



NEXT



TO INVISIBLE
BANKING



รายงานความยั่งยืน
2561





ศุภมิ่งมงคลามหาสมัย
ทรงสืบสันตติวงศ์ผจงเจิม

ถวายเป็นใจจงรักภักดีพระองค์
สุริย์ศรีสว่างแดนภูมิแผ่นดินฟ้า

พระมิ่งขวัญแห่งไพฑูริย์เฉลิม
ผดุงเผดิมแผ่นดินปิ่นนครา

พระทศธรรมธำรงทรงศักดิ์สง่า
พระราชาสง่าแคว้นภูมิแผ่นดิน

ประพันธ์โดย อ.เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์

ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม
ข้าพระพุทธเจ้า คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

> 6

สารจาก
ประธานกรรมการ
และกรรมการ
ผู้จัดการใหญ่

> 9

รายงาน
คณะกรรมการ
บรรษัทภิบาลและ
ความรับผิดชอบต่อ
สังคม

> 10

เกี่ยวกับ
ธนาคารกรุงไทย

> 19

การทำกับ
ดูแลกิจการและ
การสร้างวัฒนธรรม
บรรษัทภิบาล

> 32

การดำเนินงาน
ด้านเศรษฐกิจ

> 46

การดำเนินงาน
ด้านสังคม

> 80

การดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม

> 89

แนวทาง
การจัดทำรายงาน
ความยั่งยืน

> 95

รางวัลแห่ง
ความภาคภูมิใจ
ปี 2561

> 99

การแสดงผลข้อมูล
ตามตัวชี้วัด
GRI



TO INVISIBLE BANKING



Krungthai
NEXT

สารจากประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่



นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ
ประธานกรรมการธนาคาร

นายผยง ศรีวณิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

ปี 2561 ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลก ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อระบบการเงินและธนาคาร ธนาคารกรุงไทยในฐานะเสาหลักของระบบเศรษฐกิจไทยต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใน 3 ปี การกิจหลัก ได้แก่ การวางรากฐานที่แข็งแกร่ง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาล และการสร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจในอนาคตจาก Krungthai Digital Banking เพื่อพัฒนาให้ธนาคารเป็น Invisible Banking ที่สามารถตอบโจทย์ทุก Lifestyle ของลูกค้าบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

> เศรษฐกิจ

ธนาคารมีภารกิจสำคัญต่อการสนับสนุน และขับเคลื่อนการพัฒนาาระบบเศรษฐกิจของประเทศรวมถึงนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยได้สานต่อนโยบาย National e-Payment เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินและลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจโดยรวมของประเทศ เช่น

ระบบ Payment for Capital Market ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบการชำระเงินของตลาดทุนร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และธนาคารต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการชำระเงินระหว่างสถาบันตัวกลางในตลาดทุน และธนาคารพาณิชย์ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน

เงินประชาชน เพื่อติดตั้งให้กับร้านค้าแผงลอย ร้านค้าในตลาดสด สำหรับใช้รับชำระค่าสินค้าจากผู้ใช้บริการสวัสดิการแห่งรัฐ นอกจากนี้ธนาคารได้ผนวกศักยภาพทางด้านการเงินและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก 5 Ecosystems ให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) กลุ่มการชำระเงิน (Payment) กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) และกลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit) เช่น โครงการ Krungthai QR Code, โครงการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (e-Payment ภาครัฐ) โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การรักษาพยาบาลข้าราชการ เป็นต้น

ในส่วนของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับบริษัท Plug and Play ในรูปแบบ Founding Anchor Partnership: FinTech (Singapore) และ Ecosystem Membership Plus: FinTech (Silicon Valley) เพื่อค้นหาและคัดสรรเทคโนโลยีจากธุรกิจสตาร์ทอัพทางด้านการให้บริการทางการเงินในรูปแบบ Digital Banking เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังได้ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จัดตั้ง “กองทรัสต์เพื่อกิจการร่วมลงทุนสำหรับธุรกิจเอสเอ็มอีทั่วโลกไปด้วยกัน” หรือ “PE Trust SME” เพื่อร่วมลงทุนใน SMEs โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินทั้งในระยะเริ่มต้น และการเติบโตในระยะถัดไป

➤ สังคม

ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้บริบท Digital Banking เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการปรับโครงสร้างองค์กรและเสริมทักษะของบุคลากรให้รองรับการดำเนินธุรกิจในยุค Digital และได้ทบทวน Core Competencies, Technical Competencies และ Management Competencies รวมไปถึง Leadership Development Framework เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ในส่วนของการดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาล ธนาคารได้สานต่อแผนยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล ปี 2560-2564 โดยได้ดำเนิน “โครงการกรุงไทยคุณธรรม” เพื่อยกระดับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero tolerance)

ในทุกรูปแบบ ภายใต้ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 3 ปี. (ปลูกจิตป้องกัน ปรับเปลี่ยน) ด้วยกระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” ที่ต้องการให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานผ่านกิจกรรม “1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน” เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและความเชื่อถือของธนาคารต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

➤ สิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบที่เกิดกับสภาพแวดล้อม โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินโครงการ Internal Digitization - Paperless Branch เพื่อ digitize การทำงานของสาขาให้มีประสิทธิภาพ และลดการใช้กระดาษอย่างน้อย 50% ภายในระยะเวลา 5 ปี รวมถึงได้เปลี่ยนอุปกรณ์ภายในสำนักงาน เช่น หลอดไฟฟ้า LED การเลือกใช้เครื่องปรับอากาศ เบอร์ 5 และการใช้วัสดุตกแต่งที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า นอกจากนี้ธนาคารยังประกาศนโยบายอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการพลังงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดใน 6 อาคารควบคุม ได้แก่ อาคารนาเนาเหนือ อาคารสุขุมวิท อาคารสวนมะลิ อาคารถนนศรีอยุธยา ศูนย์คอมพิวเตอร์ พิบูลย์สงคราม และศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่

ท่ามกลางความไม่แน่นอนของระบบเศรษฐกิจที่การขยายตัวเกิดการชะลอตัว ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ธนาคารกรุงไทยยังคงยึดมั่นในวิสัยทัศน์ Growing Together ที่ธนาคารพร้อมจะเติบโตไปกับทุกภาคส่วนในสังคมไทยอย่างยั่งยืนและมั่นคง โดยจากการดำเนินงานของธนาคารที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของความยั่งยืนส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลต่างๆ เช่น รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2561 ด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2561 ระดับดีเลิศจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ได้รับการจัดอันดับจาก Fitch Rating ในระดับของ National Credit Ratings (Long Term) อยู่ที่ AA+ และได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน Global 2000: World's Best Employers 2018 ที่จัดโดยนิตยสาร Forbes ของสหรัฐอเมริกา ที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของธนาคารต่อการดำเนินงานภายใต้หลักบรรษัทภิบาล เพื่อร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างยั่งยืนต่อไป

คณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

1 > **นายวิชัย อัครัสกร**
ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

2 > **นายณนทกร กาญจนะจิตร**
กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

3 > **ศ.(พิเศษ)
ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์**
กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

4 > **นางแพตริเซีย มงคลวนิช**
กรรมการบรรษัทภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคม

รายงานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2561

ธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development) ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ตามวิสัยทัศน์ Growing Together: กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ โดยคณะกรรมการธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อกำหนดแนวทางและติดตามผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลฯ ประกอบด้วย กรรมการธนาคารจำนวน 4 คน และในปี 2561 มีการประชุมทั้งสิ้น 14 ครั้ง

ในปี 2561 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์บรรษัทภิบาล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2560-2564 ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์ 3 ป. คือ ปลุกจิต ป้องกัน และปรับเปลี่ยน เพื่อยกระดับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) ผ่านกระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” ซึ่งเป็นการน้อมนำหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการระดมความคิดในการสร้างคุณธรรมในการทำงานที่ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ผ่านกิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน

ซึ่งผลจากการดำเนินการปี 2561 ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลเกี่ยวกับด้านบรรษัทภิบาลความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2561 ประเภทรางวัลการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่นจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง
- รางวัล Best Social Impact Bank Thailand 2018 จากวารสาร CFI ปี 2018 โดยธนาคารได้รางวัลเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน
- รางวัลสนับสนุนและส่งเสริมการออมดีเด่นประจำปี 2561 จากกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) กระทรวงการคลัง
- มีรายชื่ออยู่ใน ASEAN CG Scorecard 50 อันดับแรก ที่ได้คะแนนสูงสุด
- โล่ประกาศเกียรติคุณ จากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนและประสานงานกับสำนักงาน ปปง.
- รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 ประเภทรางวัลดีเด่น โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสถาบันไทยพัฒน์

จากรางวัลและผลการประเมินที่ธนาคารได้รับล้วนสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ดี ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป



นายวิชัย อัครสกล

ประธานกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว

➤ จำนวน **72,005,040,437.50** บาท

จำนวนหุ้นสามัญ จำนวน **13,976,061,250** หุ้น

และหุ้นบุริมสิทธิ จำนวน **5,500,000** หุ้น

➤ รวมจำนวน **13,981,561,250** หุ้น

102-3



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารบานาเหนือ) :
เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ (อาคารสุขุมวิท) :
เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110



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



โทรศัพท์ :
0 2255 2222



Facebook :
Krungthai Care



โทรสาร :
0 2255 9391-3



Twitter :
Krungthai Care



ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ธนาคารกรุงไทย :
0 2111 1111



Instagram :
Krungthai Care



ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนลูกค้า
0 2208 8989



Youtube :
Krungthai Care



เว็บไซต์ :
www.ktb.co.th



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

102-1, 102-5

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ในรูปแบบสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกของประเทศที่นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อปี พ.ศ. 2537 มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ร้อยละ 55.05 ปัจจุบันธนาคารมีสัญลักษณ์เป็นรูปนกยูงยักษ์สีฟ้า ที่สะท้อนถึงความทันสมัย อิสระ พลังแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะโยนบินนำพาไปสู่ความก้าวหน้ากว้างไกลทั่วแผ่นดินฟ้าไทย และยังสื่อถึงความรู้ความสะอาดสบาย เป็นคนกันเองที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับจากธนาคารกรุงไทย

102-16

➤ วิสัยทัศน์ (Vision)

**“กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ”
GROWING TOGETHER**

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

➤ พันธกิจ (Mission)



- ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน



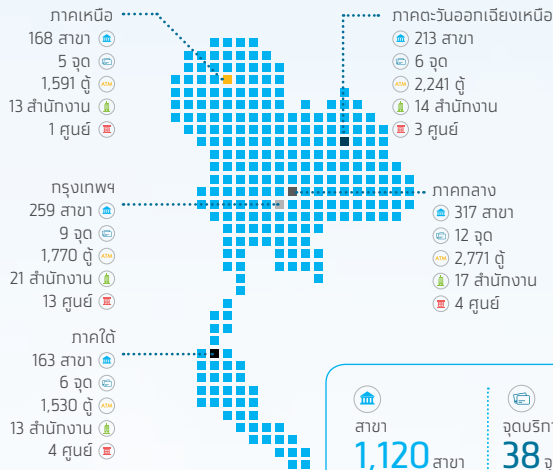
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

