหนดให้ทุกสายงานต้องมี Risk Owner เป็นของตนเอง โดยมี Operational Risk Officer (ORO) เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและ รายงาน Loss Data ไปยังฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และมีการมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มประเมินความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self Assessment) เป็นประจำทุกปี

205-2

ในปี 2560 ธนาคารได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารจึงได้มีการจัดหลักสูตรตามหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน รวมถึงมีการอบรมจาก องค์กรภายนอก ดังนี้

หลักสูตร ปี 2560	ผู้บริหาร (3,366 คน)		พนักงาน (19,051 คน)	
	ผู้เข้ารับ การอบรม (คน)	*คิดเป็น ร้อยละ	ผู้เข้ารับ การอบรม (คน)	**คิดเป็น ร้อยละ
Classroom Training (ภายในธนาคาร)				
ปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่	35	1.04	325	1.71
ธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับสูงในกิจการธนาคาร (Good Corporate Governance for Top Executives)	55	1.63	2	0.01
แนวทางการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	129	3.83	53	0.28
KTBC Compliance Champion: แนวทางการป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดที่บังคับใช้กับธนาคาร	57	1.69	102	0.54
แนวทางปฏิบัติงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ปี 2560	101	3.00	270	1.42
พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของธนาคาร	90	2.67	159	0.83
ความรู้เรื่องการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	42	1.25	199	1.04
หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติตามเกณฑ์ ปปง. ของกลุ่มลูกค้านิติบุคคล	18	0.53	45	0.24
KTBC Compliance การปฏิบัติงานตามกฎหมายของ ปปง.	11	0.33	16	0.08
Classroom Training (ภายนอกธนาคาร)				
กลยุทธ์สร้างความโปร่งใสและภาพลักษณ์ใหม่ยุค Thailand 4.0	8	0.24	9	0.05
พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และกฎหมายฟอกเงิน เกี่ยวข้องกับนักบัญชีอย่างไร	2	0.06	3	0.02
พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	8	0.24	7	0.04
นักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปราม การทุจริตระดับสูง (นยปส.)	1	0.03	0	0.00
Anti Corruption: The Practical Guide	2	0.06	0	0.00
Anti-corruption: Synergy to Success หัวข้อ Creating Powerful Synergy to Combat Corruption Together	1	0.03	3	0.02
กลยุทธ์พิชิตคอร์รัปชัน ก้าวสู่มิติใหม่ Thailand 4.0	2	0.06	0	0.00
อาชญากรรมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy Crime Program (DECP)	7	0.21	2	0.01

* คิดเป็นร้อยละต่อจำนวนผู้บริหารทั้งหมด 3,366 คน

** คิดเป็นร้อยละต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด (ไม่รวมผู้บริหาร) 19,051 คน

การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ



ผลการดำเนินงานสุทธิ

22,440 ล้านบาท



สินทรัพย์

2,854,210

ล้านบาท



เงินรับฝาก

2,070,875

ล้านบาท



จำนวนหนี้สิน

2,559,991

ล้านบาท



จำนวนผู้ถือหุ้น

70,823

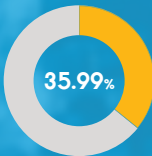
ราย

จำนวนการปล่อยสินเชื่อทั้งหมดของธนาคาร

สินเชื่อธุรกิจ
ขนาดใหญ่

671,345

ล้านบาท



สินเชื่อรัฐบาล
และรัฐวิสาหกิจ

129,623

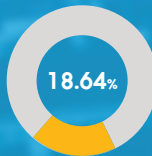
ล้านบาท



สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม

347,698

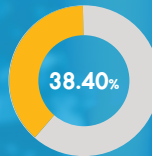
ล้านบาท



สินเชื่อรายย่อย

716,431

ล้านบาท



สินเชื่ออื่นๆ

386

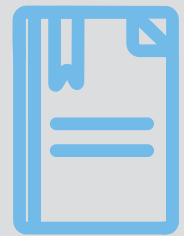
ล้านบาท



102-7, 102-10

ธนาคารดำเนินธุรกิจเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน บนหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจตาม Statement of Direction (SOD) ของธนาคาร ที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน

เสริมสร้างความมั่นคง
ทางการเงิน และมีผลตอบแทน
ต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม
สนับสนุนการดำเนินงาน
ภาครัฐ โดยมีการบริหารจัดการ
ผลิตภัณฑ์และให้บริการ
ในระดับชั้นนำ





103-2, 102-7, 203-2

การดำเนินงานด้านดิจิทัลในปี 2560

ในปี 2560 ถือว่าเป็นปีที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับการดำเนินงานของสถาบันการเงินเป็นอย่างมาก สืบเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และความก้าวหน้าของการให้บริการของกลุ่มธุรกิจ Fintech ธนาคารในฐานะเสาหลักของระบบเศรษฐกิจของประเทศจึงจำเป็นต้องพัฒนาการดำเนินงานดิจิทัล เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน โดยธนาคารได้กำหนดทิศทางและแผนการดำเนินงานของธนาคารเพื่อก้าวสู่การเป็น Digital Banking รวมถึงพัฒนาระบบงานต่างๆ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และตอบสนองนโยบายของรัฐบาลเพื่อพัฒนาประเทศในมิติต่างๆ ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจของธนาคาร ผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ เช่น

1. National e-Payment

ธนาคารสนับสนุนระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นโครงการที่รัฐบาลริเริ่มขึ้นในปี 2558 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินและลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจโดยรวมของประเทศ โดยในปี 2560 ธนาคารมีการดำเนินการต่างๆ ดังนี้

- Promptpay เปิดให้ลงทะเบียนสำหรับบุคคลธรรมดาโดยใช้เลขประจำตัวบัตรประชาชน 13 หลักหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมการเงินเมื่อวันที่ 15 ก.ค. 2559 และมีการเปิดบริการลงทะเบียน Promptpay สำหรับนิติบุคคล ในวันที่ 2 ก.พ. 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีฐานลูกค้าที่ลงทะเบียน Promptpay กับธนาคารทั้งสิ้นประมาณ 7.3 ล้าน ID (ข้อมูล ณ สิ้นเดือน 31 ธันวาคม 2560) รวมทั้งธนาคารได้เพิ่มบริการ Promptpay ใหม่อีก 2 บริการในไตรมาส 4 ปี 2560 ได้แก่ บริการ Request to Pay และ Cross Bank Bill Payment

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการโอนเงิน Promptpay ระบบ G2C ได้แก่ การโอนเงินผู้ลงทะเบียนสวัสดิการภาครัฐ และการโอนเงินจ่ายเงินภาษีบุคคลธรรมดา เป็นต้น

- การให้บริการติดตั้งเครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) แก่หน่วยงานภาครัฐ ร้านค้าและบริษัท ภาคเอกชน โดยธนาคารได้ร่วมกับธนาคารพันธมิตรจัดตั้งกลุ่ม TAPS (Thai Alliance Payment System) ซึ่งได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เพื่อสนับสนุนโครงการขยายการใช้บัตร (Card Expansion) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่ต้องพกเงินสด ในการใช้จ่ายและมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

2. โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ธนาคารร่วมมือกับกรมบัญชีกลางในการพัฒนาบัตรสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อยที่มาลงทะเบียนในโครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐปี 2560 โดยมีสิทธินำไปใช้ในการรับสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐ เช่น วงเงินผ่านบัตรในการซื้อสินค้าจากร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ค่าก๊าซหุงต้ม เป็นต้น

โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีจำนวนทั้งสิ้น 11.66 ล้านใบ แบ่งเป็น

- บัตร EMV Contact จำนวน 10.36 ล้านใบ
- บัตรแบบ Hybrid จำนวน 1.3 ล้านใบ

3. โครงการตั๋วร่วม (Common Ticket)

ธนาคารร่วมมือกับกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาตั๋วร่วมแบบมูมโดยเริ่มจากบริการรถเมล์

ของ ขสมก. ในเดือนพฤศจิกายน 2560 เพื่อรองรับสวัสดิการภาครัฐของบัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อยก่อนจะขยายผลไปยังระบบคมนาคมอื่นๆ เช่น รถไฟฟ้าสายต่างๆ เรือโดยสาร และทางด่วนในระยะต่อไป

4. Krungthai QR Code Payment

เช่น บริการ “เป่าตุง” ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันการรับชำระเงินด้วย QR Code สำหรับร้านค้าโดยได้เริ่มมีการทดลองเปิดให้บริการที่ห้องอาหารของธนาคารกรุงไทยเป็นครั้งแรก (Digital Canteen) และได้ขยายไปยังร้านค้าต่างๆ ที่ศูนย์อาหารท่าเทียบรัฐบาล ห้องอาหารกระทรวงการคลัง ห้องอาหารศูนย์ราชการ ห้องอาหารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ห้องอาหารของกรมศุลกากร ห้องอาหารกรมสรรพากร และตลาด อ.ต.ก. รวมทั้งสนับสนุนให้ประชาชนในภูมิภาคได้ก้าวสู่สังคมไร้เงินสด เช่น ตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ตลาดกรุงศรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตลาดเซฟวัน จังหวัดนครราชสีมา ตลาดคลองผดุงกรุงเกษม เป็นต้น ในขณะเดียวกันธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เป่าตุง” สำหรับลูกค้าบุคคลที่ต้องการชำระเงินผ่าน QR Code

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สร้างประสบการณ์ใหม่ทางการเงินโดยนำแอปพลิเคชัน “เป่าตุงเดิมนูญ” มาช่วยเพิ่มช่องทางในการทำบุญ อำนวยความสะดวกในการรับเงินบริจาคแก่บุญชีวิตทันที มีบริการแจ้งเตือนเมื่อได้รับเงิน ดูสรุปยอดบริจาค และสามารถลดความเสี่ยงต่อการสูญหายและไม่ต้องนับเงินสด ทั้งนี้ การดำเนินงานโครงการด้าน QR Code เป็นการส่งเสริมนโยบายของรัฐบาลในการสร้างสังคมไร้เงินสดหรือ Cashless Society





102-7, 203-2

5. โครงการขอนแก่นสมาร์ทซิตี้

ธนาคารร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) โครงการขอนแก่นสังคมไร้เงินสด 4.0 (Khon Kean Cashless Society 4.0) และขอนแก่นสมาร์ทซิตี้ (Khon Kean Smart City) เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2560 โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาสนับสนุนให้จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองอัจฉริยะ รวมทั้งช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่นเข้าสู่สังคมไร้เงินสดที่สมบูรณ์แบบ

201-1

แนวทางที่ธนาคารดำเนินการ กับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPL (Non-Performing Loan)

ธนาคารมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ NPL ทุกรายได้ (รวมทั้งลูกค้ารายย่อยและ SME) ดังนี้

1. กำหนดกลยุทธ์การดำเนินการ Account Strategy, Action Plan และ Timeline สำหรับลูกหนี้ทุกรายเพื่อให้การติดตามเป็นไปตามแผนงานเกิดผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้
2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะดำเนินการ และมีการติดตาม Tracking ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้
 - 2.1 กลุ่มแน่นอนที่คาดว่าจะแก้ไขได้ ซึ่งธนาคารจะมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย
 - 2.2 กลุ่ม Extra ที่คาดว่าจะแก้ไขได้ ซึ่งเป็นลูกหนี้รายใหญ่ที่ซับซ้อนและต้องใช้เวลาและความพยายามแก้ไขเป็นพิเศษ
 - 2.3 กลุ่มลูกหนี้ที่ไม่ให้ความร่วมมือหรือ

ไม่สามารถแก้ไขได้ ธนาคารจะเร่งดำเนินการคดีตามกฎหมาย เพื่อสร้างสภาพบังคับ และเร่งนำทรัพย์สินหลักประกันขายทอดตลาดเพื่อชำระหนี้ธนาคาร

3. เร่งรัดติดตามแก้ไขลูกหนี้ NPL Top 30 อย่างใกล้ชิดและให้เกิดผล

4. การขยายการขายหนี้ NPL กลุ่มที่ค้างนาน และเป็นหนี้ที่จัดการได้ยาก โดยเฉพาะลูกหนี้รายย่อย ซึ่งพิจารณาแล้วว่าคุ้มค่ากว่าการบริหารเอง

5. เน้นการสกัดกั้นและป้องกันการไหลเป็น NPL โดยติดตามลูกหนี้ที่มีแนวโน้มจะชำระหนี้ไม่ได้แต่ยังไม่ผิดนัดชำระหนี้ และหากลูกหนี้เริ่มมีปัญหาตั้งแต่วันแรกจะเร่งหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขทันที (One Day Past Due Action) โดยในแต่ละเดือนจะมีการประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไข

6. หากจำเป็นธนาคารจะพิจารณาอนุมัติวงเงินหมุนเวียนเพิ่ม เพื่อให้ธุรกิจของลูกหนี้สามารถดำเนินไปได้ โดยธนาคารจะต้องมีการควบคุมการเบิกใช้วงเงิน ควบคุมกระแสเงินรับ-จ่าย ไม่ให้ลูกหนี้จับเงินและควบคุมสินค้าคงคลัง โดยจะให้เบิกเงินกู้เมื่อ Suppliers ได้นำวัตถุดิบหรือสินค้าเข้าโรงงานแล้วเท่านั้น โดยธนาคารจะเป็นผู้คัดเลือก Third Party ที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นมืออาชีพในการควบคุมสินค้าคงคลัง (Collateral Management Agent: CMA) เข้ามาควบคุมวัตถุดิบ และกันเงินส่วนหนึ่งเข้าบัญชีสำรองเพื่อการชำระหนี้ (Debt Service Reserve Account: DSRA) เพื่อเก็บสะสมไว้ชำระหนี้

7. พลิกฟื้นธุรกิจลูกหนี้ (Turnaround) ให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืนและเติบโตต่อไปได้ โดยธนาคารจะให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาลูกหนี้แบบต่างๆ การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การควบคุมกระแสเงินสดเพื่อสร้างวินัยทางการเงิน และการควบคุมคลังสินค้าเพื่อป้องกันการ

ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ และช่วยเจรจากับ Supplier รายหลักของลูกหนี้ให้ขายวัตถุดิบและสินค้าให้ลูกหนี้โดยตรง และช่วยวิเคราะห์และหา Supply Chain หรือพันธมิตรทางการค้าให้กับลูกหนี้ เพื่อต่อยอดธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

8. การพัฒนากระบวนการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว ลดความผิดพลาด ใช้เทคโนโลยีและระบบ มาช่วยเพื่อการแก้ไขหนี้และการสกัดกั้น NPL เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สินได้แบ่งคณะทำงานออกเป็น 4 ทีม ได้แก่ ทีมสกัดกั้น (Preventive) ทีมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ซับซ้อน และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านกระบวนการฟื้นฟูกิจการ ทีมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ซับซ้อน และทีมงานกฎหมายและการปฏิบัติการ (Legal & Operation)

103-2, 203-2

ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ

ภารกิจหนึ่งของธนาคาร คือการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล ด้วยการใช้ศักยภาพของธนาคารทางการเงิน ผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ การพัฒนา E-Payment Platform เพื่อให้สะดวกต่อการชำระเงินของกระทรวง กรม หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ รวมถึงบริการสินเชื่อให้กับหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นฐานลูกค้ารายใหญ่ เพื่อพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และสินเชื่อที่ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับหน่วยงานราชการต่างๆ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นโครงการร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงสินเชื่อสำหรับกลุ่มข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรของรัฐ เพื่อเป็นการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ในปี 2560 ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาล ในภาคส่วนต่างๆ เช่น

- **โครงการซื้อ-จองล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาล** เพื่อให้ดำเนินการซื้อ-จองล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยผ่าน

ระบบของธนาคารกรุงไทยและแอปพลิเคชัน KTB netbank บนโทรศัพท์มือถือ

- **GFMS on KTB Corporate Online** ธนาคารได้เปิดให้บริการนำส่งเงินรายได้คลัง GFMS ผ่านระบบ KTB Corporate Online แล้ว ผลการดำเนินงานสะสมตั้งแต่เริ่มโครงการฯ วันที่ 1 ต.ค. 59 ถึง 31 ธ.ค. 60 มีหน่วยงานราชการจัดส่งใบสมัครเข้ามาแล้ว จำนวน 4,825 หน่วยเบิกจ่าย และธนาคารได้นำส่งรหัสการให้บริการให้กับหน่วยงานแล้ว จำนวน 3,906 หน่วยเบิกจ่าย (จากเป้าหมาย 1,700 หน่วยเบิกจ่าย)

- **สินเชื่อกรุงไทยใจดีช่วย SMEs** เป็นสินเชื่อที่ธนาคารได้ออกมาเพื่อช่วยผู้ประกอบการ SME ไช้เล็ก กลาง ใหญ่ เพื่อเข้าถึงแหล่งทุนในการดำเนินธุรกิจ ด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำในระยะเวลา 3 ปีแรก เพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมียอดสินเชื่อ 5,539.43 ล้านบาท

- **โครงการสินเชื่อคู่ค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ** คือ บริการให้การสนับสนุนสินเชื่อครบวงจรกับผู้ประกอบการที่รับงานจากหน่วยงานราชการ และ/หรือ รัฐวิสาหกิจ ภายใต้เงื่อนไขพิเศษ ซึ่งธนาคารออกหนังสือค้ำประกันการยื่นขอของประกวดราคาและ/หรือค้ำประกันการก่อสร้างได้อย่างรวดเร็ว และสนับสนุนผู้ประกอบการ ให้มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอตั้งแต่วางเริ่มต้นโครงการ จนการก่อสร้างได้แล้วเสร็จตามกำหนด โดยมียอดสินเชื่อ 3,690.25 ล้านบาท

- **KTB e-Certificate** คือบริการสำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าธนาคาร และบุคคลทั่วไป ที่ต้องการใช้หนังสือรับรอง และรับรองสำเนาทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถยื่นขอและรอรับหนังสือรับรองได้ภายใน 30 นาที หลังจากชำระเงิน

- **กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)** เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และเพื่อสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตวัยชราของกลุ่มประชาชนที่ยังไม่มีหลักประกันทางรายได้ในยามชราภาพสำหรับผู้ที่มีอาชีพอิสระ โดยปัจจุบันมีสมาชิกที่สมัครผ่านธนาคารกรุงไทย จำนวน 56,083 ราย

- **กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)** เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี

- **บริการรับชำระค่าธรรมเนียมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า** เป็นการให้บริการข้อมูลธุรกิจทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยผู้รับบริการสามารถขอเอกสารของทางหุ้นส่วนจดทะเบียนบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า