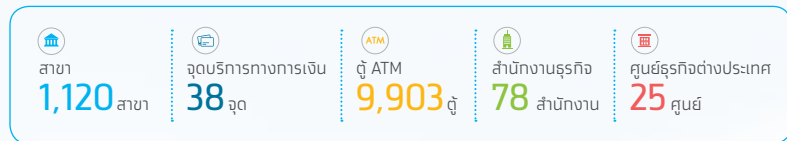


- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น



102-7

ด้วยหนึ่งในพันธกิจของธนาคารในการร่วมพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศนั้น ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการต่างๆ



ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

102-4

และสาขาในต่างประเทศ 8 สาขา
ใน 7 ประเทศ และ 1 สำนักงานผู้แทน

*หมายเหตุ สาขา หมู่เกาะเคย์แมน จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุนจากแหล่งเงินภายนอก และสำนักงานผู้แทนอย่างกว้าง ทำหน้าที่ดูแลและประสานงานอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศไทยและสหภาพแคริบเบียน

หมู่เกาะเคย์แมน
(ในเครือ
สหราชอาณาจักร)

ลอสแอนเจลิส
สหรัฐอเมริกา

นครหลวงเวียงจันทน์
สาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว

สิงคโปร์
สาธารณรัฐสิงคโปร์

สำนักงานผู้แทนอย่างกว้าง
สาธารณรัฐ
แห่งสหภาพเวียดนาม

มุนไบ
สาธารณรัฐอินเดีย

สาขาย่อย
จังหวัดเสียมเรียบ
ราชอาณาจักรกัมพูชา

พนมเปญ
ราชอาณาจักรกัมพูชา

คุนหมิง
สาธารณรัฐประชาชนจีน



102-16

> ค่านิยมหลัก (Core Values) หรือ Brand DNA ของกรุงไทย

Fast

รวดเร็ว ทันใจ
เป็นวัตรกรรม
ตรงใจลูกค้า

Assist

ช่วยเหลือ
เป็นคู่คิด เป็นมิตร
และอบอุ่น

Simple

ง่าย สะดวก
กับสมัย
เข้าใจลูกค้า

Trust

วางใจได้ มั่นคง
เป็นเสาหลัก
ของเศรษฐกิจชาติ

102-2, 102-6, 203-2

ผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน



ธนาคารได้ยึดหลักการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า ทั้งประเภทลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร ตาม Economic Segmentation และ Strategic Segmentation ใช้ Data Analysis จากข้อมูลการทำธุรกรรม และประเภทธุรกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าใช้บริการ การสำรวจความต้องการ วิจัยการใช้ผลิตภัณฑ์ การสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์/บริการได้อย่างรวดเร็ว

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในแวดวงการเงิน การธนาคารที่ส่งผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและ การใช้ชีวิตของผู้บริโภค ในปี 2561 ธนาคารกำหนดเป้าหมาย แผนกลยุทธ์ในแต่ละช่องทางการให้บริการ โดยมุ่งสนับสนุน ลูกค้าของธนาคารในทุกกลุ่มเป้าหมาย ใช้บริการช่องทางดิจิทัล ให้มากยิ่งขึ้น โดยมีจุดประสงค์หลัก ดังนี้

- 1) เพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

- 2) นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สอดคล้อง กับการดำเนินชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป
- 3) เป็นการลดต้นทุนในการทำธุรกรรมต่างๆ ของ ธนาคาร
- 4) สอดรับกับเทคโนโลยีที่มีบทบาทในการดำเนิน ชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น

โดยธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ดังนี้

102-2, 102-6, 203-2



Scan
เพื่อดูแอป
Krungthai Next



Scan
เพื่อดูแอป
iPay (โปรดติดต่อ
สาขาธนาคาร
เพื่อเปิดใช้งาน)

1. **Krungthai Next** เป็น Application ให้บริการทางการเงินของธนาคารแบบครบวงจรภายใต้แนวคิด “ชีวิตครบแอปเดียวอยู่” เพื่อตอบโจทย์ Lifestyle ที่ครอบคลุมการทำธุรกรรมพื้นฐาน และบริการพิเศษต่างๆ เช่น การจองซื้อสลาก การชำระค่าปรับจราจร ชำระค่าน้ำ ค่าไฟ รวมถึงการทำธุรกรรมที่ปกติลูกค้าทำได้ที่สาขาธนาคาร ให้สามารถทำธุรกรรมได้บน Smartphone ด้วย เช่น การซื้อขายกองทุน การชำระหนี้ การขอข้อมูลเครดิตบูโร การโอนเงินไปต่างประเทศ โดยมีฟังก์ชันที่ให้บริการ เช่น

- ฟังก์ชันพื้นฐาน ได้แก่ การโอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล และซื้อสินค้า/บริการ ด้วยการสแกน Thai Standard QR, สร้าง Thai Standard QR เพื่อรับเงินโอน, โอนเงินผ่าน PromptPay
- การซื้อ-ขาย เงินสกุลต่างประเทศได้ล่วงหน้า (จำนวน 10 สกุลเงิน) ด้วยอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษ ซึ่งสามารถซื้อได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมทั้งสามารถใช้งานดังกล่าวกับบัตร Krungthai Travel Card ในการกดเงินสด และรูดซื้อสินค้าในต่างประเทศ
- บริการเรียกเก็บเงิน หรือ Request to Pay บนระบบ PromptPay เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถส่งข้อความแจ้งไปยังบุคคลอื่น เพื่อขอให้ชำระเงินได้
- ระบบ Money Connect by Krungthai ซึ่งเป็นแบงก์แรกของไทยที่ให้บริการจองซื้อตราสารหนี้-ตราสารทุนออนไลน์ รวมถึงการทำธุรกรรมการจองซื้อและชำระเงินค่าหลักทรัพย์
- ให้บริการสมัครเปิดบัญชีกองทุน และซื้อขาย สับเปลี่ยนกองทุนได้ด้วยตนเองทันที
- e-Donation กรุงไทยเติมบุญ ที่สามารถสแกนเพื่อบริจาคเงิน และสามารถรับใบอนุโมทนาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลดหย่อนภาษีได้ทันที

2. **“เป่าตุง”** เป็นแอปพลิเคชันที่รองรับการชำระเงินด้วย QR CODE สำหรับร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านค้าภายในหน่วยงานราชการและมหาวิทยาลัย ร้านค้าที่อยู่ในพื้นที่ชุมชน รวมถึงร้านค้าอื่นๆ ที่รับเงินสดทั้งรายใหญ่และรายย่อยเพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถบริหารจัดการการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้ทันที และสามารถดูสรุปยอดขายได้ในแต่ละวัน

3. **KTB iPay (บริการโอนเงินอัตโนมัติ)** เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการจัดการทางการเงินและลดต้นทุนการดำเนินงานด้านการโอนเงินเพื่อจ่ายเงินเดือน โบนัส เงินปันผล รวมถึงการโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการไปยังบัญชีธนาคารกรุงไทยและธนาคารอื่นๆ อัตโนมัติครั้งละหลายรายการ

4. **KTB LG Express** เพื่ออำนวยความสะดวกลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความคล่องตัวให้แก่ลูกค้า โดยสามารถขอใช้บริการออกหนังสือค้ำประกัน (Request LG)/ต่ออายุหนังสือค้ำประกัน (Extend LG) ผ่านระบบ Krungthai Corporate Online (K-Corp) และสามารถเลือกรับหนังสือค้ำประกันได้ที่สาขาหรือศูนย์ปฏิบัติการธุรกรรมสินเชื่ ของธนาคารทั่วประเทศ อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบสถานะหนังสือค้ำประกัน ผ่านระบบ K-Corp ได้ตลอด 24 ชม.

5. **KTB PN Online** เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายลดค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคาร (ระบบ Krungthai Corporate Online) โดยลูกค้าสามารถใช้บริการเบิกเงินกู้โดยออกตัวสัญญาใช้เงิน (Request PN)/ขอต่ออายุเงินกู้โดยออกตัวสัญญาใช้เงิน (Rollover PN) ผ่านระบบ Krungthai Corporate Online (K-Corp) และลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการทำรายการผ่านระบบ K-Corp

6. **Krungthai Corporate** เป็นบริการ Internet Banking ของธนาคารที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ากลุ่มนิติบุคคล หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ รวมถึงลูกค้าบุคคล เพื่อให้สามารถบริหารจัดการทางการเงิน ซึ่งนอกจากบริการด้านข้อมูลแล้ว ลูกค้ายังสามารถใช้บริการจัดการทางการเงินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ บริการโอนเงิน และจ่ายเงิน บริการเรียกเก็บเงิน บริการสภาพคล่อง และบริการด้านข้อมูล โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย อีกทั้งยังปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

7. **KTB Custodian for Equity Crowdfunding** ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัท โลฟ ฟิน คอร์ป จำกัด (โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) เปิดให้บริการ Equity Crowdfunding เพื่อเป็นช่องทางในการระดมทุนสำหรับ

102-2, 102-6, 203-2

ผู้ประกอบการ Start up โดยธนาคารได้ร่วมดำเนินการในส่วนของการให้บริการ Custodian for Equity Crowdfunding ในการเป็นตัวกลางในการเก็บรักษาเงินที่จองซื้อหลักทรัพย์ และส่งมอบเงินเมื่อสามารถระดมทุนได้ตามเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน

8. Krungthai Travel Card เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่เดินทาง และใช้จ่ายในต่างประเทศ ซึ่งรองรับการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา 10 สกุลเงิน โดยผู้ถือบัตรสามารถแลกเงินสกุลต่างประเทศต่างๆ ด้วยตนเองผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด ถอนเงินสดตามสกุลเงินในบัตรที่เครื่อง ATM ต่างประเทศทั่วโลก ชำระค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้า/จุดบริการผ่านเครื่อง EDC ด้วยสกุลเงินในบัตร ณ ร้านค้าในต่างประเทศที่รับบัตร VISA รวมถึงธุรกิจ E-Commerce

9. บัตรเดบิตแมงมุม (Krungthai Metro Link) เป็นบัตรเดบิต Co-Brand ที่ธนาคารร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ที่สามารถใช้เพื่อรับบริการรถไฟฟ้า MRT ได้ทั้ง 2 สาย (สีม่วงและสายสีน้ำเงิน) และในอนาคตจะขยายบริการให้ระบบตัวร่วมใช้กับแอร์พอร์ตลิงค์และรถประจำทาง ขสมก. รวมถึงเครือข่ายแมงมุมอื่นๆ

10. บัตรเงินสดเติมน้ำมัน โดยธนาคารกรุงไทย ร่วมมือกับ บมจ. ปตท. ออกบัตรเงินสดประเภทเติมเงิน (PTT Top Up Card) เพื่อนำไปชำระค่าน้ำมัน และสินค้าบริการที่สถานีบริการ ปตท. กว่า 2,000 สาขาที่เข้าร่วมโครงการ

11. บัตร Krungthai Logistics เป็นบริการที่ธนาคารกรุงไทยร่วมมือกับกรมศุลกากร และ 4 องค์กรพันธมิตร ได้แก่ การท่าเรือแห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ดับบลิวเอฟเอสฟิจิคาร์โก้ จำกัด และสมาคมชิปปิงแห่งประเทศไทย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ Shipping ในการชำระเงินภาษีศุลกากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ ทั้งการนำเข้าและส่งออกครอบคลุมทุกธุรกรรมด้านโลจิสติกส์

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์และบริการประเภทสินเชื่อ และบริการทางการเงินที่ไม่ใช่สินเชื่อ ทั้งของธนาคารและบริษัทในเครือ โดยสามารถอ่านรายละเอียดได้ที่รายงานประจำปี 2561 ที่หน้า 55-62 และสามารถอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทในเครือได้ที่รายงานประจำปี 2561 ที่หน้า 51-52

102-13

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและพันธมิตรภาคีเครือข่ายทางเศรษฐกิจ สังคมและธุรกิจต่างๆ เพื่อนำแนวทางการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการดำเนินงานต่างๆ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาธนาคารดังนี้

➤ **Industry Association**

- สมาคมธนาคารไทย
- ชมรม ACI Thailand
- สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
- ชมรมวาณิชธนกิจ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
- โครงการระบบหักบัญชีเช็คด้วยภาพและระบบจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS: Imaged Cheque Clearing and Archive System)
- ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT)

➤ **National Association**

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

นอกจากนี้ ธนาคารได้ประกาศเจตนารมณ์ตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition Against Corruption-CAC) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

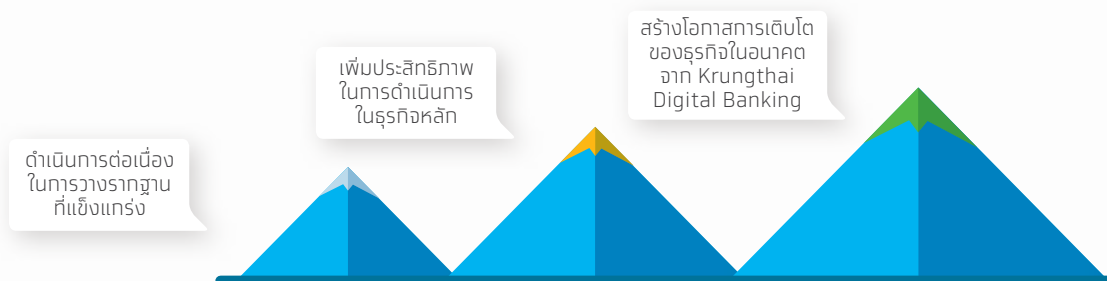
➤ **International Association**

- สมาคมนานาชาติการแลกเปลี่ยนและตราสารอนุพันธ์ (International Swaps and Derivatives Association: ISDA)

102-15

แผนยุทธศาสตร์ธนาคาร 2561

ธนาคารกรุงไทยยังคงใช้แผนยุทธศาสตร์เขาสามลูก (3 Summits) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยในปี 2561 มีความท้าทายเข้ามากระทบการดำเนินงานของธนาคารในหลายด้าน เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และ Digital Technology ที่เข้ามามีบทบาทในภาคการธนาคารอย่างรวดเร็ว ขณะที่ธนาคารมีการกิจช่วยสนับสนุนโครงการของรัฐบาลซึ่งมีความสำคัญและเร่งด่วน สิ่งเหล่านี้ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และต้องจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถแข่งขันเชิงธุรกิจควบคู่ไปกับการสนับสนุนภาครัฐได้ ดังนั้น ธนาคารจึงต้องเร่งดำเนินการ 3 การกิจหลักภายใต้แผนยุทธศาสตร์ 3 Summits ไปพร้อมๆ กัน



> การกิจที่ 1

ดำเนินการต่อเนื่องในการวางรากฐานที่แข็งแกร่งเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต เช่น เร่งปรับปรุงคุณภาพสินเชื่อและบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุมยิ่งขึ้น พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับบริบทการแข่งขันที่เปลี่ยนไป ยกระดับธรรมาภิบาลขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ อาทิ ระบบ IT และ Data

> การกิจที่ 2

เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการในธุรกิจหลัก เช่น ปิดช่องว่างกับคู่แข่งในด้านความสามารถในการทำกำไร ส่วนแบ่งการตลาด และประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการจากเดิมที่นำเสนอเป็นรายผลิตภัณฑ์ไปสู่ Solution ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มรูปแบบ และเพิ่มโอกาสในการต่อยอดการขายผลิตภัณฑ์อื่น (Cross Selling)

> การกิจที่ 3

สร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจในอนาคตจาก Krungthai Digital Banking เช่น ปรับโครงสร้างองค์กรและเสริมทักษะของบุคลากรให้รองรับการดำเนินธุรกิจในยุค Digital โดยมีการสร้างนวัตกรรมผ่าน Innovation Lab ที่เป็นหน่วยงานจัดตั้งใหม่ของธนาคาร เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีและนำเสนอนวัตกรรม นอกจากนี้ ยังได้ปรับรูปแบบของสาขาให้มี ความทันสมัยและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่กำลังเปลี่ยนไป รวมทั้งมีการสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem) เพื่อใช้ในการต่อยอดทางธุรกิจให้ครบวงจร

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านดิจิทัล

ธนาคารมียุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อก้าวสู่ Future Banking ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาสามลูกโดยใน Summit ที่ 3 มีภารกิจหลัก คือ การสร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจในอนาคตจาก Krungthai Digital Banking ทั้งนี้ ธนาคารได้ประกาศยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็น Invisible Banking อย่างเต็มตัวโดยมุ่งมั่นที่จะทำให้ลูกค้าใช้เวลากับการทำธุรกรรมทางการเงินน้อยลง สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งธนาคารมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

• วางรากฐานให้แข็งแกร่งเพื่อรองรับ Digital Banking เช่น

- **การลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีของธนาคาร** ให้รองรับการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ๆ ด้วยงบประมาณกว่า 10,000 ล้านบาท ในปี 2561 และวางแผนการลงทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้าน Digital Banking อย่างต่อเนื่อง

- **การเตรียมความพร้อมเรื่องบุคลากร** วางแผนการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถ การปรับโครงสร้างองค์กรและเสริมทักษะของบุคลากรให้รองรับการดำเนินธุรกิจในยุค Digital ตลอดจนการสร้างนวัตกรรมผ่าน Innovation Lab สำหรับพนักงานสาขาได้กำหนดพนักงานที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ KTB Digital Expert (KDE) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารและสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

- **การปรับปรุงกระบวนการภายใน** ดำเนินโครงการ Internal Process Digitization เพื่อปรับกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดปริมาณการใช้กระดาษ ตลอดจนลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการบริการ

• เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ (Data-driven Organization)

ธนาคารยกระดับการให้ความสำคัญกับข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์และรองรับ Digital Banking โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการได้มาและการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Acquisition) การวางรากฐานการจัดการด้านข้อมูล (Data Foundation) และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อต่อยอดให้เกิดรายได้ (Data Monetization) โดยใช้ Data Analytics เป็นเครื่องมือหลักในการวิเคราะห์ให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้าอย่างลึกซึ้งและช่วยให้สามารถวางกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจาก Disruptive Technology ได้ดียิ่งขึ้น



โดยมีการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

- กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก 5 Ecosystems เพื่อให้สามารถนำข้อมูลลูกค้าขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า ได้แบบเฉพาะเจาะจง (Personalized) โดยมีตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของ 5 ระบบนิเวศในปี 2561 และแผนดำเนินงานต่อเนื่องในปี 2562 ได้แก่

- 1) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) ได้แก่ Krungthai QR Code, การชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross Bank Bill Payment) ผ่าน QR Code และความร่วมมือเชื่อมโยง Big Data ระหว่างหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

- 2) กลุ่มชำระเงิน (Payment) ได้แก่ Krungthai NEXT, Krungthai Travel Card, QR Cross Border ธนาคารเข้าร่วมโครงการความร่วมมือระหว่าง NETS และ ITMX เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินข้ามพรมแดนระหว่างสิงคโปร์และไทย ผ่านระบบ QR Code มาตรฐาน

- 3) กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) ได้แก่ โครงการบัตรสวัสดิการสุขภาพพยาบาล

- 4) กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) ได้แก่ โครงการ Cashless Smart University กับมหาวิทยาลัยต่างๆ

- 5) กลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit) ได้แก่ Krungthai QR Code ร่วมกับ ขสมก. และบัตรเดบิต แมงมุม โดยสามารถอ่านรายละเอียดได้ที่รายงานประจำปี 2561 หน้า 47-49

• นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ อาทิ เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการยืนยันตัวตนด้วยชีวมิติ (Biometric Authentication) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร อีกทั้งยังมีการร่วมมือกับพันธมิตรในการพัฒนา Solution ที่จะสามารถตอบโจทย์ลูกค้าแบบครบวงจรเพื่อต่อยอดให้เกิดรายได้ทางธุรกิจและสนับสนุนการเป็น Invisible Banking

102-9

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารกรุงไทยมีความมุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สุจริต เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีทั้งภายในและภายนอก ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร โดยธนาคารได้จัดทำ จรรยาบรรณ (Code of Conduct) ขึ้นมาภายใต้หลักการพื้นฐาน 3 หลักการใหญ่ ที่ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจ

เสมอมา ได้แก่ 1. ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) 2. ความยุติธรรมในการดำเนินธุรกิจ (Fairness) 3. การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible to Stakeholders) เพื่อเป็นหลักการดำเนินงานให้คู่ค้าของธนาคาร ซึ่งครอบคลุม หลักการดำเนินงาน ดังนี้



โดยวันที่ 22 พฤศจิกายน 2561 ธนาคารได้จัดการอบรมสำหรับคู่ค้าระบบซ่อมได้ของธนาคารเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร โดยมีบริษัทเข้าร่วมอบรมทั้งหมด 56 บริษัท

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบริษัทที่จะทำงานร่วมกับธนาคารต่อไป ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารได้ริเริ่มประเมินคุณภาพการให้บริการของคู่ค้าที่มีวงเงินว่าจ้าง 2 ล้านบาทขึ้นไป*

*หมายเหตุ แต่ละหน่วยงานของธนาคารเป็นผู้ประเมินคู่ค้าที่ได้ดำเนินการจ้าง และคู่ค้าบางรายอาจเซ็นสัญญาจ้างตั้งแต่ปี 2560