ผลิตภัณฑ์

และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

ธนาคารในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินสามารถมีบทบาทสำคัญต่อการมีส่วนร่วมสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี (Environmental Impact) ด้วยการเป็นแหล่งทุนให้สินเชื่อต่อภาคเอกชน และ

ผู้ประกอบการเพื่อสังคม (Social Entrepreneur) เพื่อพัฒนานวัตกรรม ลดผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และการรักษาสภาพแวดล้อม โดยที่ผ่านมามีธนาคารออกผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	วัตถุประสงค์	เกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อ
โครงการสนับสนุนสินเชื่อนวัตกรรมที่ไม่มีดอกเบี้ย (SME Innovation)	ธนาคารร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สนช.) ซึ่งได้ริเริ่มโครงการ “นวัตกรรมดี...ไม่มีดอกเบี้ย” เพื่อให้เป็นกลไกการเงินที่สำคัญในการนำร่องขยายผลสู่เชิงพาณิชย์ โดย สนช. จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้แทนผู้ประกอบการนวัตกรรม ในวงเงินสนับสนุนดอกเบี้ยสูงสุด 5 ล้านบาทต่อโครงการ ในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการนวัตกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจาก สนช.
โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม	ธนาคารในฐานะผู้จัดการกองทุนสิ่งแวดล้อม ดำเนินโครงการสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมสำหรับภาคเอกชน ร่วมกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีกรอบการสนับสนุนเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 2-3 ต่อปี เพื่อจูงใจให้ภาคเอกชน ลูกค้านักธนาคารเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ขยาย ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบอากาศเสีย และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ที่ได้รับการพิจารณาจากเทคนิคจากกองทุนสิ่งแวดล้อม
โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัย พัฒนา วิศวกรรมทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน (SME-R&D Fund)	ธนาคารร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อสนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีการลงทุนพัฒนาขีดความสามารถด้วยการวิจัย พัฒนา วิศวกรรมทางวิทยาศาสตร์ เพื่อพัฒนาธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการอยู่รอดของธุรกิจอย่างยั่งยืน	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการ ที่ได้รับการพิจารณาแล้วจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงิน	ธนาคารดำเนินโครงการฯ ร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริมผลักดันให้เกิดการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยให้การสนับสนุนเงินกู้ยืมแก่ผู้ประกอบการที่สามารถสร้างการอนุรักษ์พลังงานอย่างยั่งยืนในองค์กรของตนเองได้	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการอนุรักษ์พลังงาน ที่ได้รับการพิจารณาจากเทคนิคจากกองทุนอนุรักษ์พลังงาน
สินเชื่อกรวยไทยประหยัดพลังงาน (KTG Green Loan)	เป็นสินเชื่อเพื่อลงทุนในด้านการอนุรักษ์พลังงานให้กับลูกค้าธนาคาร	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ



ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	ปีที่เริ่มดำเนินการ	วงเงินสินเชื่อรวมสะสม (ล้านบาท)
1. โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยสถาบันการเงิน	ปี 2546 - ปัจจุบัน	343.30
2. โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม	ปี 2541 - ปัจจุบัน	2,149.84
3. โครงการสินเชื่อวัฒนธรรมดีไม่มีดอกเบี้ย	ปี 2551 - ปัจจุบัน	150.00
4. โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัย และเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน (SME-R&D Fund)	ปี 2551 - ปัจจุบัน	286.00
5. โครงการสินเชื่อกรุงเทพประหยัพลังงาน (KITB Green Loan)	ปี 2553 - ปัจจุบัน	3,258.00

ในปี 2560 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมสามารถลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม โดยในโครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมสามารถบำบัดน้ำเสียได้ 107,672.50 ลบ.ม./ปี และโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงินสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้า 5,348,089.31 KWh/ปี เทียบเท่าน้ำมันดิบ 455.70 ตัน ค่าไฟฟ้า 22,371,317.52 บาท/ปี

102-7, 103-2, 201-1

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ธนาคารดำเนินงานภายใต้หลักบรรษัทภิบาล ดำเนินถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนตามวิสัยทัศน์ “Growing Together” ครอบคลุมใน 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมกำหนดนโยบายและติดตามผลการดำเนินงาน

ตารางมูลค่าทางเศรษฐกิจที่ธนาคารสร้างขึ้น และกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง
ข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน บมจ.ธนาคารกรุงไทยปี 2558-2560

รายละเอียด	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	2558	2559	2560
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจศาสตร์			
รายได้	151,531.33	150,202.81	143,563.63
ต้นทุนการดำเนินงาน	42,540.70	45,800.99	56,833.73
ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์	22,732.78	23,151.95	22,490.45
ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน	49,978.33	40,758.88	35,082.05
ค่าใช้จ่ายด้านภาษี	9,634.21	10,351.68	7,698.44
ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น	171.56	171.52	146.49
- เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์			
- เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/กีฬา			
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น			
- สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม			
- การให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาภายนอกองค์กร			
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	26,473.75	29,967.79	21,312.47

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

201-4

ทั้งนี้ รายได้ที่เกิดขึ้นของธนาคารกรุงไทยเกิดจากการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ภายใต้กฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ โดยมีภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินของธนาคารกรุงไทย เป็นจำนวนร้อยละ 55.046



การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชน

ในปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ประเทศชาติในมิติต่างๆ โดยธนาคารได้ดำเนินโครงการสำคัญต่างๆ เช่น

โครงการ “กรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน” ที่ธนาคารได้เริ่มต้นในปี 2548 เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนของ 94 โรงเรียน ในโครงการ “1 อำเภอ 1 โรงเรียนในฝัน” ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยในปี 2560 ธนาคารได้ดำเนินงานร่วมกับกิจการเพื่อสังคม “Learn Education” ผลักดันโครงการ “KTB Digital Learning” เพื่อพัฒนาระบบการเรียนแบบ E-Learning ในวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของนักเรียนประถมศึกษาชั้นปีที่ 5-6 ของ 11 โรงเรียนของโครงการโรงเรียนสานฝันฯ ที่จะเป็พื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย



โครงการ “กรุงไทย ดันกล้าสีขาว” ที่เป็นโครงการที่ธนาคารต้องการปลูกฝังให้เยาวชนคนรุ่นใหม่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและ ปวช. ดำเนินธุรกิจและพัฒนาชุมชน ด้วยหลักธรรมาภิบาลตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) ด้วยการส่งเสริมเข้าประกวดโครงการพัฒนาชุมชนด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป โดยที่ผ่านมามีเยาวชนเข้าร่วมโครงการฯ มากกว่า 28,000 คน ส่งโครงการประกวดกว่า 4,690 โครงการ โดยหนึ่งในโครงการที่ประสบความสำเร็จคือ โครงการ “จิกเกลา โมเดล” ที่อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่สามารถชักชวนให้ชาวบ้านในชุมชนเข้าร่วมโครงการเกษตรอินทรีย์ โดยสามารถสร้างรายได้เพิ่มเฉลี่ยต่อครัวเรือน 20% และลดหนี้สิน 10% และสามารถขยายความสำเร็จไปยังชุมชนใกล้เคียง



การดำเนินงาน ด้านสังคม

ธนาคารคำนึงถึง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งบุคลากร ลูกค้า
ควบคู่ไปกับชุมชน ดังนี้

103-2, 102-8

การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ธนาคารมุ่งเน้นการเตรียมบุคลากรเพื่อร่วมผลักดันธนาคารเป็น Best Digital Banking และ Best Place to Work โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ร่วมกับสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล บริหารจัดการอัตราค่าจ้างภาพรวมของธนาคารและอัตราว่างภายในธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด ให้ความสำคัญกับการโอนย้ายหมุนเวียนภายในและการสรรหาจากภายในธนาคารก่อน และสรรหาจากภายนอกเฉพาะกรณีตำแหน่งงานที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้าน





102-7, 102-8

นอกจากนี้ ธนาคารได้ทบทวน Competencies : Core Competencies, Technical Competencies, Management Competencies และกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ Digital Banking รวมไปถึงพัฒนาด้าน Leadership ให้กับหัวหน้าหน่วยงานทุกระดับ (ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง) เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นปัจจัย

สำคัญที่จะยกระดับ Engagement และการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนยึดมั่นในนโยบาย Zero tolerance ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อเป็นรากฐานที่สำคัญของการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

ในปี 2560 ธนาคารมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 22,560 คน สามารถจำแนกตามเพศ ประเภทการจ้าง พื้นที่ และระดับพนักงาน ดังนี้

ข้อมูลจำนวนพนักงาน			ปี 2558			ปี 2559			ปี 2560		
จำแนกตามประเภทการจ้าง	จำแนกตามระดับพนักงาน		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
พนักงาน จ้างเต็มเวลา (Full-time)	พนักงาน ประจำ	ผู้บริหารระดับสูง	52	24	76	54	24	78	49	24	73
		ผู้บริหารระดับต้น-กลาง	1,599	1,607	3,206	1,618	1,701	3,319	1,561	1,732	3,293
		พนักงาน	5,793	14,823	20,616	5,615	14,599	20,214	5,179	13,872	19,051
	รวม		7,444	16,454	23,898	7,287	16,324	23,611	6,789	15,628	22,417
	พนักงาน ชั่วคราว	ลูกจ้างบริการ*	87	22	109	108	27	135	106	21	127
		Outbound*	14	36	50	5	27	32	2	14	16
		รวม	101	58	159	113	54	167	108	35	143
	รวมทั้งหมด		7,545	16,512	24,057	7,400	16,378	23,778	6,897	15,663	22,560

ลูกจ้างบริการ : ลูกจ้างทั้งหมด ยกเว้นลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์

*ลูกจ้างอื่นๆ : ลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์ ลูกจ้างทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการและที่พักอาศัยลูกค้า และลูกจ้างทำหน้าที่ติดตามหนี้รายย่อยภาคสนาม

103-2, 102-7, 102-8, 401-1, 405-1

การรับพนักงานใหม่ จะพิจารณารับเพิ่มตามความจำเป็นของธุรกิจธนาคารที่รองรับ Digital Banking และสำหรับพนักงานเดิม จะไม่มีการจ้างออก แต่จะพัฒนาพนักงานให้มีทักษะ ที่ตอบรับกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ให้พนักงานมีขีดความสามารถที่พร้อมปฏิบัติงาน และเพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด

จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค

ข้อมูลพนักงาน	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)
จำนวนของพนักงานจำแนกตามเพศ						
• ชาย	511	333	285	234	200	507
ร้อยละ	6.77	4.41	3.85	3.16	2.90	7.35
• หญิง	1,579	619	595	542	298	818
ร้อยละ	9.56	3.75	3.63	3.31	1.90	5.22
รวม	2,090	952	880	776	498	1,325
จำนวนของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ						
• อายุ < 30	1,687	536	572	437	154	341
ร้อยละ	19.64	6.24	8.33	6.37	2.93	6.49
• อายุ 30 - 50	401	228	305	297	340	439
ร้อยละ	3.81	2.17	2.71	2.64	2.87	3.70
• อายุ > 50	2	188	3	42	4	545
ร้อยละ	0.04	3.81	0.05	0.74	0.07	10.02
รวม	2,090	952	880	776	498	1,325
จำนวนของพนักงานจำแนกตามพื้นที่						
• กลาง (กทม. และปริมณฑล)	1,319	507	638	480	468	721
ร้อยละ	11.15	4.28	5.45	4.10	4.17	6.42
• ภูมิภาค	769	443	242	296	30	604
ร้อยละ	6.30	3.63	2.01	2.46	0.27	5.34
• ต่างประเทศ	2	2	0	0	0	0
ร้อยละ	14.29	14.29	0	0	0	0
รวม	2,090	952	880	776	498	1,325
อัตราส่วน พนักงานใหม่ : พนักงานพ้นสภาพ	2.20	1	1.13	1	0.38	1

401-2, 201-3

ธนาคารจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ครอบคลุมพื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญของธนาคาร ทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต สาขา รวมถึงพื้นที่ทำการของธนาคาร ทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยมีรายละเอียดสวัสดิการตามข้อที่เกี่ยวข้อง

สวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทย	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
ด้านเศรษฐกิจ				
เงินเดือน	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ	✓	✓	✓	✓
เงินค่าล่วงเวลา	✓	✓	✓	✓
เงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	✓	✓	✓	-
เงินสมทบเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์	✓	✓	✓	-
เงินกู้เพื่อสวัสดิการพิเศษ	✓	✓	✓	-
เงินช่วยเหลือพิเศษแก่พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตั้งอยู่บนเกาะ	✓	✓	-	-
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต				
เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพหรือถึงแก่กรรมจากการทำงาน	✓	✓	✓	✓
เงินทดแทน กรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพถึงแก่กรรมเนื่องจากทำงาน	✓	✓	✓	✓
เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ อันมิใช่เนื่องจากทำงาน	✓	✓	✓	✓
เงินสงเคราะห์ค่าฌาปนกิจ	✓	✓	✓	✓
การฌาปนกิจสงเคราะห์	✓	✓	-	-
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓	-	-
เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือบุตร	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือเหตุสุดวิสัย	✓	✓	✓	✓
ชมรมเพื่อนช่วยเพื่อน	✓	✓	✓	✓
ด้านการจ้าง				
รถยนต์ประจำตำแหน่ง	✓	✓	-	-
เงินประจำหน่วยงาน	✓	✓	-	-
เงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงาน	✓	✓	-	-
เงินตอบแทนพิเศษในการทำงานกับธนาคารนาน	✓	✓	-	-
เงินตอบแทนพิเศษพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓
เงินตอบแทนสาขาที่เปิดทำการทุกวัน	✓	✓	-	-
เครื่องแบบพนักงาน	✓	✓	✓	✓

สวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทย	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว	Outbound
ด้านสุขภาพ อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
สวัสดิการรักษาพยาบาล	✓	✓	✓	✓
การตรวจร่างกายประจำปี	✓	✓	✓	✓
KTB Fitness Center	✓	✓	✓	✓
ด้านนันทนาการ สันทนาการ				
บ้านพักสวัสดิการพนักงาน	✓	✓	✓	✓
วิปัสสนากรรมฐาน	✓	✓	✓	✓
กีฬาและนันทนาการ	✓	✓	✓	✓
ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นๆ				
ร้านสหกรณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด	✓	✓	✓	✓
บริการพนักงานต่างๆ อาทิ	✓	✓	✓	✓
บริการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์,				
การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การอำนวยความสะดวกด้านการพนักงาน				
ร้านอาหารสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : - พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุตำแหน่งเป็นพนักงานธนาคาร

- พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่ธนาคารทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดเวลาจ้าง โดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
- ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือมีกำหนดเวลาจ้าง และจะได้รับสวัสดิการตามตาราง
- Outbound คือ พนักงานสำหรับให้บริการทางโทรศัพท์

201-3

สังคมของโลกกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ ธนาคารตระหนักถึงชีวิตหลังเกษียณที่บุคลากรจะต้องใช้เงินจำนวนมาก ธนาคารจึงมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งจัดทะเบียนจัดตั้งกองทุนเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2535 โดยปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด เป็นผู้บริหารกองทุน โดยธนาคารจะเป็นผู้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนให้แก่สมาชิกแต่ละรายในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนค่าจ้าง และพนักงานสามารถที่จะเลือกจ่ายเงินสะสมเป็นรายเดือน ในอัตราร้อยละ 3 ร้อยละ 6 ร้อยละ 10 ร้อยละ 12 และร้อยละ 15 ของเงินเดือนค่าจ้าง พนักงานที่พ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน โดยไม่มีความผิดตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และมีอายุกองทุนนับตั้งแต่วันที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

จึงจะได้รับเงินส่วนที่ธนาคารสมทบ โดยธนาคารชำระให้เป็นเงินก้อนในครั้งเดียว ซึ่งธนาคารจะเป็นผู้ชำระภาษีเงินได้ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพทั้งจำนวนแทนพนักงาน ทั้งนี้พนักงานที่ลาออกหรือเกษียณอายุงานเมื่ออายุ 55 ปีขึ้นไปจะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ของผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากกรมสรรพากร

จากผลการดำเนินงานของทั้ง 3 บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารกองทุน ส่งผลให้ธนาคารมียอดเงินรวมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ณ วันที่ 30 ธ.ค. 60 จำนวน 24,789.35 ล้านบาท

401-3

ด้วยระบบการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ธนาคารเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน ทำให้ในปี 2560 พนักงานที่ลาออกทุกคนยังคงกลับมาทำงานกับธนาคาร โดยมีอัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาออกเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ) ดังนี้

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
• จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	6,897	15,663	22,560
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	0	17	17
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	0	13	13
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี (เปรียบเทียบกับปี 2559 กับ 2560)	1*	17**	18
• อัตรากลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	100%	100%	100%

*ปี 2559 มีพนักงานชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตรจำนวน 72 ราย และทำงานถึง 20/01/60 จำนวน 40 ราย

**ปี 2559 มีพนักงานเพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตร 21 ราย และทำงานถึง 20/01/61 จำนวน 11 ราย

หมายเหตุ : ลาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตรต่อ หลังจากลาคลอดแล้ว (ต่างกับลาคลอด)
ลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร คือ เพศชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตร

404-2

การฝึกอบรมและการให้ความรู้ (Training and Education)

ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” คือ หัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นแรงผลักดันที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน ธนาคารจึงได้มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งเสริมสร้างโอกาสความก้าวหน้าและบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม ตลอดจนส่งเสริมทักษะและการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองทุกที่ ทุกเวลา

103-2

ตามนโยบายของธนาคารที่มุ่งพัฒนาพนักงานเพื่อให้บุคลากรมีขีดความสามารถสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งในปี 2560 ธนาคารเน้นเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ KTB Digital Banking ภายใต้แนวคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งเทคโนโลยี” ผ่านกระบวนการพัฒนาพนักงานของธนาคารให้เชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์และปัจจัยต่างๆ มาเป็นตัวกำหนด เช่น กลยุทธ์สายงาน, Competency, JD, Career Path Roadmap, Training Need, Training Road Map โดยแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงาน โดยพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนา และมีการทบทวนกระบวนการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งมีการพัฒนาทักษะ 3 ด้าน คือ Core, Technical และ Management Competency เช่น ทักษะความรู้ผลิตภัณฑ์ การขายและบริการ, ทักษะสินเชื่อ, การพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership) ฯลฯ ผ่านการพัฒนาที่หลากหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรมแบบ Classroom Training, การศึกษาหาความรู้