102-11, 102-12

แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืน ด้วยการสร้างผลประโยชน์ร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยได้ยึดถือแนวปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานของประเทศและระดับสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติ	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน	มาตรฐานที่ใช้	หัวข้อในรายงานความยั่งยืน
เศรษฐกิจ	การต่อต้านทุจริต	- กำหนดนโยบาย Zero Tolerance ผ่านการดำเนินโครงการ “กรุงไทยคุณธรรม” เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่องค์กร โดยธนาคารจะไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ - ประกาศใช้นโยบาย Whistle Blowing เพื่อเป็นช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด - กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ตามแนวทางมาตรฐานสากล เช่น Vienna Convention (1988) Financial Action Task Force (FATF) เป็นต้น - ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ - ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบ ร่วมกับ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนธนาคารสู่องค์กรต้นแบบด้านคุณธรรม ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม - จัดทำคู่มือป้องกันการรับหรือให้สินบน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และคู่มือป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อเป็นข้อปฏิบัติให้พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้ปฏิบัติ	 	การกำกับดูแลกิจการและการสร้างวัฒนธรรมบริษัท
สังคม	สิทธิมนุษยชน	- ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจโดยยึดถือกฎหมายทั้งในประเทศ และกฎหมายสากล รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR - ธนาคารได้กำหนดเรื่องสิทธิมนุษยชนอยู่ในระเบียบปฏิบัติงาน ในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง		การดำเนินงานด้านสังคม
	แรงงาน	- ธนาคารดูแลพนักงานสอดคล้องกับหลักแรงงานสากล International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work - ธนาคารได้กำหนดเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระเบียบปฏิบัติงานในเรื่องของการว่าจ้างพนักงานและแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง - ประกาศนโยบายความปลอดภัยของธนาคาร (Safety Policy) และเป้าหมายการดำเนินงาน - หลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ โดยสนับสนุนให้ก่อตั้งสหภาพแรงงาน - พระราชบัญญัติคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ - ไม่มีการรับเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้าทำงาน - ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550	 	การดำเนินงานด้านสังคม
สิ่งแวดล้อม	สิ่งแวดล้อม	ธนาคารนำหลักมาตรฐานสากล ISO26000 มาเป็นหลักปฏิบัติในด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ - การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อ Green Loan - รมรณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานกำจัดเอกสารปลอดภัยในโครงการ Shred2Share - การรณรงค์เรื่องการประชุมสีเขียวหรือ Green Meeting เพื่อลดการใช้กระดาษ - โครงการ “Internal Digitization-Paperless Branch” เพื่อลดการใช้กระดาษของสาขา 50% ภายในระยะเวลา 5 ปี		การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

102-16, 102-18, 103-3

การกำกับดูแลกิจการและการสร้างวัฒนธรรมบริษัทภิบาล

➤ เป้าหมายการดำเนินงานปี 2563

ธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรม ในปี 2563

➤ เป้าหมายการดำเนินงานปี 2561

ได้คะแนนจากโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) สูงกว่าปี 2560 ที่ธนาคารได้คะแนน 84.82

➤ ผลการดำเนินงานปี 2561

ธนาคารได้คะแนนประเมิน ITA ประจำปี 2561 92.21 คะแนน

ธนาคารกรุงไทยยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารทุกคน ตลอดจนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารเชื่อมั่นว่า การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีนั้น เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน เป็นธนาคารที่ทุกคนวางใจ (Public Trust)

จากความมุ่งมั่นดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดหลักบริษัทภิบาล (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 ธนาคารสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทุกคน อย่างสม่ำเสมอผ่านกิจกรรมภายในและช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น CG TIMES ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย ผ่านทาง Intranet พร้อมทั้งมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งยังติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการธนาคาร มีความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวม มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่าง คณะกรรมการและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่างๆ ของธนาคารดำเนินไปตามนโยบาย ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้มีการแสดงบทบาทและ ถ่วงดุลกันอย่างโปร่งใส ประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ จึงเป็นคนละบุคคลกัน

102-10

คณะกรรมการธนาการมีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งเหมาะสมกับขนาดองค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการถ่วงดุลอำนาจกันอย่างเหมาะสม โดยประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารจำนวน 11 คน เป็นกรรมการอิสระจำนวน 6 คน หรือมีอัตราเท่ากับ 1 ใน 2 คิดเป็นร้อยละ 50 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งมากกว่าข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่ให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน โดยรายละเอียดโครงสร้างการจัดการ และคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ของธนาการสามารถอ่านได้ในรายงานประจำปี 2561 ที่หน้า 86-104

ทั้งนี้ “ดร.สมชัย สัจจพงษ์” ได้ลาออกจากตำแหน่งประธานกรรมการ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 โดยธนาการได้แต่งตั้งนายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2561 เป็นต้นไป”

102-16, 102-18

➤ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

ธนาการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงาน ทัวทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกิจกรรมภายในและการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่าย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การอบรมหลักสูตร CG แก่ผู้บริหารระดับสูง การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ การจัดทำสื่อการเรียนรู้ตนเองผ่านระบบ E-Learning, Intranet, CG Times, และกรุงเทพคุณธรรม การจัดบอร์ดนิทรรศการและบูธกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

เพื่อขับเคลื่อนธนาการกรุงเทพสู่การเป็นธนาการต้นแบบคุณธรรม ในปี 2563 ประธานกรรมการธนาการ กรรมการธนาการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานและพนักงานของธนาการ ได้ร่วมประกาศ “เจตนารมณ์เจตจำนง” “ความตั้งใจอยากทำ กรุงเทพที่ยั่งยืน” เพื่อนำองค์กรสู่การเป็น “กรุงเทพคุณธรรม” และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)

ธนาการได้ดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาลสู่การนำไปประพฤติปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ในปี 2561 ธนาการได้ยกระดับกิจกรรมและโครงการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล

บมจ.ธนาการกรุงเทพ ปี 2560-2564 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระยะเวลาที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และยุทธศาสตร์ธนาการที่มุ่งสู่การเป็นธนาการต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม และการสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริตในองค์กร (Zero Tolerance) สู่การปฏิบัติภายใต้โครงการกรุงเทพคุณธรรม

ยุทธศาสตร์ด้านบรรษัทภิบาล บมจ.ธนาการกรุงเทพ ปี 2560-2564 ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

1

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต

2

ยกระดับเจตจำนงด้านคุณธรรมในการต่อต้านทุจริต

3

พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก

4

ยกระดับมาตรฐานกระบวนการปราบปรามการทุจริต

5

ยกระดับผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของธนาการ



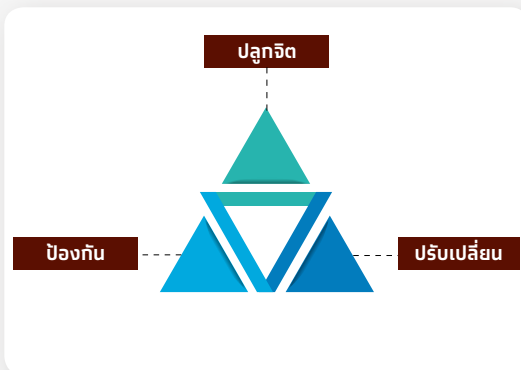
102-16

แนวทางการดำเนินงานโครงการกรุงไทยคุณธรรม ประจำปี 2561

ธนาคารกรุงไทย ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม เพื่อยกระดับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) โดยใช้กระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงาน มีส่วนร่วมในการระดมความคิดปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ เพื่อพัฒนามาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม สร้างค่านิยม และจิตสำนึกที่ดี ยึดมั่นตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ตลอดจนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อขับเคลื่อนให้ธนาคารเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบที่มีมาตรฐานสากล และส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารในการเป็นสถาบันการเงินที่ลูกค้าและประชาชนมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจ โดยโครงการกรุงไทยคุณธรรม เน้นการปฏิบัติ Three Lines of Defense ซึ่งการขับเคลื่อนโครงการกรุงไทยคุณธรรมไม่ได้เป็นเรื่องของคณะกรรมการหรือผู้บริหารคนใดคนหนึ่งแต่เป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือและยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนธนาคารกรุงไทยให้เป็นธนาคารคุณธรรมต้นแบบ และสามารถสร้างความไว้วางใจ หรือ Public Trust

ในการนี้ เพื่อขับเคลื่อนธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารคุณธรรมต้นแบบ ในปี 2563 ธนาคารจึงได้กำหนดเป้าหมาย และยุทธศาสตร์ 3 ป. (ปลูกจิต ป้องกัน ปรับเปลี่ยน) แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการสร้างหน่วยงานคุณธรรม ดังนี้

3 ป. ยุทธศาสตร์สร้างธนาคารคุณธรรมต้นแบบ



ป.ปลูกจิต

เป็นการปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้มีคุณธรรม ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร และหน่วยงานกำกับภายนอกอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

การปลูกจิต เริ่มจากการส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการนำพองค์กรไปในทิศทางที่ดี เป็นตัวอย่างในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ยังเน้นการเสริมสร้างพัฒนา ส่งเสริมพนักงานให้มีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการยกย่องชมเชยพนักงาน ในท้ายที่สุดจะสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือของพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กรได้

ป.ป้องกัน

เป็นการทำหน้าที่ตรวจทาน และป้องกันการกระทำ ความผิด อันเกิดขึ้นจากความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาแนวทางป้องกัน การทุจริต พัฒนากลไกการป้องกันการทุจริตเชิงรุกให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการบังคับใช้กฎระเบียบ และ มาตรการป้องกันการกระทำ ความผิดและการทุจริต ซึ่งการป้องกัน มีทั้งเชิงนโยบาย เชิงระบบ และเชิงปฏิบัติการ เพื่อสอดประสาน จากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล

ป.ปรับเปลี่ยน

เป็นการยกระดับมาตรฐานปรับเปลี่ยนกระบวนการภายใน ธนาคาร โดยดำเนินการทางด้านกฎหมาย ทางแพ่งและอาญา อย่างรวดเร็ว ควบคู่กับการพิจารณาโทษทางวินัยอย่างจริงจัง รวมถึงการบูรณาการกระบวนการภายในของธนาคาร ทั้ง กระบวนการตรวจสอบ กระบวนการทางวินัย และกระบวนการ ทางกฎหมายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากยุทธศาสตร์ 3 ป. แล้ว การสร้างธนาคารคุณธรรม ต้นแบบ ดำเนินการผ่านกิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงาน ความยั่งยืน

1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน

1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างคุณธรรมในการ ทำงาน โดยต่อยอดจากการทำงานของตนเอง คิด วิเคราะห์ ออกมาเป็นแผนงาน ภายใต้การทำความดี ที่ส่งผลให้งาน ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีขั้นตอนในการ พัฒนาแผนงาน 6 ขั้นตอน คือ

102-16

ขั้นตอนที่ 1

ทุกคนประกาศเจตนารมณ์ โดยทุกคนเห็นพ้องต้องกัน

ขั้นตอนที่ 2

ร่วมกันระดมความคิด
“ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ”