ด้วยตนเอง (E-Learning), การเรียนรู้ผ่านระบบ VDO Conference, การฝึกอบรมในงาน (OJT), Coaching, Mentoring, Case Study & Workshop, Webinar, คู่มือการขาย (Sale GURU) ฯลฯ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงาน (Experience based Training) ด้วยกันเอง และผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานโดยตรง ในด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร, การเสริมสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

ในปี 2560 ธนาคารได้มีโครงการ KTB Management Trainee เพื่อดำเนินการคัดเลือกบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถโดดเด่น ที่มีศักยภาพสูง เป็นกลุ่ม Top Notch มาปฏิบัติงานกับธนาคาร โดยมีผู้ที่ผ่านการคัดเลือกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าร่วมโครงการ KTB Management Trainee จำนวน 7 ราย ทั้งนี้ ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกทั้ง 7 ราย อยู่ระหว่างการพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการในการหมุนเวียนเรียนรู้งาน (Rotation) ในช่วงระยะเวลา 2 ปีแรก (กำหนด Rotation ทุก 6 เดือนหรือตามความเหมาะสม) เพื่อพัฒนาให้พนักงานในโครงการ KTB Management Trainee มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายและรอบด้าน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารในอนาคต

และได้ดำเนินโครงการ KTB High Potential Employee เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) อย่างต่อเนื่อง เตรียมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้มีความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งที่สูงขึ้นและพยายามดึงดูด รักษา และจูงใจคนเก่ง คนดีให้อยู่กับธนาคาร

สำหรับพนักงานกลุ่มผู้เกษียณ ธนาคารได้จัดกิจกรรม KTB Happy Retirement เพื่อให้ความรู้ในการวางแผนเพื่อการเกษียณ โดยมีการเสวนาให้ความรู้และบอกเล่าประสบการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการวางแผนการเกษียณ

103-2

มาตรการดำเนินงาน ปี 60

ตามที่ธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายทางเทคโนโลยี และการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่ง (Bank และ Non-Bank) ทั้งในและต่างประเทศ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาตามขีดความสามารถของพนักงาน (Core Competency, Technical Competency) และขีดความสามารถของผู้บริหาร (Leadership Competency) รวมถึงการเตรียมความพร้อมและพัฒนาด้าน Digital Mindset & Awareness, Digital Product, Digital Literacy และมีการนำ Technological skill/Tools มาสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้พร้อมก้าวเข้าสู่ Digitalization โดยอาศัยกระบวนการพัฒนาพนักงาน



จากกระบวนการพัฒนาพนักงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลความต้องการการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานในระดับองค์กร ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร นโยบายของผู้บริหาร นโยบายของสายงาน จนกระทั่งความต้องการระดับบุคลากรเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ อาทิ กรอบสมรรถนะ, ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร, แผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ฯลฯ เพื่อนำมากำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพของธนาคาร โดยในปี 2560 ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาใน 4 มิติ ดังนี้

1. ปิด Gap Competency (Up-skill/Re-skill) โดยมีการวิเคราะห์จากผลการประเมิน Competency ประจำปี 2559 ที่จะระบุจุดที่ต้องพัฒนา (Development Areas) เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาศักยภาพ
2. การพัฒนา Digital Mindset & Digital Literacy Skill เน้นการเสริมสร้าง Digital Skill (Basic) ที่จำเป็นต่อพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อเข้าสู่การเป็น Digital Banking
3. การพัฒนาด้าน Leadership เป็นการเสริมสร้างและพัฒนาของผู้บริหารให้มีความพร้อมและยกระดับ Performance ของพนักงานได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ Leadership Competency ในปี 2560 ธนาคารเน้นการสร้าง Inspiration, Strategic Orientation และ Coaching Culture
4. มุ่งเน้นการพัฒนาด้วยตนเอง (Self-Learning) ในปี 2560 ธนาคารได้มีการพัฒนาความรู้ผ่านช่องทาง Knowledge Management และ E-Learning เชื่อมโยงเข้ากับ Career Path เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา





404-1, 404-3

ในปี 2560 พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้รับการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน ดังนี้

ประเภทพนักงาน	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	จำนวนชั่วโมง การอบรมทั้งหมด	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ทั้งหมด (22,417)	75.56 ชั่วโมง/คน/ปี	1,693,776 ชั่วโมง	100%
จำแนกตามเพศ			
เพศชาย (6,789 คน)	66.10 ชั่วโมง/คน/ปี	448,767 ชั่วโมง	100%
เพศหญิง (15,628 คน)	79.66 ชั่วโมง/คน/ปี	1,245,009 ชั่วโมง	100%
จำแนกตามระดับพนักงาน			
กลุ่มพนักงาน (19,051 คน)	72.33 ชั่วโมง/คน/ปี	1,377,969 ชั่วโมง	100%
กลุ่มผู้บริหาร (3,366 คน)	93.82 ชั่วโมง/คน/ปี	315,807 ชั่วโมง	100%
รูปแบบการจัดหลักสูตร			
การเรียนรู้ภายในธนาคาร	72.91 ชั่วโมง/คน/ปี	1,634,571 ชั่วโมง	100%
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร	0.45 ชั่วโมง/คน/ปี	10,194 ชั่วโมง	100%
การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.18 ชั่วโมง/คน/ปี	49,011 ชั่วโมง	100%

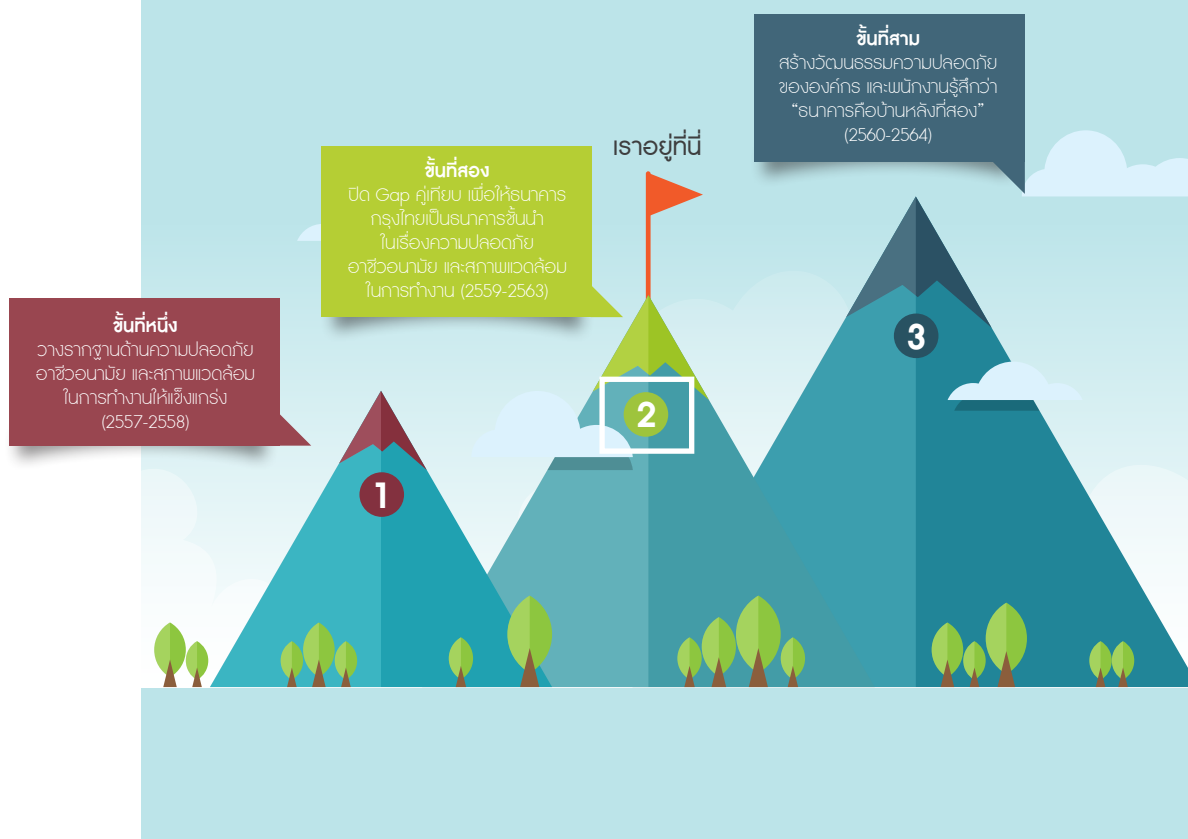
หลังจากที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมตามแต่ละหลักสูตรแล้ว จะมีการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม และนำผลการประเมินและติดตามผลมาใช้ในการประกอบการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาต่อไป

สุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง ธนาคารจึงได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ นโยบายความปลอดภัยฯ วัตถุประสงค์ความปลอดภัยฯ พันธกิจ ความปลอดภัยฯ ค่านิยมและกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยฯ เป็นกรอบและแนวทางของกระบวนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยฯ เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย “ธนาคารคือบ้านหลังที่สอง”

เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร (Safety Summit)

แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้



ในปี 2560 เป้าหมายของธนาคาร คือ การปิด Gap คู่มือ ทั้งธนาคารพาณิชย์คู่มือ และรัฐวิสาหกิจอื่นๆ โดยการยกระดับการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้เป็นผู้นำด้านความปลอดภัยฯ เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์คู่มือ รวมทั้งสร้างการรับรู้ ความตระหนัก และปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยฯ กับพนักงานให้มากขึ้น

นโยบายความปลอดภัยฯ ของธนาคาร (Safety Policy)

- 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน
- 2 ธนาคารจะสนับสนุนการออกประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3 ธนาคารจะดำเนินการติดตามเฝ้าระวัง ประเมิน ควบคุมอันตราย และจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งพื้นที่ภายในอาคาร และบริเวณภายนอกโดยรอบในเขตพื้นที่อาคาร เพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- 4 มีการเผยแพร่ให้ความรู้ และสร้างความตระหนักในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แก่ผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- 5 พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ แผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร พร้อมทั้งร่วมเสนอความคิดเห็น ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการทำงานที่ปลอดภัย
- 6 พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัย มาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 7 ธนาคารจะทำการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และพัฒนาปรับปรุงงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์ความปลอดภัยฯ ของธนาคาร (Safety Vision)

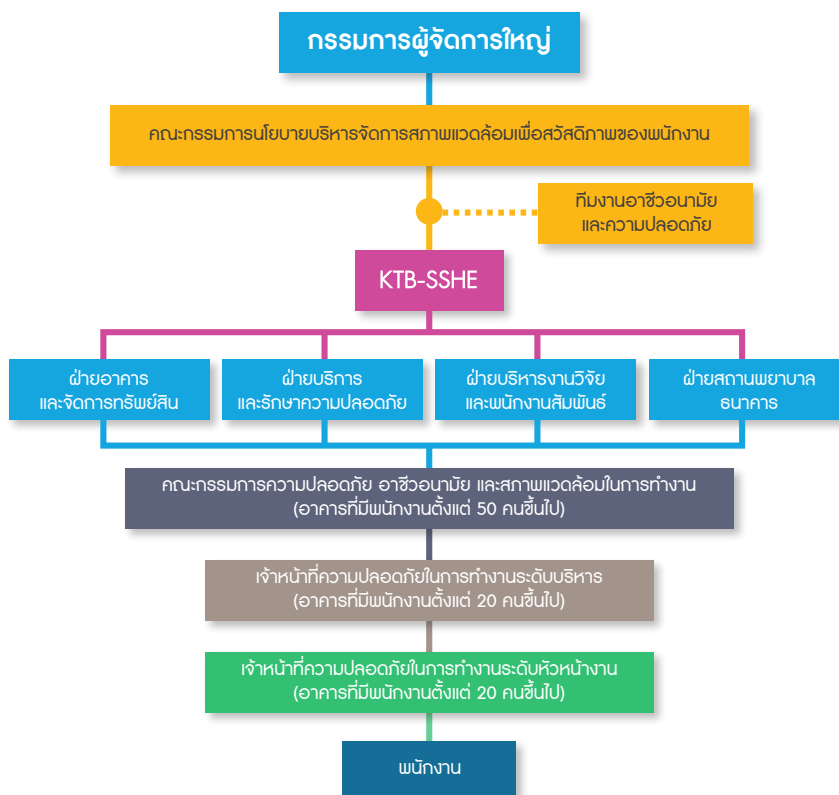
“มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร”

พันธกิจความปลอดภัยฯ ของธนาคาร (Safety Mission)



- ให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
- ประเมินและควบคุมอันตรายต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้มาติดต่อกับธนาคาร
- ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย
- สร้างเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีสุขภาวะที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

โครงสร้างการดำเนินงานด้านความปลอดภัย และคณะกรรมการด้านความปลอดภัย ของธนาคาร



1. กรรมการผู้จัดการใหญ่

เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Safety Policy) สู่พนักงานทุกคนในทุกสายงาน ให้ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และเพื่อแสดงให้เห็นหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รับทราบว่าผู้บริหารของธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดูแล และยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

2. คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน

เป็นคณะที่มาจากแต่งตั้งตัวแทนในระดับผู้บริหาร จากทุกสายงานของธนาคาร โดยมีหน้าที่ทบทวนกระบวนการบริหารจัดการและแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ไปสู่การปฏิบัติของพนักงานทุกคนในสายงาน

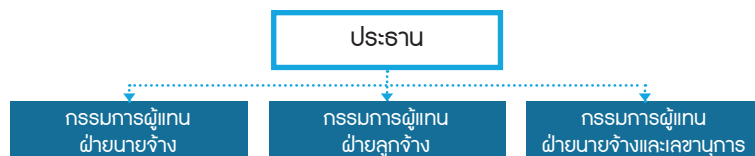
3. KTB - SSHE

KTB - SSHE (KTB - Safety, Security, Health and Environment) คือ ระบบการดำเนินงานเพื่อดูแลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ของทั้งธนาคาร ซึ่งมีฝ่ายงานต่างๆ รับผิดชอบ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานวิจัยและพนักงานสัมพันธ์ ฝ่ายอาคารและจัดการทรัพย์สิน ฝ่ายบริการและรักษาความปลอดภัย และฝ่ายสถานพยาบาลธนาคาร โดยการดำเนินการของ KTB - SSHE จะอยู่บนพื้นฐานของการดูแลความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานทุกคน อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

4. คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่ละอาคาร ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนฝ่ายนายจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา และตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามสัดส่วน และจำนวนที่กฎหมายกำหนด เพื่อการควบคุมและดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานแต่ละอาคารทั่วประเทศ อย่างเป็นระบบ ปัจจุบันธนาคารมีคณะกรรมการความปลอดภัยฯ จำนวนทั้งสิ้น 75 คณะ

ภาพองค์ประกอบและการประชุมของคณะกรรมการความปลอดภัยฯ



องค์ประกอบของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ตามข้อกำหนดของกฎหมาย

หน่วย : คน

จำนวน ลูกจ้างใน สถานประกอบ กิจการ	จำนวน กรรมการ (ขั้นต่ำ)	องค์ประกอบของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
		ประธาน (นายจ้างหรือ ผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร)	ผู้แทนนายจ้าง (ระดับผู้บังคับบัญชา)	ผู้แทนลูกจ้าง	กรรมการ และเลขานุการ
50-99	5	1	1	2	1
100-499	7	1	2	3	1
≥50-99	11	1	4	5	



5. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน

ในปี 2559-2560 ธนาคารได้ดำเนินการจัดอบรม และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร/หัวหน้างาน เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัยฯ ให้เป็นไปตามแผนงานของ KTB-SSHE และทำหน้าที่กำกับ ดูแล ให้พนักงานในการดูแลปฏิบัติตามข้อบังคับและคู่มือความปลอดภัยฯ อีกทั้งคอยช่วยส่งเสริมและสนับสนุน กิจกรรมความปลอดภัยฯ ต่างๆ ของธนาคาร เป็นต้น

6. พนักงาน

พนักงานมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมด้านความปลอดภัยฯ พร้อมทั้งมีส่วนช่วยในการดูแล ตรวจสอบสภาพแวดล้อม และร่วมเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

ในปี 2560 ธนาคารมีคณะกรรมการด้านความปลอดภัยฯ สรุปได้ดังนี้

คณะทำงาน	ความรับผิดชอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	การประชม
คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน จำนวน 1 คณะ	กำหนดนโยบายการจัดการด้านความปลอดภัย โครงสร้างการบริหาร แผนงาน และการนำไปปฏิบัติ การประเมินผลและ ทบทวนการจัดการ และการดำเนินการปรับปรุงด้านความปลอดภัยของธนาคาร	19	0.08	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) จำนวน 75 คณะ	รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมาย เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของธนาคาร รับเรื่องราวร้องทุกข์จากพนักงาน และ ตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้นในธนาคาร	459	2.01	เดือนละ 1 ครั้ง

** หมายเหตุ พนักงาน บมจ.กรุงไทย ประจำปี ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2560 เท่ากับ 22,860 คน

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ปี 2560

เพื่อการเน้นย้ำ การรับรู้ และความเข้าใจด้านความปลอดภัยฯ ให้กับพนักงาน ดังนั้น การดำเนินงานในปี 2560 ธนาคารจึงได้สื่อสารข้อมูลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่สะดวก และเข้าถึงง่าย ทั้งนี้ ได้เพิ่ม/ปรับปรุง การนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางที่น่าสนใจ โดยใช้สื่อ Digital ให้มากขึ้น และยังคงมีการส่งเสริมและผลักดันกระบวนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยฯ สู่การปฏิบัติของฝ่ายต่างๆ โดยมีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรทั้งสำนักงานใหญ่ ส่วนภูมิภาค และสาขา ผ่าน KTB-SSHE (KTB-Safety, Security, Health and Environment) ซึ่งจะมีการดำเนินการที่แตกต่างกันไปตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละสถานที่ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง

สรุปการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ปี 2560

- โครงการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน "KTB Mobile Environmental Monitoring"
- โครงการตรวจสถานีนั่งและท่าทางการนั่งของพนักงาน "KTB ERGONOMICS CARE"

- โครงการบริหารจัดการขยะและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน (นำร่องในอาคาร สนย. 1 และ 2)
- โครงการปรับปรุงระบบเตือนภัยไฟไหม้จากแจ้งเหตุแบบ Zone เป็นแบบแจ้งเหตุเฉพาะจุด Addressable (นำร่องในอาคาร สนย. 1)
- ติดตั้งตู้ฉุกเฉินและระบบอัจฉริยะสำหรับเก็บกู้ภัยฉุกเฉินตึกกองกลาง (นำร่องในอาคาร สนย. 1)
- โครงการปรับปรุงระบบการจราจรเข้า-ออก รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ (นำร่องในอาคาร สนย. 1 และ 2)
- ติดตั้งตัวหนอนดักความเร็ว และกระจกโค้งเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน (อาคารสาขาถนนศรีอยุธยา)
- โครงการปรับปรุงอาคารสุขุมวิท อาคารนาเนาเหนือ และอาคารอื่นๆ ของธนาคารตามหลักการออกแบบทางสถาปัตยกรรม (New Workplace Design) และการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) รวมทั้งมีการศึกษา Case Study: New Office Design และศึกษาโครงการ "Office Space Management" เพื่อจัดสรรพื้นที่รองรับตามความเหมาะสม รองรับลักษณะการปฏิบัติงาน และรองรับอัตรากำลัง

- โครงการปรับปรุงคลังราชภัฏบูรณะ โกดัง 7-8 เพื่อจัดเก็บเอกสารและทรัพย์สินของธนาคาร ให้มีมาตรฐาน และใช้พื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- โครงการปรับปรุงอาคาร SV CITY พระราม 3 และ ปรับอาคารนานาเหนือ สุขุมวิท ตามเกณฑ์มาตรฐานพื้นที่

สำนักงาน (8-12 sq.m./person)

- โครงการกิจกรรมเสริมสุขภาพของพนักงานศูนย์ ปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร โดยการนำสื่อ Digital ต่างๆ มา ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น QR Code, Google Suite

403-2

จำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน ปี 2560 จำแนกตามความแตกต่างของพื้นที่และเพศ

ตัวชี้วัด	สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายงาน สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต)			สาขาทั่วประเทศ			ศูนย์บริหารและ จัดการธนบัตร ศูนย์บริหาร และจัดการ เหรียญกษาปณ์			พื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนใต้ และพื้นที่ต่อเนื่อง			รวมทั้งธนาคาร		
	ช	ญ	รวม	ช	ญ	รวม	ช	ญ	รวม	ช	ญ	รวม	ช	ญ	รวม
1 จำนวนการบาดเจ็บ จากการทำงานรวม (คน)	1	2	3	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	4	5
2 จำนวนการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (คน)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 อัตราการบาดเจ็บ จากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate: TRIR) : 1,000,000 ชม. การทำงาน	0.05	0.10	0.15	0	0.08	0.08	0	0	0	0	0	0	0.02	0.09	0.11
4 อัตราความถี่ของการ เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate: LTIFR) : 1,000,000 ชม. การทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 จำนวนวันลาป่วย (วัน)	13,256	21,957	35,213	5,151	20,150	25,301	141	163	304	182	451	633	18,729	42,721	61,450

ในปี 2560 สถิติการบาดเจ็บและเสียชีวิตของพนักงานคิดเป็นหน่วย 200,000 ชม./คน/ปี

- อัตราการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน แต่ไม่เสียชีวิต (IR) คือ ไม่พบผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน
- อัตราโรคที่เกิดจากการทำงาน (ODR) คือ ไม่พบผู้ที่เกิดโรคจากการทำงาน
- อัตราพนักงานที่ขาดงาน (AR) คือ ไม่พบผู้ที่ขาดงาน
- อัตราวันขาดงาน (LDR) มีค่าเท่ากับ 2.04 วัน

403-3

ธนาคารได้ใช้กฎเกณฑ์ในการบันทึกข้อมูล รายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุ และแนวปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย โดยธนาคารได้จำแนกความเสี่ยงที่พนักงานได้รับตามสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

สถานที่ทำงาน	ความเสี่ยง
สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายงาน สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต)	- อุบัติเหตุจากการทำงาน - อันตรายทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ - อันตรายทางเคมี เช่น ผงคาร์บอน - อันตรายทางการยศาสตร์
สาขาทั่วประเทศ	- อุบัติเหตุจากการทำงาน - อันตรายทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ - อันตรายทางเคมี เช่น ผงคาร์บอน - อันตรายทางการยศาสตร์ - การทำงานล่วงเวลา - การก่ออาชญากรรม เช่น จี้ ปล้น
ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ศูนย์บริหารและจัดการเหรียญกษาปณ์	- อุบัติเหตุจากการทำงาน - อันตรายทางกายภาพ เช่น เสียง - อันตรายทางเคมี เช่น ฝุ่น - อันตรายทางชีวภาพ เช่น เชื้อรา
พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ และพื้นที่ต่อเนื่อง	- อุบัติเหตุจากการทำงาน - อันตรายทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ - อันตรายทางเคมี เช่น ผงคาร์บอน - อันตรายทางการยศาสตร์ - การก่อการร้าย

403-4

ข้อตกลงในด้านสุขภาพและความปลอดภัยซึ่งครอบคลุมข้อตกลงของสหภาพแรงงาน

การดำเนินการด้านสุขภาพและความปลอดภัยของธนาคาร จะถือการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และ พ.ร.บ. ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ซึ่งธนาคารได้กำหนดสิทธิประโยชน์ต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย เช่น การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจ่ายเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ/เสียชีวิต อันเนื่องมาจากการทำงาน การดูแลสุขภาพที่ทำงานให้มีความปลอดภัย การเพิ่ม

จุดติดตั้งกล้องวงจรปิด การจัดให้มีอุปกรณ์นิรภัยสำหรับติดรถยนต์ เช่น แผ่นฟิล์มกันกระสุน แผ่นนิรภัย กระเป๋านิรภัย แผ่นพนักพิงหลังนิรภัย ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง เป็นต้น

โดยสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ในการแก้ไขปัญหาสุขภาพและความปลอดภัยให้กับพนักงาน ที่นอกเหนือจากการจัดสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ธนาคารมีอยู่แล้ว เช่น การจัดให้มีเครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติมในอาคารที่มีปัญหาฝุ่นละออง เป็นต้น

103-2, 403-1

ตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และสถิติการเกิดอุบัติเหตุ ปี 2560

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2560	ผลการดำเนินงาน ปี 2560	เป้าหมาย ปี 2561
1. คะแนนความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมฯ	≥ 4.00	4.22	≥ 4.00
2. ความตระหนักและรับรู้ถึงการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยฯ	≥ 70%	93.91 %	≥ 70%
3. การดำเนินการ 5 ส.	ทุกหน่วยงาน ต้องดำเนินการ	100%	ทุกหน่วยงาน ต้องดำเนินการ
4. การประชุมของคณะกรรมการความปลอดภัยฯ (75 คณะ)	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง
5. อัตราการเกิดอุบัติเหตุ - อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม (Total Recordable Injuries Rate : TRIR) - อัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injuries Frequency Rate : LTIFR)	≤ 1.50 0	0.11 0	≤ 1.00 0
6. การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนความปลอดภัยฯ	แก้ไขปัญหาได้ ≥ 75%	78.50%	แก้ไขปัญหาได้ ≥ 75%
7. ตรวจสอบสภาพร่างกาย พนักงานศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร	100%	100%	100%
8. จำนวนข้อมูลเรื่องความปลอดภัยฯ/ สภาพภาพที่พนักงานได้รับ	≥ 70 เรื่อง/ปี	64 เรื่อง	≥ 75 เรื่อง/ปี
9. จำนวนการอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยฯ ต่างๆ	≥ 20 รุ่น/ปี	15 รุ่น	≥ 20 รุ่น/ปี

102-41, 407-2

สิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง

ธนาคารยังให้สิทธิ เสรีภาพ ในการสมาคม และการร่วมเจรจาต่อรอง ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานเพื่อปกป้องกรณีที่ถูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง โดยปฏิบัติตามหลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานฯ ประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงานในรัฐวิสาหกิจ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 575-586: ลักษณะการจ้างงาน) และแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ คือแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งกรรมการธนาคารคนหนึ่งเป็นประธาน ในส่วนของคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายนายจ้าง จำนวน 9 คน และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง

(ผู้แทนสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย) จำนวน 9 คน โดยกำหนดให้มีการประชุม เป็นประจำทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ทั้งนี้ ธนาคารมีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับฝ่ายนายจ้าง โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ในปัจจุบันมีสมาชิกจากทั่วประเทศรวม 19,269 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด 22,560 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 60)

ในปี 2560 มีการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ทั้งสิ้น 12 ครั้ง รวม 41 เรื่อง (เฉพาะเรื่องหรือใหม่ ไม่รวมเรื่องต่อเนื่อง) รูปแบบของการประชุมจะเป็นไปในลักษณะร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation Committee) โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ กรณีที่ธนาคารมีกำไรสุทธิ



การจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ จะเป็นไปตามความเหมาะสม โดยเทียบเคียงกับ Industry Norms และปัจจัยอื่นๆ ที่มีเหตุผลเหมาะสม ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ร่วมกันหารือ ดำเนินการแก้ไข และมีข้อสรุป พร้อมทั้งมีมาตรการแก้ไขแล้วเสร็จในทุกเรื่อง ตามกรอบของกฎหมายที่ใช้บังคับกับธนาคาร ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางด้านเชื้อชาติ การนับถือศาสนา เพศ และพวกพ้อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานหลากหลายช่องทาง ดังนี้

E-mail :

hr.care@ktb.co.th/we.lovektb@ktb.co.th



Hotline :

0 2208 7606-9



โดยฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์เป็นผู้รับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ให้คำปรึกษา แนะนำ และพร้อมที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับพนักงานเพิ่มมากขึ้นต่อไป

103-2

การดูแลลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยกำหนดอยู่ในจรรยาบรรณธุรกิจ ครอบคลุม 3 หลักการใหญ่

คือ ความซื่อสัตย์ส่วนตน (Integrity) ความยุติธรรมในการดำเนินธุรกิจ (Fairness) และการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible of Stakeholders) ซึ่งแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

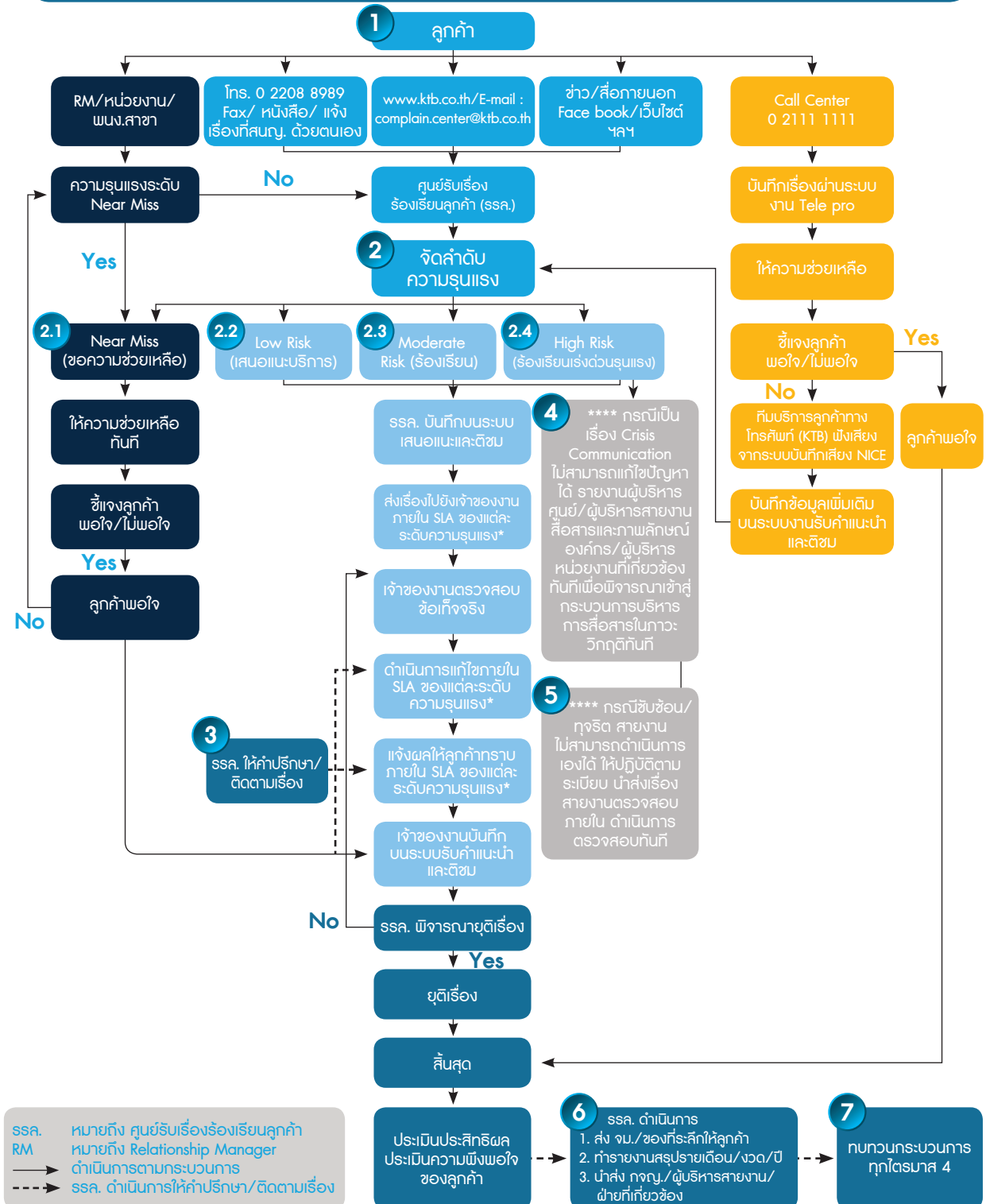
- ยึดถือหลักการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และให้บริการด้วยความยุติธรรม โดยธนาคารจะไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้าเว้นกฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผยหรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า
- ให้ความสำคัญกับการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันท่วงที โดยธนาคารได้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมแวดล้อม ทำความเข้าใจและจัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ยุติธรรมและโปร่งใส
- ดำเนินการโฆษณา จัดกิจกรรมทางการตลาดและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนที่เป็นประโยชน์ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ

103-2

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ เพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ ธนาคารได้เปิดช่องทางให้ลูกค้าร้องเรียนในกรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการผ่านช่องทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ช่องทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน บมจ.ธนาคารกรุงไทย



ในปี 2560 ธนาคารเพิ่มกระบวนการติดตามและวัดประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อขัดข้อง ไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ด้วยการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบธนาคารสามารถให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าแยกตามประเภทกลุ่มเรื่องจนได้ข้อยุติ ร้อยละ 99.72 และอยู่ระหว่างดำเนินการร้อยละ 0.28 ขณะเดียวกัน ปริมาณลูกค้าที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทาง Website/Face book (KTB care)/www.ktb.co.th เพิ่มขึ้น และเพื่อเป็นการรองรับ พฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป ธนาคารได้ปรับปรุงขยายเวลาในการให้บริการของช่องทางสื่อสารออนไลน์ จากเดิมให้ปฏิบัติงาน เฉพาะในเวลาทำการ เป็นปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 07.00-24.00 น. ตลอด 7 วันทำการโดยไม่มีวันหยุด และปัจจุบันเรื่องที่ลูกค้า โพลัสข้อความส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป/ขอความช่วยเหลือประสานงานในเรื่องอื่นๆ เป็นต้น

ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องที่ลูกค้าแจ้งธนาคาร โดยแยกตามประเภทกลุ่มเรื่อง ปี 2558-2560

กลุ่มเรื่อง	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ขอความช่วยเหลือ	81.71%	84.87%	88.25%
เสนอแนะ	11.63%	10.10%	5.60%
ร้องเรียน	4.06%	2.51%	4.96%
ชมเชย	2.60%	2.45%	1.16%
แจ้งข่าวสาร (เริ่มปี 2559)	-	0.07%	0.03%
รวม	100%	100%	100%

406-1

การไม่เลือกปฏิบัติ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการไม่เลือกปฏิบัติ โดยดำเนินงาน สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากล

ธนาคารปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่าง เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มพนักงาน ธนาคารใช้เกณฑ์ใน การคัดเลือกเข้าทำงานหรือการโปรโมตตำแหน่งพนักงานตาม คุณสมบัติที่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน โดยไม่ได้ นำเรื่องของเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา หรือการเลือกปฏิบัติใน รูปแบบอื่นๆ มาเป็นเกณฑ์คุณสมบัติในการคัดเลือก เช่นเดียว กับการให้บริการลูกค้า ธนาคารใช้ระบบบัตรคิว เพื่อให้บริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

ด้วยความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ส่งผลให้ ในปี 2560 ธนาคารได้รับการร้องเรียนในกรณีของการเลือก ปฏิบัติเพียง 3 ครั้ง เป็นเรื่องร้องเรียนการเลือกปฏิบัติในการ ให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ ในช่วงที่มีลูกค้าจำนวนมาก ซึ่ง ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขจนแล้วเสร็จ โดยผู้บริหารหน่วยงาน เจ้าของเรื่องได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และได้กำชับ ผู้จัดการสาขาและพนักงานให้รับฟังและช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงจัดพนักงานทดแทนในช่วงเวลาพักกลางวันเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และไม่ให้เกิดเหตุการณ์ ดังกล่าวขึ้นอีก พร้อมได้ติดต่อลูกค้าแสดงความเสียใจและขอโทษ ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจกับ ลูกค้า ซึ่งลูกค้าเข้าใจและยินดีใช้บริการกับธนาคารต่อไป

418-1

ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการเก็บ รักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยข้อมูลส่วนบุคคล ของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุด ตามหลักเกณฑ์ การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร ข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ และสื่อซึ่งใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายการรักษาความปลอดภัยข้อมูล สารสนเทศ (Information Security) เพื่อเป็นแนวทางในการ บริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน นโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ ที่ครอบคลุมการดำเนินงานด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น การรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากร การจัดการด้านปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ การจัดการและพัฒนาระบบงาน การบริหารและ จัดการด้านซอฟต์แวร์ การรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย เป็นต้น และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคาร แห่งประเทศไทย และเป็นไปตามข้อบังคับของคณะกรรมการ ธุรกิจมัลติเมเดียโทรนิคส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารตามมาตรฐาน ISO 27001:2013

นอกจากนี้ธนาคารยังประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษา ข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง โดยไม่เปิดเผย เลขประจำตัว/ รหัสประจำตัว และรหัสผ่าน ให้บุคคลอื่นทราบ เป็นต้น

418-1

อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด ซึ่งธนาคาร ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้ เนื่องจาก ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 24 บัญญัติไว้ว่า หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของ ข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นไม่ได้ รวมถึงการไม่มี นโยบายสอบถามข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูล ต่างๆ ของลูกค้าผ่านช่องทางใดๆ

ทั้งนี้ ในปี 2560 ที่ผ่านมา ธนาคารไม่มีเรื่องการร้องเรียน ใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย หรือหลักกำกับดูแล กิจการที่ดีของธนาคาร

417-3

การสื่อสารการตลาด

ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำของ ประเทศไทย มีหน้าที่ให้บริการทางการเงินที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกระดับ จึงจำเป็นต้องยิ่งใน การสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องทราบ ข้อมูลสินค้าและบริการทางการเงินอย่างถูกต้องและทันเวลา โดยธนาคารได้มีการประชาสัมพันธ์ การนำเสนอรายละเอียด ข้อมูล ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคารอย่าง สม่ำเสมอ เช่น ที่ทำการสาขา, เว็บไซต์ของธนาคาร, สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งช่วยให้กลุ่มลูกค้าของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูล ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว และตอบสนอง ความต้องการกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย

โดยธนาคารได้ดำเนินการจัดกิจกรรมด้านการตลาด การโฆษณา และการส่งเสริมการตลาดของธนาคารอย่าง

ต่อเนื่อง รวมถึงการเป็นผู้สนับสนุนในรายการต่างๆ โดยตั้งอยู่ บนพื้นฐานของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2556 และกฎหมายอื่นๆ ที่บังคับใช้

อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารสู่สาธารณะ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงลูกค้า หรือผู้สนใจยังสามารถสอบถาม ข้อมูลสินค้า บริการทางการเงิน และข้อมูลต่างๆ ผ่านทาง ศูนย์บริการลูกค้าของธนาคาร เบอร์โทร 0 2111 1111 ซึ่งมี เจ้าหน้าที่พร้อมให้ข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง ทำการสื่อสาร กับลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ และรับฟัง ข้อเสนอแนะ พร้อมตอบสนองความต้องการลูกค้าโดยจะเก็บ ข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถสื่อสารกับทางธนาคาร ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้อีกทางหนึ่งด้วย เช่น เว็บไซต์, เฟซบุ๊ก, ไลน์, ทวิตเตอร์ เป็นต้น อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ การสื่อสารความแข็งแรง และให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับมิชชัน กลุ่ม Call Center ที่หลากหลายผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ATM Skimming หรือเว็บไซต์ปลอม และมีกระบวนการเพื่อ ป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ อย่างดีในการดำเนินงานเพื่อสร้าง ความพึงพอใจลูกค้า นอกเหนือจากเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาและสื่อสารผลิตภัณฑ์ของ ธนาคารอย่างถูกต้องโดยไม่มีการสื่อสาร โฆษณาใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องสินค้าและบริการ ส่งผลให้ในปี 2560 ไม่มีเรื่องร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า สื่อสาร โฆษณา สินค้า และบริการของธนาคาร รวมถึงธนาคารไม่มีผลิตภัณฑ์ ทางการเงินใดๆ ที่ถูกระงับการให้บริการเนื่องจากการดำเนินการ ที่ผิดกฎหมาย หรือเป็นที่สงสัยของสาธารณชน

203-2

การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม

จากนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ ไทยแลนด์ 4.0 บนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยที่นวัตกรรม คือส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคาร ตระหนักถึงความจำเป็นดังกล่าว จึงเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีนวัตกรรม และสนใจในการเป็น นักธุรกิจ Startup เพื่อร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ เติบโตอย่างยั่งยืน โดยในปี 2560 ธนาคารจัดโครงการ Krungthai Young Enterprise Awards 15th : KTB STARTUP โดยธนาคารมุ่งหวังว่าจะช่วยสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้เข้าร่วม โครงการ เกิดการออกแบบและขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ



203-2

เสริมสร้างความแข็งแกร่ง และเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ ในการแข่งขันบนเวทีโลก มีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการ จำนวน 608 ทีม

สำหรับผลการแข่งขันประเภท Best Startup Project (I do) ปรากฏว่า ทีม Inno Waste มีผลิตภัณฑ์ต้นแบบเป็น เทคโนโลยีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ได้รับรางวัลชนะเลิศ รางวัลชนะเลิศอันดับ 1 ได้แก่ ทีม Fresh Water Shrimp Farm Ecosystem ผลิตภัณฑ์ต้นแบบด้านเกษตรกรรม และ

รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ได้แก่ ทีม ORICGA ผลิตภัณฑ์ ต้นแบบคือเทคโนโลยีชีวภาพ ประเภท Best Startup Idea รางวัลชนะเลิศ ได้แก่ ทีม MEDINEY ผลิตภัณฑ์ต้นแบบ ด้านสุขภาพและการแพทย์ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ได้แก่ ทีม Neuro Lab ผลิตภัณฑ์ต้นแบบด้านสุขภาพและการแพทย์ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 3 ได้แก่ ทีม Wu Kong Trip ลิงน้อย ท่องโลกกว้าง ผลิตภัณฑ์ต้นแบบด้านการท่องเที่ยว

ธนาคารมีการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการกลุ่มต่างๆ ในรูปแบบการสัมมนา ดังนี้

งานสัมมนา “ก้าวทันการค้าต่างประเทศและ อีคอมเมิร์ซ ทางเลือกที่ใช้สำหรับผู้ประกอบการไทยสู่ตลาดใหม่ไร้พรมแดน”

ผู้เข้าร่วมสัมมนา : กลุ่มผู้ประกอบการด้านการทำ OEM และกลุ่มธุรกิจนำเข้า-ส่งออก

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ข้อมูลการทำการค้าต่างประเทศและการทำธุรกิจบน Ecommerce และร่วมออกบูธ ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน และเป็นการเปิดโอกาสให้ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้เข้าร่วมงาน

หัวข้อสัมมนา

“บริหารอย่างไร ให้ธุรกิจก้าวต่อไปกับเศรษฐกิจ 4.0 และการป้องกันความเสี่ยงการชำระเงินการค้าต่างประเทศ”
“ก้าวสู่ตลาดใหม่ไร้พรมแดนกับเอสบีบา”

งานสัมมนา “SMEs Fit เดินหน้าต้องกล้าก้าว”

ผู้เข้าร่วมสัมมนา : ลูกค้าผู้ประกอบการ BC ที่ใช้บริการ Trade นำเข้า - ส่งออก / Cash และกลุ่ม ลูกค้าใหม่ อุตสาหกรรม เกษตรแปรรูป / ก่อสร้าง / Modern trade

การจัดงานสัมมนา ทั้งหมด 4 จังหวัด ดังนี้

1. งานสัมมนา “SMEs Fit เดินหน้าต้องกล้าก้าว” จ.นครราชสีมา โรงแรมดุสิต ปริณชิต วันที่ 24 พ.ย. 2560
2. งานสัมมนา “SMEs Fit เดินหน้าต้องกล้าก้าว” จ.ตรัง โรงแรมเรือรัฐภา วันที่ 29 พ.ย. 2560
3. งานสัมมนา “SMEs Fit เดินหน้าต้องกล้าก้าว” จ.เชียงใหม่ โรงแรมยูนิมมาน วันที่ 21 ก.พ. 2561
4. งานสัมมนา “SMEs Fit เดินหน้าต้องกล้าก้าว” จ.ชลบุรี สถานที่อยู่ระหว่างการประกวดราคา วันที่ 28 ก.พ. 2561

หัวข้อในการสัมมนา “SMEs Fit เดินหน้าต้องกล้าก้าว”

“รู้ทัน ปรับตัว SME โตได้ ไม่มี เ็จ” โดย สภาอุตสาหกรรมจังหวัดตรัง
“UPDATE!! สิทธิประโยชน์ทางภาษีสำหรับ SME” โดย กรมสรรพากร
“มาตรการช่วยเหลือ SME เข้าถึงแหล่งลงทุน” โดย บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)
“ตลาดทุนธุรกิจยุค 4.0 ด้วย KTB PRODUCT SOLUTIONS” โดย ธนาคารกรุงไทย

203-2

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการให้ความรู้ทางการเงินกับสังคมผ่านแฟนเพจ KTB CARE (<http://www.facebook.com/krungthaitbank>) เนื่องจากเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และมีผู้เข้าถึงข้อมูลได้จำนวนมาก โดยในปี 2560 มีการให้ความรู้ทางการเงินกับสังคมผ่านช่องทางออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 3 มิถุนายน - 26 ธันวาคม 2560 รวม 42 ครั้ง มีจำนวนผู้เข้าถึงข้อมูล (Reach) รวม 1,345,566 Users และจำนวนการกด like, comment และ share (Engagement) รวม 86,572 ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังตาราง

No.	Date	Content/ Link	REACH	ENGAGEMENT
1	03/06/2017	เทรนนิ่ง ไม่ผ่อนหนี้เกิน 40 เปอร์เซนต์ของเงินเดือน	8,498	47
2	03/07/2017	เทรนนิ่ง ไม่ผ่อนหนี้เกิน 40 เปอร์เซนต์ของเงินเดือน	12,928	63
3	03/08/2017	ข้อคิดซึ่งใจก่อนซื้อออนไลน์	9,382	61
4	03/15/2017	เทรนนิ่ง ไม่ผ่อนหนี้เกิน 40 เปอร์เซนต์ของเงินเดือน	12,549	32
5	03/18/2017	หนทางแห่งความจน อยากรจนก็ทำตาม ถ้าไม่อยาก 'จน' ต้องเลี้ยง!	12,964	113
6	03/20/2017	เทรนนิ่ง ไม่ผ่อนหนี้เกิน 40 เปอร์เซนต์ของเงินเดือน	12,412	210
7	03/22/2017	เทรนนิ่ง ไม่ผ่อนหนี้เกิน 40 เปอร์เซนต์ของเงินเดือน	12,071	57
8	03/27/2017	เทรนนิ่ง ไม่ผ่อนหนี้เกิน 40 เปอร์เซนต์ของเงินเดือน	18,487	413
9	03/29/2017	เทรนนิ่ง ไม่ผ่อนหนี้เกิน 40 เปอร์เซนต์ของเงินเดือน	12,049	54
10	06/03/2017	การให้เงินพ่อแม่จริงๆ ไม่มีกฎตายตัว แต่ควรคิดไปแนวๆ นี้ ...	49,274	1,926
11	08/01/2017	เริ่มลงทุน	10,900	456
12	08/03/2017	เงินโบนัส	83,854	5,652
13	08/09/2017	บัตรเครดิตเงินสด	11,715	253
14	08/10/2017	วิธีเลือกซื้อบ้าน	11,650	236
15	08/15/2017	ทรัพย์สินหรือหนี้สิน	11,295	168
16	08/17/2017	ใช้เงินสด สตีฟ จ๊อบ	253,912	9,180
17	08/22/2017	บริหารเงินเป็นมั่งคั่งได้	20,424	945
18	08/24/2017	เพดานเงินเดือน	26,955	5,888
19	08/29/2017	เทคนิคการใช้เงินตามรอยคู่รักมหาเศรษฐี	18,551	1,049
20	08/31/2017	30 วัน Money Challenge	164,054	5,250
21	09/05/2017	กฎออมเงินฉบับเศรษฐี Kyle Taylor	19,520	433
22	09/07/2017	4 เทรนด์ธุรกิจใหม่ต้อนรับ Megatrend	11,795	264
23	09/12/2017	ไม่มีเวลาก็ออมได้	75,765	5,149
24	09/14/2017	วางแผนการเงินให้พร้อมเตรียมตัวเข้าสู่ Aging Society	12,714	504
25	09/19/2017	5 steps วางแผนการเงินไกลแค่ไหนก็ทำได้	10,938	156
26	09/21/2017	เทคนิคออมเงินแบบคน 3 GENs	23,831	2,186
27	10/04/2017	มาดูแลความคิดดีๆ ที่เรียบง่ายของพ่อในการบริหารจัดการเงินในชีวิตประจำวัน ซึ่งเราสามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริงได้ไม่ยาก	15,207	2,545
28	10/31/2017	วันนี้ 31 ต.ค. เป็นวันออมแห่งชาติ ลองเริ่มต้นด้วยวิธีง่ายๆ กับ JARS System หรือการออมเงิน 6 กระปุก ดูนะ	35,575	1,409



No.	Date	Content/ Link	REACH	ENGAGEMENT
29	10/31/2017	กษัตริย์นักออม ทรงเป็นแบบอย่างให้แก่ประชาชนคนไทย	17,211	638
30	11/09/2017	เรื่องต้องรู้ก่อนเริ่มซื้อหน่วยขาดิ '60 รู้แล้วก็เตรียมออกตัวไปซื้อหน่วยขาดิกันเลย เสาร์นี้!	41,036	10,618
31	11/09/2017	RMF ้วยเกษียณ	37,198	5,422
32	11/10/2017	คนขายของออนไลน์ต้องรู้ ระวัง! ยอดเงินโอนล้งหน้า	10,934	693
33	11/16/2017	ลงทุนแบบไหนดี	66,361	9,388
34	11/23/2017	LTF RMF	20,818	829
35	11/23/2017	ออมเงิน การเงินแฮปปี้	14,632	5,655
36	11/28/2017	ซื้อหน่วยขาดิ	22,072	5,568
37	12/01/2017	เก็บ Friday	19,594	635
38	12/08/2017	5 ร้านที่ต้องใจแข็งตอนเดินผ่านขณะตั้งใจเก็บเงิน	23,365	469
39	12/12/2017	วางแผนการเงินตามแนวคิด Mark Zuckerberg	20,993	340
40	12/14/2017	เลขเด็ดเจ้าแม่จอมแม่นที่สุดในปรุพี	24,478	558
41	12/19/2017	2 สิ่งที่ควรจ่ายเมื่อได้โบนัส	26,274	721
42	12/26/2017	เทคนิคซื้อของขวัญปีใหม่ให้เงินในกระเป๋าไม่รั่ว	21,331	339

ทั้งนี้ เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงกำหนดแผนการดำเนินงานในอนาคต ธนาคารได้สำรวจภาพลักษณ์ในการดำเนินงานด้านการให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม พบว่าบุคคลทั่วไปมองว่าธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่โดดเด่นในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน โดยได้รับผลคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งสูงเป็นอันดับ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่ง ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารกำหนดการดำเนินงานด้านการให้ความรู้ทางการเงินอยู่ในแผน

ยุทธศาสตร์ธนาคาร และมีแผนที่จะให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนของโรงเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้านทั้ง 94 โรงเรียน และตั้งเป้าหมายไว้ว่า $\geq 80\%$ ของผู้เข้าร่วมโครงการจะมียอดเงินออมรวมเพิ่มขึ้น $\geq 5\%$ รวมทั้งได้จัดทำ Roadmap การให้ความรู้ทางการเงิน ปี 2561-2565 และกำหนดเป้าหมายระยะยาวเพื่อเป็น Leader in Financial Literacy

คุณภาพการให้บริการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของลูกค้า เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยสำรวจตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด เพื่อค้นหาสารสนเทศที่สำคัญสำหรับนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์

ทางการตลาด อาทิ ระดับความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้บริการผลิตภัณฑ์/บริการของธนาคาร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face Interviews) ซึ่งดำเนินการสำรวจปีละ 2 ครั้ง (ครึ่งปีแรกและครึ่งปีหลัง)

ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคาร ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยปี 2560 เท่ากับ 4.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง

ตารางเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคาร ปี 2558-2560

ปี	2558	2559	2560
คะแนนความพึงพอใจ	4.39	4.44	4.51
สัดส่วนผู้ให้คะแนน 4	94.2%	96.6%	98.7%

สำหรับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ธนาคารแบ่งการสำรวจกลุ่มผลิตภัณฑ์ออกเป็น 19 ผลิตภัณฑ์ โดยทุกผลิตภัณฑ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากกว่า 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารมีคะแนนดีกว่ธนาคารคู่แข่งโดยเฉลี่ย อาทิ เงินฝาก สินเชื่อ บริการโอนเงินระหว่างประเทศ บริการจัดการทางการเงิน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โฉบายแบงก์กิ้ง และบริการอิเล็กทรอนิกส์ และมีบางผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารมีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าคู่แข่ง

เช่น การค้าต่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการลงทุน บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ ผลิตภัณฑ์ Dept Capital Market ผลิตภัณฑ์ Supply Chain Financing ผลิตภัณฑ์ Custodian เป็นต้น ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการสำรวจจะนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการต่อไป

โครงการ CSR ของธนาคาร



กรุงไทย Young Enterprise Awards 15th ; KTB Startup

ธนาคารจัดโครงการ Krungthai Young Enterprise Awards ครั้งที่ 15 ภายใต้แนวคิด Startup ซึ่งเป็นโครงการประกวดที่เปิดพื้นที่ให้กับกลุ่มบุคคลที่สนใจในด้าน Startup ให้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างประสบการณ์ในการเป็นนักธุรกิจ และมีส่วนร่วมในการพัฒนา สร้างงาน สร้างรายได้ สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนแก่เศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ ผู้ที่ผ่านเข้ารอบยังได้รับการอบรม เสริมสร้างทักษะด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการลงทุน ด้านการตลาด ซึ่งผู้เข้าประกวดสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ไปต่อยอดแนวคิดให้ก้าวหน้าต่อไป

โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน

เป็นโครงการที่ให้ความสำคัญกับเด็กและเยาวชนที่อาศัยอยู่บริเวณนอกเขตเมืองให้มีโอกาสได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเท่าเทียมกับโรงเรียนขนาดใหญ่ในตัวเมือง ซึ่งช่วยให้เด็กและเยาวชนไม่ต้องเดินทางไกลบ้าน และธนาคารได้สนับสนุนเงินทุนเพื่อปรับปรุงอาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการวิชาต่างๆ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้งาน โดยในปี 2560 ธนาคารได้ร่วมมือกับกิจการเพื่อสังคม Learn Education พัฒนาสื่อการเรียนการสอนในวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 ใน 11 โรงเรียน ด้วยระบบ E-Learning



โครงการประกวดศิลปกรรมกรุงไทย

ธนาคารจัดโครงการประกวดศิลปกรรมกรุงไทย ตั้งแต่ปี 2557 - ปัจจุบัน สำหรับครั้งล่าสุด มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปินทุกคนทุกระดับ สร้างงานศิลปกรรมให้ก้าวสู่ระดับสากล โดยสร้างสรรค์ผลงานที่มีเนื้อหาและแรงบันดาลใจจากองค์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ และเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทย “กรุงไทย”

โครงการกรุงไทยดันกล้าสีขาว

เป็นการประกวดการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และ ปวช. ได้ฝึกทักษะในการบวนการคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางนำมาปรับใช้ในชีวิตและพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืนต่อไป



โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต

เป็นโครงการที่ขยายผลต่อจากโครงการ “กรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน” ผ่านการให้โอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนที่เรียนดี และมีความประพฤติดี ให้เรียนต่อในระดับอุดมศึกษาจนจบปริญญาตรี (หลักสูตรปกติ) โดยสนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่แก่นักเรียนที่มีคะแนนสะสมระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นอันดับสูงสุดของโรงเรียน และสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐตามที่ธนาคารกำหนด

โครงการหนังสือ "เรี(ล)ยนแบบพ่อ"

ธนาคารจัดทำหนังสือ "เรี(ล)ยนแบบพ่อ" เพื่อ
น้อมรำลึก พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหา
ภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร มีวัตถุประสงค์
เพื่อให้ประชาชนเลียนแบบแนวทางคำสอนของ
พระองค์ท่าน เพื่อใช้ชีวิตอย่างพอเพียงและยั่งยืน



โครงการ NEXT-GEN CAREERS By KTB

เป็นโครงการแนะนำอาชีพที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันและอนาคต
จำนวน 24 อาชีพ สำหรับเด็กนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)
เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการวางแผนการเรียนเพื่อก้าวทันเทรนด์อาชีพ
แห่งอนาคต ด้วยการแนะนำและทำความรู้จักกับอาชีพที่หลากหลาย
พร้อมทั้งไปเรียนรู้วิธีการทำงานในอาชีพต่างๆ ขององค์กรชั้นนำ โดยเน้น
ไปที่ Future Job

โครงการสนับสนุนกีฬาสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย

ธนาคารให้การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย ตั้งแต่
ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบันด้วยความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามนโยบายส่งเสริม
กีฬาของรัฐบาล ทั้งในระดับพื้นฐานไปจนถึงความเป็นเลิศและกีฬาระดับอาชีพ โดย
มีเป้าหมายเพื่อพัฒนากีฬาไปสู่ความสำเร็จและนำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติ
ในระดับสากล



โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว

ในปี 2560 ธนาคารได้ปรับใช้ชื่อโครงการเป็นโครงการ "น้อมรำลึก
ในพระมหากรุณาธิคุณ" เพื่อน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ ใน พระบาท
สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ โครงการพัฒนาพื้นที่หนองใหญ่
ตามพระราชดำริ จังหวัดชุมพร โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดชุมพร พร้อมทั้ง
ผู้บริหาร พนักงานร่วมปลูกต้นราชพฤกษ์ (คูณ) จำนวน 250 ต้น พร้อมมอบ
ศาลา "น้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ" บนเกาะขมนกขมิไม้ ให้กับโครงการ
พัฒนาพื้นที่หนองใหญ่ ตามพระราชดำริ และมอบเก้าอี้สำหรับใช้ในห้อง
ประชุม

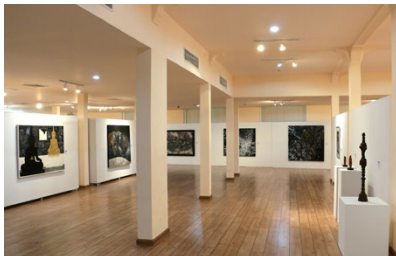
กรุงไทย สานศิลปวัฒนธรรม

ตั้งแต่ปี 2546 - ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมสนับสนุนการแสดง
ศิลปกรรมแห่งชาติ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นการแข่งขันด้านศิลปะ
เพื่อผลักดันให้ศิลปินไทยได้พัฒนาศักยภาพของตนผ่านการประกวด รวมถึง
เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงงานศิลปกรรมที่มีคุณภาพ



สวนประติมากรรมกรุงไทย (Krungthai Sculpture Park)

ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา นอกจากจะทำหน้าที่เป็นโรงเรียนที่ใช้ฝึกสอนวิชาการและทักษะด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานของธนาคารแล้ว พื้นที่สวนขนาดใหญ่ยังได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ด้านศิลปะแบบ Open-air Museum จัดแสดงผลงานประติมากรรม



หอศิลป์กรุงไทย (Krungthai Art Gallery)

ธนาคารเห็นถึงความ “ไม่พอเพียง” ของพื้นที่ทางศิลปะว่าเมื่อไร “จุดนัดพบ” ศิลปะก็ไม่สามารถเข้าถึงคนหมู่มากได้ จะทำอย่างไรให้สังคมได้รับโอกาสมากขึ้น เมื่อแนวคิดนี้ประกอกับการที่ธนาคารมีผลงานสะสมจากการสนับสนุนการแสดงศิลปกรรมแห่งชาติมากขึ้น ความต้องการ “แบ่งปันศิลปะ” จึงผลักดันให้เกิด “หอศิลป์กรุงไทย” ขึ้นที่อาคารสาขาเยาวราช ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานใหญ่แห่งแรกของธนาคาร

โครงการศิลปะเพื่อสังคม หอศิลป์กรุงไทย

หอศิลป์และสวนประติมากรรมของธนาคารกรุงไทย นอกจากเปิดให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามาเรียนรู้เรื่องศิลปะผ่านการชื่นชมผลงานระดับมาสเตอร์พีซแล้ว ต่อมาคือการสร้างสรรค์กิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนในหลายระดับ นอกจากการสร้างทุนทางปัญญาแล้ว การทำกิจกรรมของหอศิลป์ ยังมุ่งสร้าง “จิตอาสา” ให้เกิดขึ้นแก่สังคม



โครงการ KTB CSR KIDS CAMP

โครงการ KTB CSR KIDS CAMP เป็นโครงการที่สร้างการเรียนรู้และส่งเสริมเยาวชนในเรื่องของเศรษฐกิจพอเพียงและในเรื่อง Financial Literacy เป็นการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับเด็ก เช่น การวางแผนทางการเงิน การออมเงิน รวมถึงการสร้างเสริมประสบการณ์ด้วยการศึกษาดูงาน การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ นอกเหนือจากในห้องเรียน โดยอ้างอิงจากหลักสูตร 4 รู้สู่ความมั่นคงของตลาดหลักทรัพย์ และเยาวชนผู้เข้าร่วมโครงการยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยจัดทั้งสิ้น 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ

โครงการกรุงไทย...คนรักศิลป์

ธนาคารได้จัดตั้งชมรมกรุงไทย...คนรักศิลป์ ขึ้นในเดือนธันวาคม 2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายจากการทำงานและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งปลูกจิตสำนึกให้รักและเห็นคุณค่าของศิลปะ โดยการจัดอบรมการวาดภาพสีน้ำ



การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แม้ธนาคารเป็นธุรกิจทางการเงิน ซึ่งถือเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ไม่ได้สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง ธนาคารได้กำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยมีเป้าหมายในการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม รวมทั้งธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้การดำเนินงานสิ่งแวดล้อมมีการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผลมากขึ้น



103-2

เป้าหมาย คือ

1. ป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
2. ส่งเสริมความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน
3. กำหนดแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

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

การจัดการด้านพลังงาน

เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยมีความต้องการใช้พลังงานในอัตราที่สูงตามการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภาคอุตสาหกรรมมีการขยายตัวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราการใช้พลังงานในประเทศสูงขึ้นเช่นกัน ธนาคารจึงมุ่งเน้นการอนุรักษ์พลังงาน รักษาทรัพยากรธรรมชาติและช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจนในการควบคุมดูแล รวมทั้งมีการจัดทำนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดให้มีการจัดทำรายงานอาคารควบคุมตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 ซึ่งมีอาคารที่อยู่ในข่ายเป็นโรงงานหรืออาคารควบคุมที่ควบคุมการใช้พลังงานตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ อาคารนานาชาติ (อาคาร 1), อาคารสุขุมวิท (อาคาร 2), อาคารสวนมะลิ, อาคารถนนศรีอยุธยา, อาคารพินาสคราม, อาคารศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ โดยธนาคารเป็นผู้ประสานงานในการดำเนินการติดต่อและนัดหมายที่ปรึกษาที่กระทรวงพลังงาน (พพ.) แต่งตั้งให้เข้าทำการให้คำปรึกษาและตรวจสอบความคืบหน้าในการจัดทำรายงาน และเป็นผู้รวบรวมเล่มรายงานเพื่อนำส่งทุกปี รวมถึงยังทำเรื่องเพื่อขออนุมัติให้มีการแต่งตั้ง/ยกเลิก ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานสามัญอาคารหรือโรงงาน (ผขร. หรือ ผขอ.) และผู้รับผิดชอบด้านพลังงานอาวุโสประจำอาคารหรือโรงงาน (ผอส.) อีกทั้งยังตัวแทนเข้าร่วมการฝึกอบรมที่ทางกระทรวงพลังงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

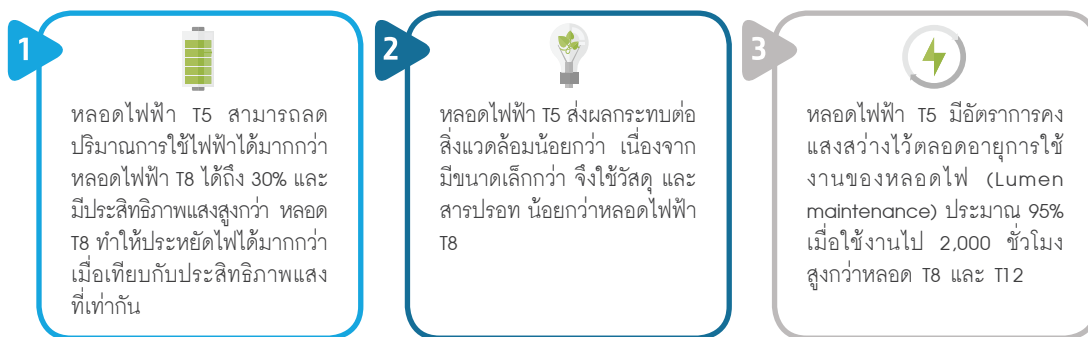
นอกจากนี้ ธนาคารมีโครงการที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 ธนาคารมีการดำเนินงานอนุรักษ์พลังงาน อาทิ

1. **โครงการ KTB Think Green+** ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานแบบมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน โดยการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าในการใช้พลังงาน รวมถึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยจัดให้มีการแข่งขันลดการใช้ไฟฟ้าของหน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ (อาคารนานาชาติ และอาคารสุขุมวิท) สาขา สำนักงานเขต โดยมีการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดชัดเจน โดยเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับหน่วยงาน/สาขา โดยการให้ KPI Point พิเศษสำหรับหน่วยงาน/สาขา ที่มีการใช้พลังงานลดลงเมื่อเทียบรายไตรมาส



302-1, 302-4, 305-2

2. โครงการ “เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED” เป็นโครงการที่ดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในอาคาร หลอดไฟ LED มีข้อได้เปรียบหลายอย่างเมื่อเทียบกับหลอดไฟแบบดั้งเดิม โดยภาพรวมแล้ว LED มีประสิทธิภาพมากกว่าหลอดไฟประเภทอื่นๆ และมีความสว่างของแสงสูงกว่าหลอดแบบเดิมอย่างมาก อีกทั้ง LED ยังมีอายุการใช้งานยาวนานกว่า นอกจากนี้ยังมีข้อได้เปรียบในแง่ของการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษา หลอด LED มีความทนทาน น้ำหนักเบา และมีขนาดเล็กกะทัดรัด ติดตั้งง่าย โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อพ่วง ดังนั้น ธนาคารจึงได้มีนโยบายแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าจาก T8 และ T5 เพื่อลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า สำหรับงานปรับปรุงสำนักงาน/สาขาเปิดใหม่ เช่น งานปรับปรุง ชั้น 3 อาคารสุขุมวิท ใช้หลอด LED จำนวน 326 ชุด งานปรับปรุงอาคารปรีชาคอมเพล็กซ์ ใช้หลอด LED จำนวน 273 ชุด และงานปรับปรุง ชั้น 6 อาคารนาเนาเหนือ ใช้หลอด LED จำนวน 644 ชุด โดย



3. โครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน (60+ Earth Hour 2017) ด้วยกรุงเทพมหานคร ร่วมกับมูลนิธิสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (FEED) และองค์กร WWF ประเทศไทย จะจัดกิจกรรม “ปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน” (60+ Earth Hour 2017) ร่วมกับเมืองใหญ่ทั่วโลก มากกว่า 7,000 เมือง โดยธนาคารได้ส่งตัวแทนเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและทำการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการปิดไฟเป็นเวลา 1 ชั่วโมงตามวันและเวลาที่กำหนดในปีนั้นๆ โดยในปี 2560 นี้ เป็นวันที่ 25 มีนาคม 2560 ตั้งแต่เวลา 20.30-21.30 น.

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีมาตรการควบคุมการใช้พลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยจัดให้ ผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ของธนาคารดำเนินการอย่างต่อเนื่องในด้านพลังงานไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กร โดยมีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศ คือเปิดในช่วงเวลา 07.30-12.00 น. และ 13.00-17.30 น. เท่านั้น

ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2558-2560
ค่าการใช้พลังงาน (kWh และ GJ)

หน่วย	2558		2559		2560	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
อาคารสุขุมวิท	5,552,000.00	19,987.20	5,463,000.00	19,666.80	5,405,000	19,458.00
อาคารนาเนาเหนือ	6,238,666.67	22,459.20	6,195,395.00	22,303.42	6,193,576	22,296.87
GHG Emissions : Total scope2 CO ₂ emissions (TonCO ₂ eq)	6,863.35		6,786.35		6,751.53	

ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ ในปี 2559-2560
แบ่งตามพื้นที่ ค่าการใช้พลังงาน (kWh และ GJ)

พื้นที่	ใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ			
	ปี 2559		ปี 2560	
	kWh	GJ	kWh	GJ
กทม.	79,766,532.00	284,999.52	79,096,370.00	284,746.93
ภาคกลาง	50,037,910.86	180,136.48	41,094,030.48	147,938.51
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	33,411,883.02	120,282.78	32,253,854.82	116,113.88
ภาคใต้	28,301,852.92	101,886.67	26,558,655.59	95,611.16
ภาคเหนือ	29,174,272.83	105,027.38	28,684,610.19	103,264.6
GHG Emissions :	128,115.82		120,894.91	
Total scope2 Co ₂ emissions (Tonco ₂ eq)				

* Emission Factor (GtoG) 1 k=KWh = 0.5821 การคำนวณอ้างอิงจาก Thailand Grid Mix Electricity LCI Database 2557 (2014) การคำนวณอ้างอิงจาก Sustainability Reporting Guideline version G4



305-2, 305-5

การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

ปัจจุบันประเทศไทยมีการจราจรที่หนาแน่นเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่งผลให้เกิดการสะสมมลพิษเพิ่มมากขึ้นตามมามากมาย ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming) ที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งมีชีวิตต่างๆ ซึ่งธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการบรรเทาภาวะโลกร้อน โดยธนาคารถือเป็นธุรกิจประเภทการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบทางอ้อมจากการใช้ไฟฟ้า (Scope 2) ซึ่งไฟฟ้าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เนื่องจากการผลิตไฟฟ้าจะมีการใช้ถ่านหินเป็นเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นเชื้อเพลิงฟอสซิลที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่บรรยากาศจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ด้วยสาเหตุดังกล่าว ธนาคารจึงรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานลดการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปีที่ผ่านมามาได้ถึง 7,255.73 tonCO₂ emissions

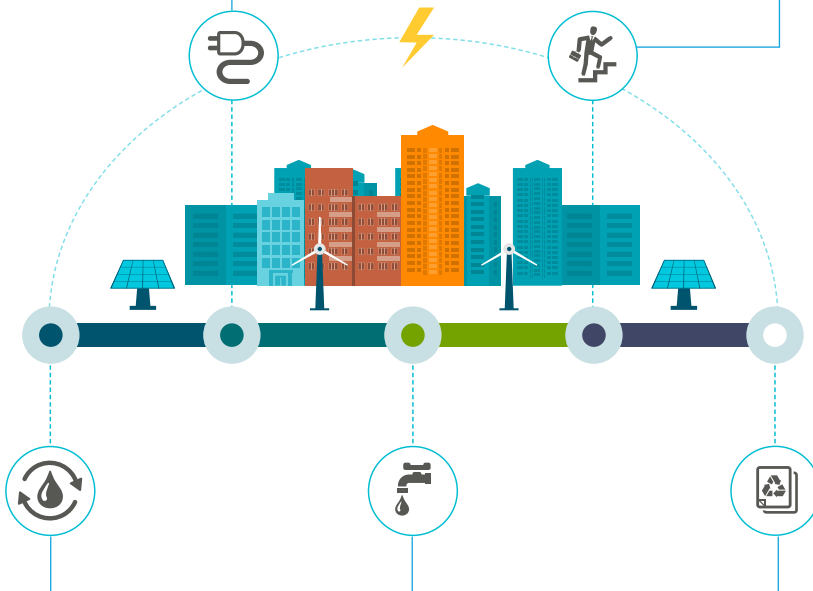
นอกจากนี้จากวิกฤติพลังงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ธนาคารได้เล็งเห็นถึงวิกฤติพลังงาน และความสำคัญในการอนุรักษ์พลังงาน ดังนั้น เพื่อปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยการมุ่งมั่นสู่การเป็นธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเพื่อดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งธนาคาร ดังนี้

ระบบไฟฟ้า

- ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้อยู่ที่ 25° - 26° C
- ปรับลดเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง หรือเท่าที่จำเป็นในการบริการลูกค้า และการปฏิบัติงาน
- นำอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดความร้อน เช่น เครื่องต้มน้ำร้อน ตู้เย็น ฯลฯ ติดตั้งการใช้งานนอกห้องที่ใช้เครื่องปรับอากาศ
- ตรวจสอบตารางการดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศประจำปีให้ครบถ้วน
- เปิดไฟฟ้าส่องสว่างเฉพาะบริเวณที่มีการปฏิบัติงาน และปิดไฟฟ้าส่องสว่างทันทีเมื่อเลิกใช้งาน
- ปิดอุปกรณ์เครื่องไฟฟ้าพร้อมทั้งถอดปลั๊กออกเวลาที่ไม่ได้ใช้งาน เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร
- ปิดหน้าจคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ได้ใช้งาน ตั้งค่าพักหน้าจออัตโนมัติเมื่อไม่มีการใช้งาน 15 นาที
- มีการจัดตั้งทีมอนุรักษ์พลังงานในแต่ละหน่วยงาน ทำหน้าที่ดูแลการใช้พลังงานภายในหน่วยงาน

ระบบลิฟต์

- หากต้องการขึ้นลิฟต์ให้กดขึ้น ต้องการลงให้กดลง ไม่ควรกดทั้ง 2 ปุ่มพร้อมกัน
- ใช้บันไดขึ้น-ลง กรณีขึ้นลงชั้นเดียว และส่งเสริมการใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์
- พิจารณาการปิดใช้ลิฟต์ หลังเลิกงาน หรือในช่วงวันหยุด