ขั้นตอนที่ 3

กำหนดเป้าหมายและจัดทำแผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 4

ลงมือปฏิบัติให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 5

การประเมินผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 6

สรุปผลการปฏิบัติงานและจัดทำองค์ความรู้ (KM)

กิจกรรมส่งเสริมโครงการกรงไทยคุณธรรม

1. ธนาคารได้ร่วมกับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย บรรยายในเรื่อง Zero Tolerance และกรงไทยคุณธรรม ให้กับหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร นอกจากการบรรยายแล้ว ยังมีกิจกรรมคุณธรรมนำใจใช้ชีวิตมีสุข กิจกรรมธรรมะสุขใจ และกิจกรรมบรรยายธรรมนำใจในการทำงาน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ การนำธรรมะมากลมเกลียวจิตใจ และเสริมสร้างคุณธรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

2. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานในการนำหลักบรรษัทภิบาลสู่การปฏิบัติงาน (KTB CG in Process) การส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ที่แสดงออกซึ่งวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต และการต่อต้านทุจริตที่จริงจังและเข้มแข็งของธนาคาร และการมอบรางวัล KTB CG in Process Awards เพื่อยกย่องชมเชยหน่วยงานที่มีผลประเมินการดำเนินกิจกรรม

ด้านบรรษัทภิบาลดีเด่น และเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้น 100% ในการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

3. การจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านบรรษัทภิบาลให้เป็นปัจจุบัน สอดคล้องตามมาตรฐานสากล โดยธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงนโยบายด้านบรรษัทภิบาลและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารถือปฏิบัติตามแนวนโยบายดังกล่าว ดังนี้

- คู่มือการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
- คู่มือบทบาทการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คู่มือป้องกันการรับ หรือให้สินบน และต่อต้าน

การทุจริตคอร์รัปชัน

- คู่มือป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

4. การจัดกิจกรรมการสื่อสารและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านบรรษัทภิบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูล/ให้ความรู้แก่พนักงานภายในองค์กร และองค์กรภาคีเครือข่ายต่างๆ ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นเครื่องมือและช่องทางในการสื่อสารมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์คลิป การถ่ายทอดการนำหลักบรรษัทภิบาลสู่การปฏิบัติ โดยกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ผ่านทางระบบ Digital Signage ซึ่งเป็นระบบสื่อสารภายในองค์กร การจัดแสดงนิทรรศการด้านบรรษัทภิบาลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นต้น

5. การจัดทำแบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติ ด้านบรรษัทภิบาล การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร (Code of Conduct) ประจำปีของพนักงาน เพื่อนำผลการสำรวจเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป



205-2

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารเสริมสร้างวัฒนธรรมค่านิยมสุจริตและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนามาตรการและกลไกต่างๆ ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันครอบคลุมถึงการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน การรับ/ให้สินบน การเปิดเผยข้อมูลด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการกำกับติดตาม/ประเมินความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้

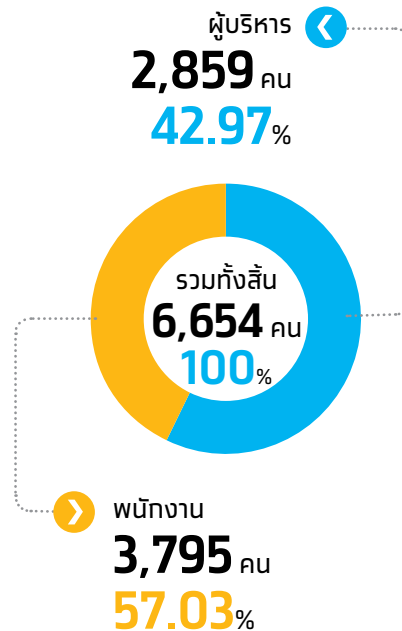
ธนาคารยังได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อาทิ แนวทางการป้องกันการให้สินบน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ความรู้เรื่องการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติตามเกณฑ์ ปปง. การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง (นยปส.)

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

205-2

นอกจากนี้ ในปี 2561 ธนาคารได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ตามหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน

อบรมเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน ปี 2561





205-2

ตัวอย่างหลักสูตรที่จัดอบรมในปี 2561

อบรมภายในธนาคาร	อบรมภายนอกธนาคาร
- ปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่	- กฎหมายปกครองเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ
- กรุงไทยคุณธรรม เพื่อขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบ	- ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจสถาบันการเงินยุคใหม่
- การเปลี่ยนแปลง และคุณธรรม เพื่อกรุงไทยยั่งยืน (Change and Good Governance)	- ผลกระทบของกฎหมายหลักประกันทางธุรกิจต่อสถาบันการเงิน
- การดำเนินคดีของศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ	- เจาะลึก พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และแนวทางปฏิบัติล่าสุด สำหรับผู้บริหาร
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สำหรับผู้ปฏิบัติงานในบทบาทกรรมการชุดต่างๆ	- กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- กฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CTPF)	- การบริหารองค์การภาครัฐในยุค 4.0
- แนวทางการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	- นักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม (นบส. 1)
- การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security Awareness)	- Cyber Security Risk Management & Trend 2018
- สาขามาตรฐานต้นแบบสำหรับผลิตภัณฑ์ Market Conduct	- Cyber Security Strategy for Management
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ Market Conduct	- Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)
- Cyber Resilience for Audit IT specialist	- การกำกับดูแลด้าน Market Conduct ภาคธุรกิจการเงิน

205-2

➤ การสื่อสารและเผยแพร่ความรู้

ธนาคารจัดให้มีช่องทางและกิจกรรมในการสื่อสารและเผยแพร่ความรู้แก่พนักงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักบรรษัทภิบาล จรรยาบรรณธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร เช่น การจัดกิจกรรม 52 ปี รวมพลังเป็นหนึ่ง (KTB Zero Tolerance) การสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติของพนักงานผ่านระบบ E-Learning Intranet CG Times การปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ บอร์ดนิทรรศการและบูธกิจกรรมต่างๆ โดยคณะกรรมการธนาคารทุกท่าน และพนักงานลงนามรับทราบจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 (ณ วันที่ 9 พฤศจิกายน 2561) จำนวน 22,042 ท่าน

ธนาคารได้สื่อสารนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและให้สินบน (Anti Corruption and Bribery Policy) แก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ลูกค้า คู่ค้า และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ให้รับทราบและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ผ่านหน้าเว็บไซต์ธนาคาร CG Times Intranet รวมทั้งยังได้พัฒนาการทำงานในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างให้มีการเผยแพร่แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีบนหน้าเว็บไซต์ธนาคาร

ทั้งนี้ธนาคารจะไม่ยอมให้มีการให้หรือรับสินบน โดยได้จัดทำระเบียบการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และคู่มือปฏิบัติงาน (Do & Don't) ในการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเป็นแนวทางแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน

การแจ้งเบาะแสทุจริต



ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งหากผู้ใดพบเห็นการกระทำผิดของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร หรือพนักงานบริษัทในเครือ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำทุจริต ผิดกฎหมาย ผิดระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอกต่างๆ สามารถแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ สามารถแจ้งเบาะแสผู้กระทำการทุจริต (Whistle Blowing) โดยตรงมาที่ประธานกรรมการธนาคารผ่านอีเมล whistleblowing@ktb.co.th ทั้งนี้ รายชื่อของผู้แจ้งเบาะแสะจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และได้รับการคุ้มครองทั้งระหว่างการดำเนินการสอบสวนและหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ



กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ประกาศเจตนารมณ์ถึงหลักการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และประกาศนโยบาย No Gift Policy เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานของธนาคารปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยปราศจากความเคลือบแคลงในความซื่อสัตย์สุจริต

บุคลากรของธนาคาร
และบริษัทในเครือธนาคาร
ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ
เรื่องการรับหรือให้สินบน
และการคอร์รัปชัน
ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

103-3

การบริหารความเสี่ยง

> เป้าหมายการดำเนินงานปี 2563

สนับสนุนยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน (Risk & Return Optimization) ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ (Comply with Regulation)

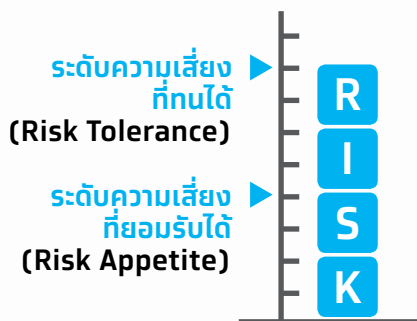
> เป้าหมายการดำเนินงานปี 2561

บริหารจัดการ NPL ให้ไม่สูงเกินกว่า Risk Tolerance

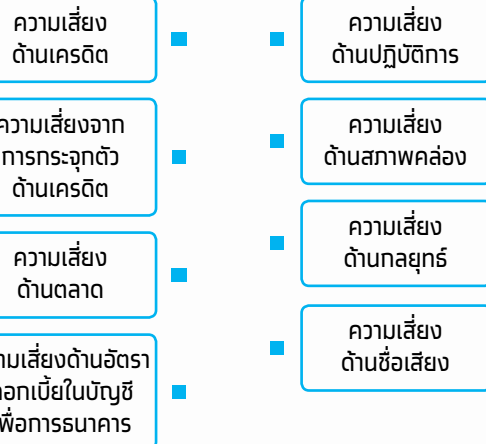
> ผลการดำเนินงานปี 2561

เป็นไปตามเป้าหมาย NPL ณ ธันวาคม 2561 ของธนาคารต่ำกว่า Risk Tolerance

ธนาคารได้กำหนดโครงสร้าง นโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุม การบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) รวมถึงแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) และ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งเป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรเชิงบูรณาการตามหลักสากล คือ การเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งช่วยให้การบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยมีการกำหนด



ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยกำหนดเป็นค่าเฉพาะหรือเป็นช่วงขึ้นอยู่กับดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ที่ใช้และความเหมาะสม ทำให้ธนาคารสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคารในปัจจุบันครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทุกด้านตามกระบวนการประเมินความเสี่ยงเพียงพอของเงินกองทุนตามเกณฑ์ Basel ของ ธปท. ได้แก่



รวมถึงมีการดำรงเงินกองทุนอย่างเพียงพอเพื่อรองรับความเสี่ยงต่างๆ ดังกล่าว ตามเกณฑ์ Basel ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ (Stress Test) ซึ่งนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน

205-1

➤ การประเมินความเสี่ยงการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารโดยสายงานบริหารความเสี่ยง มีฝ่ายจัดการอาชญากรรมทางการเงินและการทุจริต ปฏิบัติงานบริหารจัดการงานด้าน Financial Crime and Fraud Management โดย

- กำหนดกลยุทธ์ นโยบายและกระบวนการจัดการป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาด
- วิเคราะห์สาเหตุ แนวโน้มเพื่อหาวิธีป้องกัน แจ้งเตือน ลดความเสี่ยง/ความเสียหายที่อาจเกิดจากการกระทำทุจริต มิให้เกิดซ้ำ ทำการตรวจจบบริการธุรกรรมทางการเงินที่ผิดปกติ (Fraud Monitoring)

เพื่อระงับความเสียหายให้กับลูกค้าพร้อมแจ้งเตือนทำการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้กระทำและผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริตที่เกิดขึ้นร่วมกับหน่วยงานภายใน/ภายนอกที่เกี่ยวข้องทำการพิจารณาเยียวยาลูกค้า และประสานการส่งมอบเอกสารหลักฐานที่พบให้กับหน่วยงานสำหรับดำเนินคดีกับผู้ทุจริตหรือมีฉ้อฉล โดยมีการทบทวนกระบวนการและปรับปรุงให้ทันสมัยตามสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นประจำทุกปี

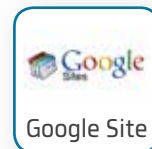
ธนาคารได้มีการกำหนดให้ทุกหน่วยงานของธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง เช่น การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) และการกำหนด KRI เพื่อใช้ในการติดตามความเสี่ยง จึงมั่นใจได้ว่าธนาคารได้มีแนวทางการควบคุม ประเมิน และติดตามความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทุจริตและความเสี่ยงอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

➤ การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการประกาศ “เจตนารมณ์เจตจำนง” ในการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม เพื่อมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance in Compliance and Fraud) Whistle Blowing เพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียนการกระทำผิดของพนักงานและผู้บริหารของธนาคาร สำหรับกระบวนการทำงานธนาคารมีนโยบาย และกฎระเบียบต่างๆ อันเป็นการสร้างความรับผิดชอบอย่างทั่วถึงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร โดยธนาคารได้มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ซึ่งมีกระบวนการทำงานที่มีการควบคุมภายใน (Internal Control) โดยมีการแบ่ง

หน้าที่ (Check and Balance) และการตรวจสอบกลั่นกรองงานหรือเห็นชอบตามลำดับการบังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารผลิตผลงานที่มีคุณภาพ มีวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สม่่าเสมอสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุง SOP ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และยังสามารถนำ SOP ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร นำไปใช้เป็นส่วนคู่มืออ้างอิงการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา และใช้เป็น Check List ในกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการเน้นย้ำ ในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงและได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น



รวมถึงมีการทบทวนกระบวนการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งมีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ



หลักสูตรการพัฒนาพนักงาน ประกอบด้วย ความรู้ผลิตภัณฑ์ การขายและบริการ ความรู้ด้านสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (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

นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงาน (Experience Based Training) ด้วยกันเอง และผู้บริหารกับพนักงานซึ่งผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานโดยตรง เช่น โครงการกรกฎไทยคุณธรรม โครงการ FAST DNA เป็นต้น เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามค่านิยมหลัก และซึมซับเข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวันในการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานทุกคน

➤ แนวทางการป้องกันเพื่อลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานและการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงต่างๆ

จากการที่ธนาคารได้มีการกำหนดให้มีดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อเป็นเป้าหมาย ในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Level) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance Level) และบริหารจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยเมื่อดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) มีค่าเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ธนาคารจะมีการดำเนินการตามแผนการควบคุมความเสี่ยง (Action Plan) ที่กำหนดไว้ และมีการติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อประเมินผลลัพธ์จากการควบคุมความเสี่ยงว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ ถ้าการควบคุมความเสี่ยงไม่มีประสิทธิภาพ จะมีการหารือและพัฒนาแนวทางการควบคุมความเสี่ยงต่อไป รวมทั้งมีการรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการบูรณาการ การบริหารความเสี่ยง การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการตรวจสอบภายในเข้าไว้ด้วยกัน โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ซึ่งมี 2 ระดับ ได้แก่

- **คณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC)** จะทำหน้าที่ดำเนินการในเรื่องที่คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องสั่งการให้ฝ่ายจัดการดำเนินการ และ/หรือ เรื่องที่กรรมการผู้จัดการใหญ่สั่งการ รวมถึงการพิจารณาถ่วงดุลและ

ให้ความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ และการปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ และการดำเนินการตามประเด็นข้อตรวจพบของหน่วยงานกำกับทุกหน่วยงาน เช่น ธปท. ก.ล.ด. สตง. ป.ป.ช. และ ปปง. เป็นต้น

- **คณะทำงาน Governance Risk and Compliance (GRC)** ทำหน้าที่บูรณาการงานด้าน Corporate Governance, Risk Management และ Compliance รวมทั้งกำหนดกระบวนการบริหารงานที่ชัดเจน และดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามแนวทาง GRC และเพื่อให้การปฏิบัติงานตามแนวทาง GRC เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในระดับปฏิบัติการ

ธนาคารมีกระบวนการหรือวิธีการปลูกฝังให้พนักงานในทุกระดับชั้น ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของตนเอง (Ownership of Risk) โดยธนาคารกำหนดให้ทุกสายต้องมี Risk Owner เป็นของตนเอง โดยมี Operational Risk Officer (ORO) เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและรายงาน Loss Data ไปยังฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และมีการมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มประเมินความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self Assessment) เป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานด้าน Market Conduct เพื่อผลักดันให้มีการบริการแก่ลูกค้าอย่างมีความเป็นธรรม มีกระบวนการขายที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท รวมถึงมีกระบวนการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างรัดกุมและมีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำและให้นำเสนอความคืบหน้าต่อคณะกรรมการต่างๆ รวมถึงคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง





➤ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

นวัตกรรมเทคโนโลยีในยุค Digital Economy มีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในวงกว้าง เกิดการพลิกโลก (Disruptive Technology) ทั้งด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการดำรงชีวิตในรูปแบบใหม่ ส่งผลกระทบอย่างรวดเร็วและรุนแรงต่อตลาดและผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเดิม ธุรกิจธนาคารจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ Digital Trend โดยเฉพาะลูกค้าหันมาใช้บริการ Digital Banking เพิ่มขึ้นอย่างมากและต่อเนื่อง โดยเฉพาะ Internet Banking และ Mobile Banking ซึ่งสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย สะดวกสบาย รวดเร็ว และทำได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องไปที่สาขาของธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาเป็นการให้บริการที่มีความซับซ้อน หรือบริการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่แทน จึงเป็นความเสี่ยงใหม่ในด้านบุคลากร (Human Resources: HR) ที่ธนาคารให้ความสำคัญและดูแลบริหารจัดการ รวมถึงความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Risk) ซึ่งจำนวนและความสามารถของ Hacker มากขึ้นเรื่อยๆ เครื่องมือที่ใช้ในการโจมตีมีการพัฒนาและมีความร้ายแรงมากขึ้น

นอกจากนี้ ในโลกการเงินสมัยใหม่ ยังมีผู้ให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธุรกิจธนาคาร (Non-Bank) และธุรกิจเทคโนโลยีการเงินรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Fin Tech หรือ Financial Technology เข้ามาร่วมเป็นผู้ให้บริการด้วย โดยเฉพาะธุรกรรมด้านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ธุรกิจธนาคารเผชิญการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำลง ส่งผลให้ค่าธรรมเนียม (Fee) ที่จะได้รับจากลูกค้าลดลง จึงเป็นความท้าทาย และเป็นความเสี่ยงใหม่ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับตัวลงทุนนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อลดต้นทุน วางแผนกลยุทธ์สร้างรายได้เพื่อชดเชยรายได้ที่ลดลง พร้อมทั้งสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

นอกจากนี้ ธนาคารพร้อมที่จะสนองนโยบายและเป็นผู้สนับสนุนหลักในโครงการต่างๆ ตามนโยบาย National e-Payment ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถรักษาจุดแข็งในกลุ่มลูกค้าภาครัฐ พร้อมทั้งต่อยอด/ขยายขอบเขต รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมไปพร้อมกัน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ เพื่อรักษาลูกค้าเดิม และสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธนาคารต่อไป

▶ แผนการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ธนาคารมีแผนการบริหารความเสี่ยงจาก Digital Trend และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

1. แผนการบริหารความเสี่ยงจากการปิดสาขา ธนาคารมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

1.1 ธนาคารได้จัดทำ Branch Channel Strategy เพื่อรองรับการปิด/ปรับรูปแบบสาขาจำนวนมาก โดยมีการพิจารณาอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม และมีการโอนย้ายพนักงานไปยังหน้าที่ใหม่ที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาให้เหมาะสม และหลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า เช่น บางพื้นที่อาจเป็น Full Branch บางพื้นที่ อาจเป็น Advisory Branch ที่เน้นการบริการให้คำแนะนำปรึกษา

1.2 ธนาคารได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้าน HR ที่สอดคล้องเพื่อปรับรูปแบบองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพพนักงานโดยมีแผนการ Refunction และ Reskill ให้แก่พนักงานอย่างชัดเจน เพื่อรองรับทิศทางการทำธุรกิจของธนาคารในอนาคต

2. แผนการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงิน การเป็น Digital Banking และการแข่งขัน

2.1 ธนาคารเปิดตัว Application “Krungthai NEXT” ซึ่งเป็นการพัฒนามาจาก KTB Netbank เดิม เพื่อให้ใช้งาน และรองรับการทำธุรกรรมรูปแบบอื่นในอนาคต

2.2 ธนาคารมีแผนสร้างรายได้ทดแทนค่าธรรมเนียมที่ลดลง อาทิ มีการเพิ่มการ Cross Sell/Up Sell ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ รวมถึงการเพิ่มช่องทาง Cross Sell/Up Sell ทาง Internet

2.3 สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อสร้างรายได้/กำไรเพิ่มเติม ซึ่งนอกจากจะสนับสนุนโครงการต่างๆ ตามนโยบาย National e-Payment การใช้บัตรแทนเงินสดต่างๆ อาทิ e-Wallet, บัตร Pre-paid สำหรับลูกค้ากลุ่มต่างๆ เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐและบัตรพร้อมจ่าย และธนาคารได้เปิดตัว Krungthai Travel Card สำหรับแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างประเทศ เพื่อใช้จ่ายในต่างประเทศที่รองรับถึง 10 สกุลเงินในบัตร โดยธนาคารเป็นธนาคารแรกและธนาคารเดียวในประเทศไทยที่เริ่มผลิตภัณฑ์นี้

2.4 ธนาคารมีการศึกษาออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ในรูปแบบ Digital (Full Digitalize Process) เช่น มีการจัดตั้งทีม Internal Digitization เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการภายในธนาคารในเชิง Digital เพื่อเพิ่มคุณค่า