น้ำมันเชื้อเพลิง

- ใช้ความเร็วสม่ำเสมอในขณะขับ และไม่เกิน 90 กิโลเมตร/ชั่วโมง
- ตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ร่วมเดินทางไปด้วยกัน หากไปในเส้นทางเดียวกัน และศึกษาเส้นทางก่อนเดินทางเสมอ

ระบบน้ำประปา

- เปิดใช้น้ำให้เหมาะสมกับการใช้ และปิดก๊อกน้ำให้สนิททุกครั้งเมื่อเลิกใช้น้ำ
- ตรวจสอบการรั่วไหลของระบบน้ำประปา

อื่นๆ

- ใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า โดยใช้ทั้งสองหน้า
- ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีบรรจุภัณฑ์ที่ยากต่อการทำลาย เช่น โฟม หรือพลาสติก
- แยกประเภทขยะเพื่อช่วยลดขั้นตอนและลดพลังงานในการทำลายขยะ

การประเมินความเสี่ยงของธนาคารที่เกิดจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

ในการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) หรือภัยธรรมชาติต่างๆ สามารถพิจารณาได้ 2 มิติ คือ ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและดำเนินธุรกิจของธนาคาร และความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและการชำระหนี้ของลูกค้า ดังนี้

- ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารมีการติดตามสถานการณ์และประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอยู่เสมอ ในกรณีที่เกิดภัยธรรมชาติ จนเป็นเหตุให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก เช่น เมื่อเกิดอุทกภัยพนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานหลักหรือไม่สามารถใช้งานระบบ IT ได้ ธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยมีการกำหนดและทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) รวมถึงมีการทดสอบแผนเพื่อเตรียมพร้อมหากสถานการณ์เกิดขึ้น เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อประสบเหตุจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศหรือภัยธรรมชาติต่างๆ
- ความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและการชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารมีการติดตามสถานการณ์และประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประจำ ในกรณีที่เกิดภัยธรรมชาติ ธนาคารจะประเมินผลกระทบทั้งในระดับภูมิภาค ระดับอุตสาหกรรม และรายลูกค้า โดยมีการแจ้งไปยังหน่วยงานที่ดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าวให้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด มีการเฝ้าระวังและรายงานผลกระทบรวมถึงมีการสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาให้มาตรการเยียวยาช่วยเหลือลูกค้า หรือปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้าหรืออุตสาหกรรมหรือภูมิภาค และให้มีการติดตามและเฝ้าระวังจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลายต่อไป

303-1

การจัดการทรัพยากรน้ำ

น้ำ ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิตต่างๆ เพื่อการอุปโภคบริโภค ดังนั้น ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่อง จึงได้รณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญในการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น

1. ติดป้ายรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัด บริเวณอ่างล้างมือ และบานประตูด้านในห้องน้ำและห้องครัวของอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 แห่ง คือ อาคารนานาเหนือ และอาคารสุขุมวิท และอาคารสาขา
2. ปรับเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์เพื่อการประหยัดน้ำ เช่น การปรับเปลี่ยนก๊อกน้ำอ่างล้างมือเป็นระบบ Sensor เพื่อไม่ให้น้ำไหลทิ้งโดยไม่จำเป็น ปรับเปลี่ยนหัวก๊อกน้ำในบางพื้นที่ให้ไหลแบบฉีดฝอยเพื่อลดการใช้น้ำ และปรับแรงดันน้ำสายฉีดชำระให้พอดี โดยจะดำเนินการไปพร้อมกับการปรับปรุงสาขา
3. การบำบัดน้ำเสียจากอาคารตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้ดำเนินการใน 3 อาคาร คือ อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท และอาคารถนนศรีอยุธยา เนื่องจากมีกิจกรรมต่างๆ ภายในอาคาร ทำให้มีน้ำเสียเกิดขึ้นจากการใช้ห้องน้ำ ห้องส้วม การทำความสะอาด และอื่นๆ เป็นจำนวนมาก จำเป็นจะต้องรับการบำบัดก่อนระบายลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เพื่อให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้งของทางราชการต่อไป

ตารางปริมาณการใช้น้ำประจำอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2558-2560
ปริมาณการใช้น้ำ (m³)

หน่วย	อาคารสุขุมวิท			อาคารนานาเหนือ		
	2558	2559	2560	2558	2559	2560
m ³	61,125	72,672	60,028	64,836	63,877	63,144

จากการร่วมมือของผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร ทำให้สามารถลดปริมาณการใช้น้ำจากปีที่ผ่านมาได้ถึง 13,377 ลูกบาศก์เมตร

305-2, 305-5

โครงการ Shred2Share ร่วมกับพันธมิตร

ธนาคารเข้าร่วม โครงการ “Shred2Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยร่วมกับพันธมิตรกว่า 64 หน่วยงาน เป็นปีที่ 9 ติดต่อกัน ในการรณรงค์ให้พนักงานนำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วมาย่อยทำลายอย่างปลอดภัย และนำไปรีไซเคิล ตามกระบวนการมาตรฐานสากล โดยในปี 2560 สามารถ



ทั้งนี้ ธนาคารจะยังคงสานต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับ โครงการ Shred2Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม ในปีต่อไป และนำเสนอผลการมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบ ปีละ 1 ครั้ง

ตารางข้อมูลการส่งทำลายเอกสารด้วยวิธีการรักษาสิ่งแวดล้อม
ในโครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่

ปี พ.ศ.	ปริมาณเอกสาร (ตัน)	ลด CO ₂ (ตัน)	ลดการใช้ถ่านหิน (ตัน)	ลดการใช้น้ำ (ลบ.ม.)
2552	39.08	10.16	4.30	1,954
2553	54.72	14.23	6.02	2,737
2554	55.86	15.34	6.12	2,793
2555	62.13	16.38	6.93	3,150
2556	62.66	16.29	6.83	3,133
2557	69.94	18.18	7.69	3,496
2558	68.44	17.79	7.53	3,422
2559	86.55	22.50	9.52	4,328
2560	57.62	14.98	6.34	2,881
รวม	559.72	145.84	61.59	27,986.95

จากการที่ธนาคารร่วมดำเนินโครงการ Shred2Share มาอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับการทำประโยชน์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการรวบรวมเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาย่อยสลายและนำกลับมารีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่ เมื่อพิจารณาข้อมูลการทำลายเอกสารของธนาคารกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้ถ่านหิน และการใช้ทรัพยากรน้ำ ไปพร้อมกัน พบว่าสามารถลดมลภาวะซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน อีกทั้งกระดาษบางส่วนยังสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้ และยังได้ร่วมบริจาคอุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ได้จากการรีไซเคิลให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนอีกด้วย

ธนาคารมีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกหลายโครงการ ได้แก่

- ทบทวนแผนความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Policy) เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติ (น้ำท่วม) โดยธนาคารได้แบ่งความรุนแรงของสถานการณ์และกำหนดแผนรองรับเหตุทุกภัยออกเป็น 3 เฟส ตามระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
- สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารสามารถมีส่วนร่วมสร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการให้สินเชื่อ โดยสามารถอ่านรายละเอียดได้ในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ TBCSD Green Meeting ซึ่งจัดโดยองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development) ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในการเป็นองค์กรที่นำแนวทางการจัดประชุมสีเขียวในองค์กร (Green Meetings) ไปประยุกต์ใช้

301-1

การบริหารจัดการวัสดุ

ธนาคารดำเนินนโยบายการลดปริมาณการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเป็น Paperless Organization โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคาร และนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพผ่านผลิตภัณฑ์ “KTB Netbank” และมีการติดตามการดำเนินงานและพัฒนาโครงการเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสนับสนุนให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ร่วมมือกันประหยัดกระดาษ โดยคำนึงถึงคุณค่าของกระดาษทุกแผ่น โดยใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด ถึงแม้ว่าปริมาณวัสดุหลักของธนาคารที่นำมารายงานในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ จะไม่มีการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ หรือเป็นวัสดุหลักที่นำมาจากวัสดุรีไซเคิล แต่ธนาคารพยายามลดปริมาณการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ปริมาณการใช้วัสดุ

กระดาษถือเป็นวัสดุหลักในการดำเนินงานในธุรกิจของธนาคาร โดยในปี 2560 ที่ผ่านมา มีการใช้กระดาษ (สลิป) ดังนี้

ประเภท	รายละเอียด/ หน่วย	น้ำหนัก (กิโลกรัม)	ปริมาณการใช้วัสดุ	
			จำนวน ทั้งหมด	รวมน้ำหนัก (กิโลกรัม)
ใบฝากเงิน	500 ชุด/ท่อ	1.44	100,054	144,077.76
ใบถอนเงิน	500 ใบ/ท่อ	0.64	79,967	51,178.88
ใบชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการ	100 ใบ/ท่อ	0.25	246,855	61,713.75
ใบรับฝากเงินสำหรับสมุดคู่ฝาก	500 ใบ/ท่อ	0.90	26,202	23,581.80
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากออมทรัพย์)	1 เล่ม	0.0134	6,661,400	89,262.76
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากประจำ)	1 เล่ม	0.0136	200,500	2,726.80
สมุดคู่ฝาก KTB ZEROTAX	1 เล่ม	0.0122	63,800	778.36
รวม				373,320.11

301-1

ทั้งนี้ การทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ สำหรับลูกค้าผ่าน KTB Net Bank สามารถเพิ่มความสะอาดสบายมากขึ้น และยังช่วยลดปริมาณกระดาษสลิปที่เกิดจากการทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือตู้ ATM ดังนี้

ปริมาณการลดใช้สลิป	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	รวม
(ห่อ)	1,402,322	1,562,665	1,522,050	1,580,922	1,661,834	7,729,793
(กิโลกรัม)	1,500,495	1,672,050	1,628,593	1,691,586	1,778,162	8,270,886

หมายเหตุ : สลิป 500 ชุด : 1 ห่อ = 1.07 กิโลกรัม

จากการบริหารจัดการวัสดุหลักในการดำเนินงานของธนาคาร ทำให้ตั้งแต่ปี 2555 ธนาคารสามารถลดใช้ปริมาณการใช้สลิปได้ถึง 8,270,886 กิโลกรัม



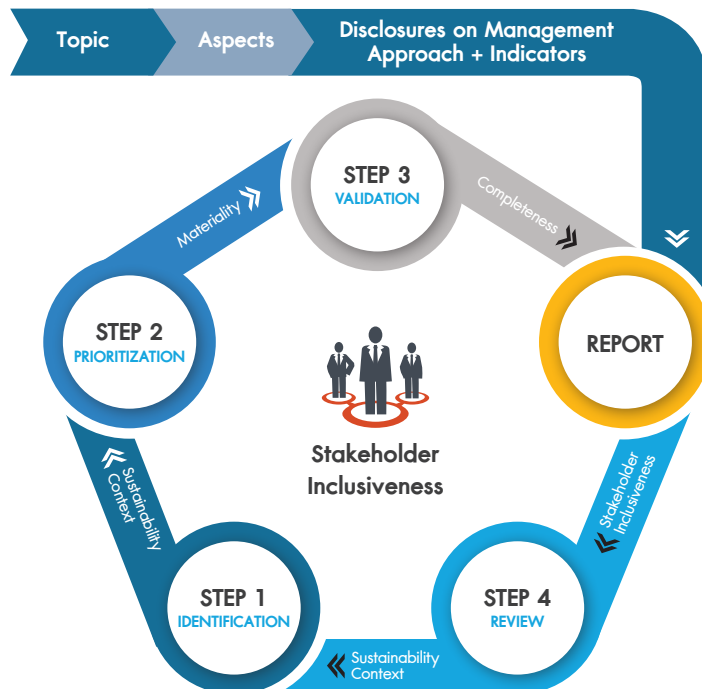
แนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน

ธนาคารได้จัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อเปิดเผยแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2549 ฉบับล่าสุด คือ ฉบับปี 2559 โดยในปีนี้เป็นปีแรกที่ธนาคารได้มาตรฐาน Global Reporting Initiative ฉบับ Standards มาใช้เป็นกรอบในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารในระดับ Core ครอบคลุมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2560

102-46

การกำหนดประเด็นสาระสำคัญ และขอบเขตการรายงาน

ธนาคารได้กำหนดประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืน ขององค์กรและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการนำหลักการของ GRI ฉบับ Standards มาใช้ในการกำหนดประเด็นต่างๆ โดยเริ่มตั้งแต่การระบุประเด็นที่มีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานของธนาคาร (Identification) ในบริบทของความยั่งยืนและการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร (Prioritization) ผ่านการทำ Online Survey กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในภายนอกของธนาคาร รวมไปถึงการตรวจสอบถึงความถูกต้องของข้อมูลและความครบถ้วน (Validation) แล้วจึงนำเข้าสู่กระบวนการทบทวน (Review) กระบวนการจัดทำรายงานทั้งหมดเพื่อเตรียมตัวสำหรับการจัดทำรายงานความยั่งยืนในปีถัดไป ตามกรอบ GRI ฉบับ Standards โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้



1. การระบุประเด็น (Identification)

ในปี 2560 ธนาคารได้ทำการระบุประเด็นที่มีความสำคัญกับบริบทความยั่งยืนขององค์กร (Sustainability Context) ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม (Stakeholder Inclusiveness) โดยได้รวบรวมข้อมูลผ่านการทำ Online Survey กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กรที่ควบคุมประเด็นในเรื่องของกิจกรรมสินค้า บริการ และความสัมพันธ์ของธนาคาร

ข้อมูลภายในองค์กร (เป้าหมายองค์กร)

ธนาคารได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และได้ส่ง Online Survey ผ่านระบบ Intranet ของธนาคาร เพื่อให้พนักงานตอบแบบสอบถามถึงประเด็นที่มีความสำคัญด้านความยั่งยืนและความเสี่ยงขององค์กรที่สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ของธนาคาร

ข้อมูลภายนอกองค์กร (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

การเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร คือ การเติบโตที่ทุกภาคส่วนให้การยอมรับ ด้วยเหตุนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทราบถึงความต้องการ คือปัจจัยนำเข้าที่จะทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่างๆ เช่น การพูดคุย การประชุม การสัมมนา การรับฟังความคิดเห็นด้วยวิธีต่างๆ เช่น การทำแบบสำรวจผ่านช่องทาง online การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

แบบประเมินคุณค่า แบบประเมินคุณภาพชีวิตของผู้มีส่วนร่วมกับโครงการ CSR รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ปัจจัยความพึงพอใจผู้ถือหุ้น มาตรฐานการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน แบบประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐบาล แบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน เป็นต้น

2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

หลังจากที่ธนาคารได้ระบุประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรแล้ว ได้นำประเด็นเหล่านั้นมาจัดลำดับถึงความสำคัญตามแนวทางของ GRI Standards เพื่อทดสอบสารัตถภาพ (Materiality Test) โดยได้นำคะแนนจากการทำแบบสอบถาม online และจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและตัวแทนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการพิจารณาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อธนาคาร เช่น กลยุทธ์และค่านิยมขององค์กร นโยบายรัฐบาล ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ โดยได้จัดลำดับความสำคัญตาม 2 เกณฑ์หลัก เพื่อนำไปสู่การกำหนดประเด็นลงตาราง Materiality Matrix แกนนอน คือ ระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมต่อองค์กร และแกนตั้ง คือ ระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยธนาคารได้จัดลำดับความสำคัญประเด็นที่มีผลต่อการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนขององค์กรมากที่สุดทั้งจากมุมมองของธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด 17 ประเด็น



ระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

102-45, 102-46, 103-1

โดยในปีธนาคารได้มีการเพิ่มประเด็นในรายงานความยั่งยืนจากปี 2559 เพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความชัดเจนขึ้น โดยในประเด็น "การต่อต้านคอร์รัปชัน" ได้แตกออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการและการสร้างวัฒนธรรมบรรษัทภิบาล การต่อต้านทุจริต การบริหารความเสี่ยง จรรยาบรรณธุรกิจ การให้สินเชื่อด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อสะท้อนถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นองค์กรต้นแบบด้านคุณธรรม ประเด็น "ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ" ได้เพิ่มประเด็นเรื่อง การดำเนินงานด้านดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของธนาคารที่ให้ความสำคัญของเทคโนโลยีที่มีผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจธนาคารเข้ามาเสริม ประเด็น "ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า" ได้เปลี่ยนเป็น การดูแลลูกค้าของธนาคาร และความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า ประเด็น "การสื่อสารการตลาด" ได้เพิ่มเรื่อง การให้ความรู้ทางการเงินเข้ามาเสริม ซึ่งเป็น 1 ในยุทธศาสตร์ของธนาคาร เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ เรื่องสร้างความเข้มแข็ง ให้กับสังคมในทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ ได้มีการควมรวมประเด็น โดยประเด็นเรื่อง "น้ำ" "พลังงาน" "วัสดุ" "มลพิษทางอากาศ" ให้เป็นเรื่องการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และการบริหารผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และได้ควมประเด็นเรื่อง

"การจ้างงาน" "ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม" "การฝึกอบรมและการศึกษา" และ "การไม่เลือกปฏิบัติ" มาเป็นเรื่องของการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล และสิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง

ทั้งนี้ ได้มีการเปลี่ยนประเด็น "ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม" เป็นเรื่องความร่วมมือทางเศรษฐกิจ ที่สามารถสะท้อนได้ถึงแนวทางการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และได้คงประเด็นเรื่อง "สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน" ไว้เหมือนเดิม

โดยกำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นตามบริเวณที่เกิดผลกระทบ (หรือคาดว่าจะเกิด) ดังนี้

- ขอบเขตภายในองค์กร (Within Organization)

(GA-17) ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารกรุงไทย และบริษัทในเครือของธนาคารกรุงไทย (KTB Group) จำนวน 6 บริษัท ได้แก่ บริษัทกรุงไทยกฏหมาย จำกัด บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซล จำกัด บริษัท กรุงไทยธุรกิจลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท กรุงไทย แอดไวซ์เซอร์ จำกัด

- ขอบเขตภายนอกองค์กร (Outside Organization)