ต่อลูกค้าและธนาคาร พร้อมทั้งจัดตั้งโครงการนวัตกรรมข้อมูลเพื่อการขับเคลื่อนธุรกิจ (Data Innovation) เพื่อรวมศูนย์งานที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน Data Analytics เพื่อให้เป็นระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence) ในการขับเคลื่อนธุรกิจ รวมทั้งตอบโจทย์ทางธุรกิจได้อย่างตรงจุด เช่น CEO Dashboard เป็นต้น นอกจากนี้ มีการจัดตั้งทีม Business Innovation Lab เพื่อวางแผนพัฒนานวัตกรรมเพื่อเป็นรากฐานของแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และโครงสร้างพื้นฐานของธนาคารในอนาคต โดยแต่ละโครงการจะมีการพิจารณาความเหมาะสมและมีการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินงานจากคณะกรรมการ Future Banking ซึ่งโครงการต่างๆ ที่กล่าวมานี้จะช่วยให้ธนาคารปรับกลยุทธ์ในการแข่งขันที่จะรุนแรงขึ้นตาม Digital Trend ได้

2.5 ธนาคารได้ยกระดับการป้องกันภัยจากไซเบอร์ (Cyber Risk) จนมีความมั่นใจได้ว่า ปัจจุบันการรักษาความปลอดภัยทางด้าน Cyber Security ของธนาคาร สามารถป้องกันการโจมตีจากภายนอกได้ในระดับมาตรฐานสากล และยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานภายนอก เพื่อรับข้อมูลในการเฝ้าระวังภัยไซเบอร์ (Cyber Risk) ที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงจัดตั้งทีม Information Security Awareness เพื่อให้ความรู้พนักงานในการป้องกันตนจากภัยไซเบอร์ (Cyber Risk) อีกด้วย





201-2

➤ นโยบายความเสี่ยงด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญในการกำหนดกรอบแนวทางการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และได้กำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในเรื่องการให้สินเชื่อต้องไม่เข้าข่ายการให้สินเชื่อที่ธนาคารห้ามหรือไม่ประสงค์ให้กู้ เช่น โครงการที่เป็นการบุกรุกทำลายพื้นที่ในเขตป่าชายเลน หรือเป็นโครงการที่จะเปลี่ยนสภาพป่าไม้ชายเลน สินเชื่อโครงการที่อาจมีผลกระทบในการทำลายสภาพแวดล้อม โดยต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ธนาคารกำหนดให้มีการติดตามดูแลการใช้สินเชื่อของลูกค้าอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อจนชำระหนี้เสร็จสิ้น ตลอดจนการดำเนินการของโครงการในระหว่างการใช้สินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อมีความเสี่ยงด้านต่างๆ เกิดขึ้นกับลูกค้า รวมทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารสามารถเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างทันกาล โดยกำหนดระเบียบแนวทางการติดตามความเสี่ยงในเชิงป้องกัน อาทิ ติดตามคุณภาพสินเชื่อ การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด สภาพของหลักประกัน และกำหนดให้มีการทบทวนสินเชื่อเป็นประจำทุกปี ตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด

➤ การประเมินความเสี่ยงของธนาคารที่เกิดจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

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

ธนาคารมีการประเมินผลกระทบทางธุรกิจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินกรณีเกิดภัยพิบัติ ส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ และธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) โดยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี รวมถึงได้จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ตลอดจนทบทวนและทดสอบเป็นประจำตามรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ และสามารถดำเนินธุรกิจได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามข่าวสารเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือจัดการภาวะวิกฤติได้อย่างทันทั่วทั้ง

ความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและการชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารมีการติดตามสถานการณ์และประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประจำ ในกรณีที่เกิดภัยธรรมชาติ ธนาคารจะประเมินผลกระทบทั้งในระดับภูมิภาค ระดับอุตสาหกรรม และรายลูกค้า โดยมีการแจ้งไปยังหน่วยงานที่ดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ให้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด มีการเฝ้าระวังและรายงานผลกระทบรวมถึงมีการสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาให้มาตรการเยียวยาช่วยเหลือลูกค้า หรือปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้าหรืออุตสาหกรรมหรือภูมิภาค และให้มีการติดตามและเฝ้าระวังจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลายต่อไป



การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ



ผลกำไรสุทธิ
28,491 ล้านบาท
เพิ่มขึ้นร้อยละ **27.0%**

การดำเนินงาน
ทางด้านดิจิทัลในปี 2561



เป้าหมาย
การดำเนินงาน

ธนาคารมี Brand Awareness อยู่ Top 3 ของธนาคารด้าน Digital Banking

ผล
การดำเนินงาน

ธนาคารมี Brand Awareness ด้าน Digital Banking อยู่ในลำดับ 3

เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน
และมีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับ
ที่เหมาะสม สนับสนุนการดำเนินงาน
ภาครัฐ โดยมีการบริหารจัดการ
ผลิตภัณฑ์และให้บริการในระดับชั้นนำ



สินทรัพย์
ในประเทศและต่างประเทศ

2,656,181

ล้านบาท



เงินรับฝาก

2,042,948

ล้านบาท



จำนวนหนี้สิน

2,368,676

ล้านบาท



จำนวนผู้ถือหุ้น

61,463

ราย

จำนวนการปล่อยสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารประจำปี 2561 **1,948,702** ล้านบาท*

33.2%



สินเชื่อธุรกิจ
ขนาดใหญ่

646,016

ล้านบาท

9.2%



สินเชื่อรัฐบาล
และรัฐวิสาหกิจ

179,904

ล้านบาท

17.7%



สินเชื่อวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม

344,197

ล้านบาท

39.9%



สินเชื่อ
รายย่อย

778,262

ล้านบาท

0.0%



สินเชื่อ
อื่นๆ

370

ล้านบาท

* ยอดเงินหลังจากหักรายได้รอตัดบัญชี

103-2, 103-3, 102-7, 203-2

การดำเนินงานทางด้านดิจิทัลในปี 2561

> เป้าหมายการดำเนินงานปี 2561

ธนาคารมี Brand Awareness อยู่ Top 3 ของธนาคารด้าน Digital Banking

> ผลการดำเนินงานปี 2561

ธนาคารมี Brand Awareness ด้าน Digital Banking อยู่ในลำดับ 3



ธนาคารกรุงไทยหนึ่งในเสาหลักของระบบเศรษฐกิจไทย มีบทบาทสำคัญในการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไปสู่ระบบเศรษฐกิจ 4.0 ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกิจ และเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนไปอย่างสิ้นเชิง โดยธนาคารนอกจากที่ได้เปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อก้าวสู่การเป็น Invisible Banking เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบโจทย์วิถีชีวิตของผู้คนยุคดิจิทัลแล้ว ในฐานะของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลเพื่อเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยสู่ระบบเศรษฐกิจ 4.0 เพื่อพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน

ในปี 2561 ท่ามกลางกระแส Technology Disruptive ที่เข้ามามีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจต่างๆ ทั้งในส่วนของระบบการทำงาน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของธนาคาร โดยธนาคารได้ใช้งบประมาณกว่า 10,000 ล้านบาท ในการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นอยู่ ทั้งนี้ตามแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ในการดำเนินธุรกิจปี 2561 ในการมุ่งสู่ Krungthai Digital Banking เพื่อสร้างโอกาสการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก 5 Ecosystems พร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนกับวิสัยทัศน์ Thailand 4.0 ของประเทศ ธนาคารได้

102-7, 203-2

ใช้ศักยภาพทางด้านการเงินและการพัฒนาการดำเนินโครงการต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมาเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ดังกล่าว ดังนี้

1. National e-Payment

ธนาคารสนับสนุนระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นโครงการที่รัฐบาลผลักดันอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินและลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจโดยรวมของประเทศ โดยในปี 2561 ธนาคารมีการดำเนินการ ดังนี้

- **PayAlert** (เตือนเพื่อจ่าย หรือชื่อเดิมคือ Request to Pay) เป็นบริการที่ขยายขอบเขตการทำธุรกรรมพร้อมเพย์ (PromptPay) กล่าวคือ เป็นบริการสำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ สามารถส่งแจ้งเตือนเพื่อจ่ายไปยังผู้โอนเงินที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์เพื่อให้โอนชำระเงินกลับมา

- **Payment for Capital Market** เป็นการให้บริการภายใต้โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินของตลาดทุนร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและธนาคารต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการชำระเงินและสร้างรูปแบบมาตรฐานการเชื่อมต่อระหว่างสถาบันตัวกลางในตลาดทุนและธนาคารพาณิชย์ โดยมีบริษัทย่อยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทำหน้าที่เป็นตัวกลางดังกล่าว ในระยะแรกเป็นการให้บริการโอนเงินเข้าและหักบัญชีภายในธนาคาร (Direct Credit / Direct Debit) ระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ที่รายการต้นทางและปลายทางอยู่ในธนาคารเดียวกัน และระยะต่อไปจะพัฒนาบริการให้สามารถทำรายการข้ามธนาคารได้

- **โครงการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (e-Payment ภาครัฐ)** เป็นบริการที่ให้บริการทั่วประเทศ 163 หน่วยงาน สามารถรับหรือจ่ายเงินต่างๆ จากประชาชนผ่านระบบ KTB Corporate Online หรือ QR Code หรือเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) โดยไม่ต้องใช้เงินสด ธนาคารได้ทยอยติดตั้งเครื่อง EDC และระบบงานให้กับหน่วยงานรัฐกว่า 7,000 แห่งทั่วประเทศ

2. โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

สืบเนื่องจากในปี 2560 ที่ธนาคารได้เป็นผู้พัฒนาบัตรสวัสดิการแห่งรัฐร่วมกับกรมบัญชีกลางแจกจ่ายให้แก่ผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนในโครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐประมาณ 11.6 ล้านใบ ในปี 2561 ธนาคารมีการต่อยอดการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐดังนี้

- **โครงการธงฟ้าประชารัฐ** เพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วยการลดค่าใช้จ่ายในภาคครัวเรือนและการเดินทางลง โดยธนาคารได้ขยายจุดติดตั้งเครื่อง EDC อย่างต่อเนื่อง ณ ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ร้านค้าชุมชน รถมอเตอร์ไซด์ รถไฟฟ้าฟาร์มานคร ธงเงินประชารัฐ กองทุนหมู่บ้านทั่วประเทศ

- **ธงเงินประชารัฐ** หรือแอปพลิเคชันที่ธนาคารพัฒนาขึ้นเพื่อติดตั้งให้กับร้านค้าแผงลอย ร้านค้าในตลาดสด ตลอดจนรถเร่ขายของที่เป็นร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ สำหรับใช้รับชำระค่าสินค้าจากผู้บริโภคสวัสดิการแห่งรัฐผ่าน Mobile Application หรือ Tablet ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย สามารถตรวจสอบรายการขายสินค้าได้ทันที และดูรายการสรุปยอดทั้งแบบรายวัน รายสัปดาห์และรายเดือน โดยปัจจุบันมีร้านค้าใช้งานแล้ว 14,500 ร้านค้า

- **บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในระยะที่ 2** ในส่วนของเงินที่รัฐบาลจ่ายเพิ่มเติมให้กับผู้ถือบัตรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและฝึกอาชีพรายละ 100-200 บาท เข้าสู่กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถนำบัตรมากดถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยได้