ประกอบไปด้วย ลูกค้า สังคม ผู้ถือหุ้น คู่ค้าและหน่วยงานกำกับ

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Aspect (102-47)	ขอบข่ายของการรายงาน Aspect Boundary											หัวข้อที่น่าสนใจ ในรายงาน
	Within Organization (103-1) (KTB/KTB Group)						Outside Organization (103-1)					
	KTBLAW	KTBGS	KTAM	KTBCS	KTBL	KTBA	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม	หน่วยงาน กำกับ	
1. การกำกับดูแลกิจการ และการสร้างวัฒนธรรม บรรษัทภิบาล	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การต่อต้านทุจริต	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				การกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	การกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. จรรยาบรรณธุรกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	การกำกับดูแลกิจการที่ดี
5. การให้สินเชื่อด้วย หลักธรรมาภิบาล	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	เกี่ยวกับ ธนาคารกรุงไทย
6. การดำเนินงานด้าน สิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Aspect (102-47)	ขอบข่ายของการรายงาน Aspect Boundary											หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน
	Within Organization (103-1) (KTB/KTB Group)						Outside Organization (103-1)					
	KTBLAW	KTBGS	KTAM	KTBCS	KTBL	KTBA	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม	หน่วยงาน กำกับ	
7. การบริหารผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม
8. ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ
9. การดำเนินงาน ด้านดิจิทัล	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓			การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ
10. การสื่อสารการตลาด	✓	✓	✓	✓	✓	✓						การดำเนินงานด้านสังคม
11. การให้ความรู้ทาง การเงินกับสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		การดำเนินงานด้านสังคม
12. สุขอนามัยและความ ปลอดภัยในสถานที่ ทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
13. การดำเนินงานด้าน ทรัพยากรบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
14. สิทธิในการรวมกลุ่ม และเจรจาต่อรอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
15. การดูแลลูกค้าของ ธนาคาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
16. ความปลอดภัย ด้านข้อมูลลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	การดำเนินงานด้านสังคม
17. ความร่วมมือทาง เศรษฐกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ

3. การตรวจสอบ (Validation)

กระบวนการตรวจสอบ คือ ขั้นตอนตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่รายงานในส่วนขอบเขตของข้อมูล (Scope) ขอบเขตผลกระทบที่เกิดขึ้น (Aspect Boundary) เพื่อให้เกิดความสมดุลในส่วนของการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของธนาคารและผลกระทบที่เกิดขึ้นก่อนรายงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การทบทวน (Review)

กระบวนการทบทวนคือขั้นตอนสุดท้ายที่เกิดขึ้นหลังจากได้เผยแพร่รายงานความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทบทวนประเด็นที่เป็นสาระสำคัญว่ายังมีนัยสำคัญต่อธนาคารหรือไม่ โดยอาศัยข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Feedback) เพื่อทำการวิเคราะห์ก่อนดำเนินการรายงานในปีถัดไป

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบ

102-42

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางบวกและทางลบ ในทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากข้อมูลปฐมภูมิและกฏติยภูมิ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมทั้งในส่วนของผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับ สังคมและคู่ค้า โดยได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคารและเผยแพร่ให้สังคมได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อเป็นการวางรากฐานในการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืน โดยการดำเนินธุรกิจของธนาคารจะสร้างประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกภาคส่วนดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	กระบวนการที่ใช้ (102-43)	ความถี่ (102-43)	ความต้องการ (102-44)	แนวทางการปฏิบัติ (102-44)
พนักงาน	- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงาน จำนวน 3 ช่องทาง เช่น E-mail โดยตรงต่อผู้บริหาร HR Care และสายด่วน HR โทรศัพท์ หมายเลข 0 2208 7606-9 - การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร - การประชุมและการจัดสัมมนา ร่วมกับพนักงาน	- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - ตอบแบบสอบถามความมุ่งมั่น และการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี - จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร พิจารณาตามความเหมาะสมและตำแหน่งงาน - จัดกิจกรรมไตรมาสละ 1 ครั้ง	- ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ - แรงบันดาลใจในการทำงาน - งานที่ท้าทายและมีคุณค่า - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า - การยอมรับหรือเห็นคุณค่า - สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน	- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความ เป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่างๆ - มีแผนการจัดอบรมพนักงาน และพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน
ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร - การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงิน - การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ลูกค้าสัมพันธ์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ	- รับฟังข้อเสนอแนะ สื่อสารออนไลน์และการพบปะลูกค้า ในโอกาสต่างๆ ได้ดำเนินการตลอดทั้งปี - สำรวจปีละ 2 ครั้ง	- การรักษาความลับของลูกค้า - ผลิตภัณฑ์การเงินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ได้รับการบริการที่เหมาะสม	- พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมิน การบริการของพนักงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	กระบวนการที่ใช้ (102-43)	ความถี่ (102-43)	ความต้องการ (102-44)	แนวทางการปฏิบัติ (102-44)
สังคม	รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ธนาคารดำเนินการ	รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้คนในสังคมทุกครั้งที่จัดกิจกรรมตลอดทั้งปี	- สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม - มีความรับผิดชอบต่อสังคม - สนับสนุนภาคเศรษฐกิจของประเทศ	ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักบรรษัทภิบาลตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้าน CSR in process เช่น การประหยัดพลังงาน และสินเชื่อเพื่อสังคมสำหรับรายย่อย เป็นต้น และด้าน CSR after process เช่น การดำเนินโครงการ CSR ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งและนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
ผู้ถือหุ้น	- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร - การสัมภาษณ์ ตัวต่อตัว (One-On-One Meeting & Conference Call) - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุน สถาบันในประเทศ - การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน (Road Show)	- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 1 ครั้ง/ปี - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร 1 ครั้ง/ปี - สัมภาษณ์ตัวต่อตัวตลอดทั้งปี - เดินทางไปพบปะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนตลอดทั้งปี - การประชุมนักวิเคราะห์และผู้จัดการกองทุนไตรมาส	สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น	- จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
ลูกค้า	- การจัดประชุม สัมมนา และจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและข้อร้องเรียน - เปิดเผยข้อมูลออนไลน์	- ดำเนินการจัดประชุม สัมมนา จัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ตลอดทั้งปี - รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและข้อร้องเรียน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลออนไลน์ตลอดทั้งปี	- นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร - การร่วมมือและประสานงานระหว่างกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - การจ่ายค่าตอบแทนและค่าตอบแทนพิเศษที่ตรงต่อเวลา	- มีการออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา - หลีกเลี่ยงการรับชงก้านัลสินน้ำใจ การรับเชิญเป็นการส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย
หน่วยงานกำกับ	ประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่างๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback	ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน	- การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ความมั่นคงของระบบงานธนาคาร - ความโปร่งใสขององค์กรและระบบงาน	- ยึดหลักการประเมินธนาคารทั้งรูปแบบการประเมินตนเอง และเกณฑ์การประเมินรางวัลด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณและโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกตและ Feedback จากหน่วยงานกำกับมาแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

102-53

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

อย่างไรก็ตาม หากท่านมีข้อสอบถามเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่ ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม สายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อาคาร 1 ชั้น 14 เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0 2208 4461-2

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



รางวัลระดับนานาชาติ

รางวัล The Asset Triple A Digital, Digital Infrastructure, Treasury, Trade, Supply Chain and Risk Awards 2017

ธนาคารได้รับรางวัล The Asset Triple A Digital, Digital Infrastructure, Treasury, Trade, Supply Chain and Risk Awards 2017 ซึ่งจัดโดยนิตยสารชั้นนำด้านการเงินและการลงทุนของเอเชียแปซิฟิก The Asset โดยธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากการเป็นสถาบันการเงินที่มีความเป็นเลิศในด้านนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการที่สะดวกให้กับลูกค้าและประชาชน ได้แก่

- Best e-Bank in Thailand
- Most Innovative Corporate Payment Project, Thailand
- Best Service Provider : E-Solution Partner
- Best in Treasury and Working Capital : Public Sector

รางวัล Best Customer Service Provider Asia และรางวัล Best Innovation in Retail Banking Thailand

จัดโดยนิตยสาร International Banker ประเทศอังกฤษ ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการและพัฒนานวัตกรรมการเงินที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้ายุคปัจจุบัน พร้อมทั้งการเป็นผู้นำเทคโนโลยีด้านการเงินที่วางใจได้

รางวัล Best Social Impact Thailand 2017

จัดโดยนิตยสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศอังกฤษ ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่เป็นหลักสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการพัฒนาโครงการทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการ e-tax Project โครงการ SMART City และโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

รางวัล The Asian Banker Transaction Banking Awards 2017 ประเภท Best Transaction Bank in Thailand และประเภท Best Cash Management in Thailand

ธนาคารได้รับรางวัล Best Transaction Bank in Thailand และรางวัล Best Cash Management in Thailand ในงาน The Asian Banker Transaction Banking Awards 2017 ณ MAX Atria @ Singapore EXPO ประเทศสิงคโปร์ เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2560 ซึ่งจัดโดยนิตยสาร The Asian Banker นิตยสารทางการเงินธนาคารที่มีชื่อเสียง

สำหรับการประกวดในครั้งนี้ ธนาคารได้รับรางวัลจากกลุ่มผลิตภัณฑ์ Cash Management ซึ่งประกอบด้วย บริการโอนเงินส่งคลังผ่านระบบ KTB Corporate Online (GFMS on KTB Corporate Online) บริการขายลดเช็คอิเล็กทรอนิกส์ (KTB eLBD) บริการรับชำระค่าปรับออนไลน์ (Online Traffic Ticket Payment) และบริการออกหนังสือค้ำประกันในประเทศออนไลน์ (Domestic LG Solution)



รางวัลระดับประเทศ

รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2560 ด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
ดีเด่น

จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ในงานมอบรางวัลรัฐวิสาหกิจ
ดีเด่นประจำปี 2560 (SOE AWARD 2017) เป็นรางวัลที่มอบให้กับรัฐวิสาหกิจที่มี
การบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม มีการรายงานและเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ค้ำประกัน
ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากล ธนาคารกรุงไทย
ได้รางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 2



Thailand Sustainability Investment

Thailand Sustainability Investment (THSI) หรือหุ้นยั่งยืน เป็นรางวัลที่มอบให้กับ
บริษัทจดทะเบียนที่ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล
หรือ ESG (Environmental, Social and Governance) ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ลงทุน
สามารถนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจลงทุนควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ข้อมูล
ทางการเงินเพื่อสร้างผลตอบแทนในระยะยาว



รางวัลดีเด่น สาขาการขับเคลื่อนธุรกิจ (Business Enabler Projects) จากโครงการ GFMS on KTB Corporate Online

ธนาคารเข้ารับรางวัลจากการประกวด Thailand ICT Excellence Awards 2017
ซึ่งจัดโดยสมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งประเทศไทย และวิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อยกย่องและสนับสนุนองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหาร
จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ยกย่องระดับมาตรฐาน และนำมาใช้ได้อย่างเป็นระบบยิ่งขึ้น โดย
ธนาคารได้รับรางวัลดีเด่น สาขาการขับเคลื่อนธุรกิจ (Business Enabler Projects) จากโครงการ
GFMS on KTB Corporate Online ต่อยอดศักยภาพการบริการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่
ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า



รางวัล NACC Integrity Awards

ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
(ป.ป.ช.) เพื่อยกย่องเชิดชูหน่วยงาน องค์กร สถาบัน ทั้งภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ ภาคธุรกิจ
เอกชน และนิติบุคคลอื่นๆ ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินการอย่างโปร่งใส ต่อต้านทุจริต
คอร์รัปชัน ตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างกระแสให้สังคมเกิดค่านิยมส่งเสริมการบริหารจัดการ
ด้วยหลักธรรมาภิบาล มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และรับผิดชอบต่อสังคม นำมาสู่การยกระดับ
ภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (CPI: Corruption Perception Index) ของประเทศให้สูงขึ้น



รางวัลรายงานความยั่งยืน หรือ Sustainability Report Award

ธนาคารได้รับรางวัลในระดับ Recognition จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นในการส่งเสริมและยกระดับการจัดทำรายงานความยั่งยืน
ให้มีคุณภาพและมีเนื้อหาที่ได้รับการพัฒนาให้สมบูรณ์ตามประเด็นที่ถูกต้องเลือกให้เปิดเผย
อย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี

ใบรับรอง Green Meetings Plus

ธนาคารได้รับใบรับรอง Green Meetings Plus จากการผลักดันให้เกิดการประชุม
สีเขียว (Green Meetings) แก่บริษัทในเครือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่าง
คุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จากองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนและ
สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย

การแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI



General Standard Disclosures	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to Disclosure
	AR	SR			
STRATEGY AND ANALYSIS					
102-14		4-7			
103-15		4-7			
ORGANIZATIONAL PROFILE					
102-1		8			
102-2	47-48, 50-58	10, 11			
102-3		8			
102-4		9			
102-5		8			
102-6		10			
102-7		8, 26, 28-30, 33-34, 38-39			
102-8		38-39			Goal 8 Good job and economic growth - Employment
102-41		52			
102-9		14			
102-10		9, 26			
102-11		15, 32			
102-12		15			
102-13		12			

General Standard Disclosures	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to Disclosure
	AR	SR			
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES					
102-45		76			
102-46		74-77			
102-47		76, 77			
102-48				No any restatement	
102-49				No significant change	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT					
102-40		78-79			
102-42		78			
102-43		78-79			
102-44		78-79			
REPORT PROFILE					
102-50		74			
102-51		74			
102-52		74			
102-53		79			
102-54		74			
102-55		82-87			
102-56				No Assurance Statement	
GOVERNANCE					
102-18	137-147	16-17			
ETHICS AND INTEGRITY					
102-16		9, 18-19			Goal 16 Peace and justice - Ethic and lawful behavior

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

DMA and Indicators	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to Disclosure
	AR	SR			
GRI 103 Management Approach					
103-1		74-77			
103-2		28, 31-33, 36, 39, 42-43, 45-48, 52-53, 65-66			
103-3		23-24, 55			
Economic					
Economic Performance					
201-1	172-174	30, 33-34			Goal 8 Good job and economic growth - Economic Performance Goal 9 Innovation and infrastructure - Infrastructure Investment
201-2		70			
201-3		40-41			
201-4		34			
Indirect Economic Impact					
203-2		11-12, 28-31, 35, 56-58			Goal 8 Good jobs and economic growth - Indirect impact on job creation - Jobs supported in the supply chain
Environment					
Materials					
301-1		72-73			Goal 12 Responsible consumption - Material efficiency/ recycling

DMA and Indicators	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to Disclosure
	AR	SR			
Energy					
302-1		66-68			Goal 12 Responsible consumption - Material efficiency
302-4		66-67			Goal 12 Responsible consumption - Material efficiency Goal 13 climate action - Material efficiency
Water					
303-1		70			
Emissions					
305-2		67-69, 71			Goal 13 Climate action - Material efficiency
305-5		68, 71			Goal 13 Climate action - Material efficiency
Social					
Labor Practices and Decent Work					
Employment					
401-1		39			Goal 5 Gender equality - Gender equality Goal 8 Good Jobs and economic growth - employment
401-2		40-41			Goal 8 Good Jobs and economic growth - Earning, wages and benefits
401-3		41-42			Goal 5 Gender equality - Parental leave Occupation Health and Safety

DMA and Indicators	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to Disclosure
	AR	SR			
403-1		49, 52			Goal 8 Good jobs and economic growth - Occupational health and safety
403-2		50			Goal 3 Good health - Occupational health and safety
403-3		51			
403-4		51			
Training and Education					
404-1		44			Goal 4 Quality education - Employee training and education Goal 8 Good jobs and economic growth - Employee training and education
404-2		42-43			Goal 8 Good jobs and economic growth - Employee training and education
404-3		44			Goal 8 Good jobs and economic growth - Employee training and education Diversity and Equal Opportunity
405-1		39			Goal 5 Gender equality - Gender equality - Woman in leadership Goal 8 Good jobs and economic growth - Diversity and equal opportunity

DMA and Indicators	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to Disclosure
	AR	SR			
Non-discrimination					
406-1		55			Goal 5 Gender equality - Non-discrimination Goal 16 Peace and justice - Non-discrimination Anti-corruption
205-1		22			Goal 16 Peace and justice - Anti-corruption
205-2		24-25			
Marketing Communications					
417-3		56			
Customer Privacy					
418-1		55-56			Goal 16 Peace and justice - Compliance with laws and regulations - Protection of privacy



Krungthai
กรุงไทย

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

- ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี
อาชีพ ☐ ภาครัฐ ☐ ภาคเอกชน.....
- ในฐานะผู้อ่าน กรุณาระบุว่าท่านอ่านจากมุมมองไหน
☐ ลูกค้า ☐ พนักงาน ☐ ผู้ร่วมลงทุน ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน
☐ หน่วยงานวิจัย ☐ สถาบันการศึกษา ☐ หน่วยงานราชการ ☐ สื่อมวลชน
☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ.....)
- ท่านเคยพบเห็นรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทย จากที่ใดบ้าง โปรดระบุ
☐ เว็บไซต์และ social media ช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ☐ สำนักงาน/สาขาในเครือของธนาคาร
☐ งานสัมมนา/บรรยาย ☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ.....)
- วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้
☐ เพื่อทำความรู้จักธนาคาร ☐ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจการลงทุน
☐ เพื่อศึกษาโครงการที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ☐ เพื่อการวิจัยและการศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ.....)
- ท่านคิดอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของธนาคารกรุงไทย ฉบับนี้
ระดับความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
ระดับความสวยงามของการออกแบบรูปเล่ม ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
ระดับความน่าสนใจของเนื้อหารายงานและรูปแบบการนำเสนอ ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
ระดับความพึงพอใจของท่าน ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย
- ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน เรื่องใด มีประโยชน์กับท่าน มากที่สุด
☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ☐ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ☐ การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน เรื่องใด มีประโยชน์กับท่าน น้อยที่สุด
☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ☐ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ☐ การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- หลังจากอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร
.....
- ท่านคิดว่าธนาคารควรดำเนินงานด้านความยั่งยืนในเรื่องใดเพิ่มเติม
.....
- ท่านมีข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ อย่างไรบ้าง
.....

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืนฉบับนี้
จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานฉบับต่อไป
ธนาคารขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง



ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม

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

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



Responsible Banking Growing to a Sustainable Future

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้เลือกใช้กระดาษกรีนการ์ด (Green Card) และกรีนออฟเซต (Green Offset) นวัตกรรมกระดาษไม่เคลือบผิวเพื่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเยื่อรีไซเคิลมาเป็นส่วนผสมในการผลิต โดยไม่ใช้เยื่อจากไม้ใหม่แม้แต่ต้นเดียว ทำให้ได้กระดาษเพื่อสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ เทียบเท่ากระดาษที่ผลิตจากเยื่อใหม่ และใช้หมึกพิมพ์ Soy Ink ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