- **บัตรสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ** เป็นอีกหนึ่งโครงการสำคัญต่อจากโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อปรับระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลประเภทผู้ป่วยนอกของข้าราชการและครอบครัวจำนวนประมาณ 5 ล้านคนจากการเบิกจ่ายแบบเดิมมาเป็นการใช้บัตรประชาชนทำธุรกรรมผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) โดยมีการติดตั้งเครื่อง EDC กว่า 5,600 เครื่องที่สถานพยาบาลรัฐและเอกชนทั่วประเทศกว่า 1,300 แห่ง ทำให้การใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดปริมาณเอกสารทางการเงิน เพราะสามารถเรียกดูข้อมูลของเจ้าของบัตรและเชื่อมต่อข้อมูลกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อใช้ในการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้สิทธิได้ทันที

- **บัตรสวัสดิการแห่งรัฐกับรถไฟฟ้า MRT** เป็นหนึ่งในสวัสดิการที่รัฐบาลจัดให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลรวม 7 จังหวัด ให้สามารถใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ทั้ง 2 เส้นทางคือ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน และรถไฟฟ้าสายสีม่วง ซึ่งสามารถใช้เดินทางได้ภายใต้วงเงินค่าโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผ่านระบบ e-Ticket/รถไฟฟ้า จำนวน 500 บาท/คน/เดือน

102-7, 203-2

3. Krungthai QR Code Payment

ในปี 2560 ธนาคารได้เริ่มให้บริการ “เปาตุง” หรือแอปพลิเคชันการรับชำระเงินด้วย QR Code สำหรับร้านค้า และได้จัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดการสมัครและใช้จ่ายผ่าน QR Code ด้วยแอปพลิเคชันเปาตุง โดยในปี 2561 ธนาคารได้ติดตั้ง QR Code ไปแล้วกว่า 490,000 จุดทั่วประเทศ

4. โครงการ Smart University

โครงการ Smart University ถือเป็นโครงการนำร่องในการนำระบบนิเวศมาบูรณาการร่วมกับระบบชำระเงินของธนาคารผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเป็นต้นแบบและสนับสนุนความต่อเนื่องตลอดห่วงโซ่ ในการมุ่งสู่ Digital Banking ของธนาคาร รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ของธนาคาร ที่สามารถตอบสนองการดำเนินชีวิตประจำวันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนที่เป็น Financial Service เช่น การชำระค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียมการศึกษาต่างๆ และการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ธุรกิจเบื้องต้น เป็นต้น โดยในปี 2561 ธนาคารได้เซ็น MOU โครงการ Smart University ทั้งหมด 13 มหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นต้น

5. ความร่วมมือกับ NETS และ ITMX พัฒนาการให้บริการระบบชำระเงินข้ามพรมแดน

ธนาคารเข้าร่วมโครงการความร่วมมือระหว่าง NETS และ ITMX เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินข้ามพรมแดนระหว่างประเทศ ผ่านระบบ QR Code มาตรฐานของ NETS ประเทศสิงคโปร์ และ QR Code มาตรฐาน ITMX ของประเทศไทย โดยความร่วมมือในครั้งนี้เป็นการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในการสนับสนุนระบบการโอนเงินและชำระเงินระหว่างประเทศ

6. ความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทยกับบริษัท Plug and Play

Plug and Play เป็นบริษัทระดับนานาชาติที่มีบทบาทในการบ่มเพาะผู้ประกอบการเทคโนโลยีสตาร์ทอัพ ตลอดจนสนับสนุนการร่วมลงทุน (Venture Capital) ให้กับบริษัทที่มีศักยภาพ โดยมีบริษัทร่วมลงทุนแล้วมากกว่า 350 แห่ง ตัวอย่างธุรกิจสตาร์ทอัพที่ได้รับการบ่มเพาะโดย Plug and Play จนประสบความสำเร็จ อาทิ PayPal ผู้พัฒนาระบบชำระเงินออนไลน์ Dropbox ผู้พัฒนาบริการซิงค์และฝากไฟล์ข้อมูลแบบออนไลน์ในรูปแบบ Cloud Storage และบริษัท Lending Club ผู้นำด้านการปล่อยสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือ P2P

ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ทันต่อเทคโนโลยีและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับ Plug and Play ในรูปแบบ Founding Anchor Partnership: FinTech (Singapore) และ Ecosystem Membership Plus: FinTech (Silicon Valley) เพื่อค้นหาและคัดสรรเทคโนโลยีจากธุรกิจสตาร์ทอัพดังกล่าว ทั้งด้านการให้สินเชื่อ ระบบการชำระเงิน Digital Banking ตลอดจนนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนแผนการดำเนินงานของรัฐบาลและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจผ่านการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SMEs ไทย ให้มีความเข้มแข็งขึ้น จึงร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จัดตั้ง “กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมลงทุนสำหรับธุรกิจ SMEs ก้าวไกลไปด้วยกัน” หรือ “PE Trust SME” เพื่อร่วมลงทุนใน SMEs โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินในระยะเริ่มต้นของกิจการและช่วยเหลือในการขยายธุรกิจ รวมทั้งเพิ่มโอกาสของการเติบโตอย่างยั่งยืน ภายใต้กรอบการลงทุนจำนวน 2,000 ล้านบาท โดยมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดการกองทรัสต์ (Trust Manager) โดยในปี 2561 มีกิจการที่ผ่านการอนุมัติหลักการลงทุนและทำ Due Diligence แล้ว ด้วยวงเงินลงทุนประมาณ 200 ล้านบาท รวมถึงธนาคารได้ดำเนินการศึกษาเพื่อจัดตั้ง Private Equity Trust Startup โดยมีวงเงินลงทุน 3,000 ล้านบาท ในลักษณะกองทรัสต์เพื่อร่วมลงทุนในวิสาหกิจเริ่มต้น (Startup) ที่มีศักยภาพ เพื่อส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศไทย ผ่านนวัตกรรมตามกรอบนโยบายประเทศไทย 4.0

102-7, 203-2

7. โครงการนครปฐม 1st Cashless Society

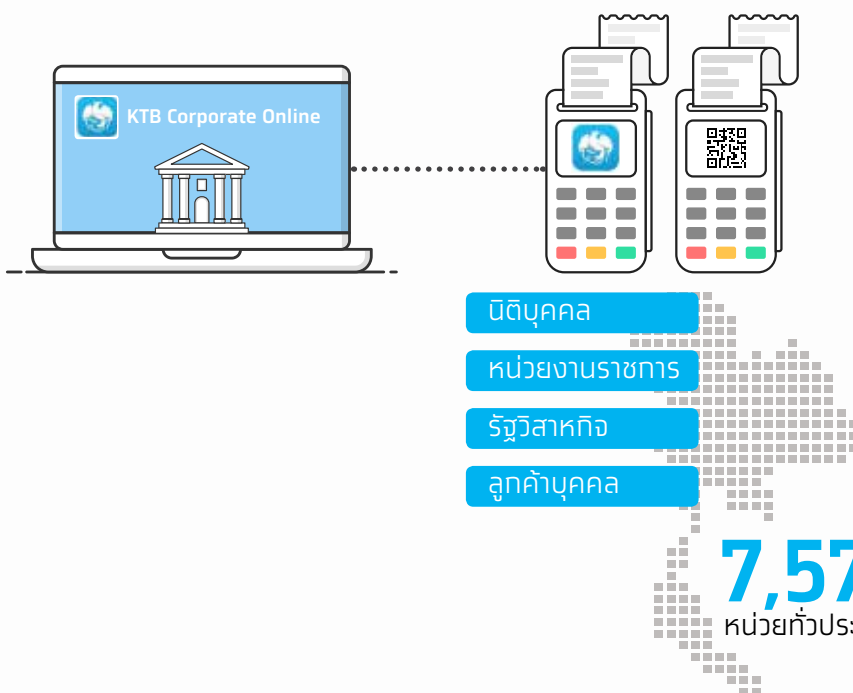
ธนาคารได้ร่วมมือกับหน่วยงานราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ให้บริการ KRUNGTHAI QR Code แก่หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ ผ่าน QR Code ซึ่งเป็นจังหวัดแรกที่ก้าวสู่สังคมไร้เงินสดเต็มรูปแบบตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

203-1

การสร้าง Ecosystem เพื่อรองรับสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

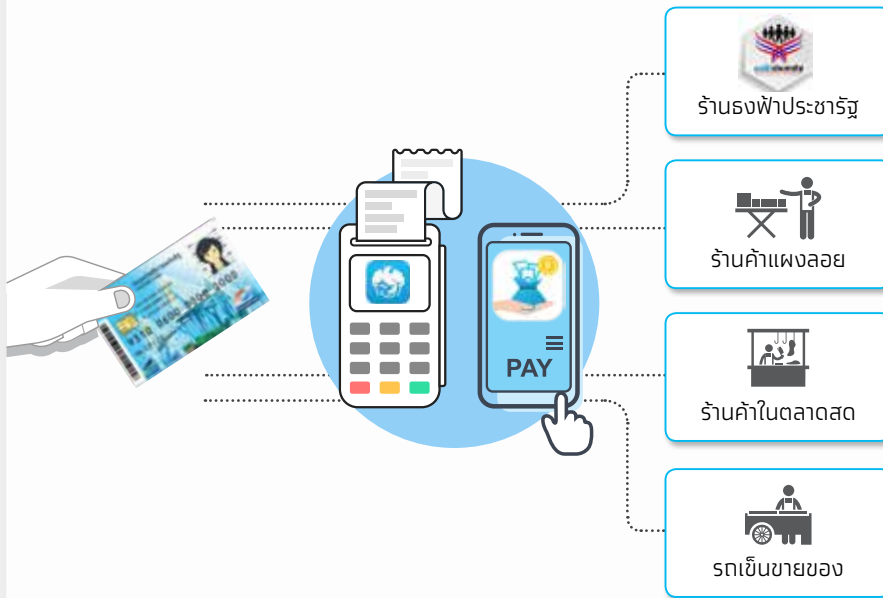
หนึ่งในภารกิจของธนาคารต่อการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ผ่านการดำเนินนโยบาย National e-Payment เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานของการชำระเงิน การจัดเก็บภาษี การเข้าถึงบริการทางการเงิน และส่งเสริมระบบ e-Payment ในทุกภาคส่วนนั้น ธนาคารได้ใช้ศักยภาพทางการเงินของธนาคารเพื่อสนับสนุนนโยบาย National e-Payment ดังนี้

สนับสนุนเพิ่มประสิทธิภาพการรับ - จ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ KTB Corporate Online ที่เป็นบริการ Internet Banking ของธนาคารที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ากลุ่มนิติบุคคล หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ รวมถึงลูกค้าบุคคล เพื่อให้สามารถบริหารจัดการทางการเงิน ด้วยการรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่อง EDC และ QR Code ของหน่วยงานรัฐ โดยมีจุดเบิกจ่ายทั้งหมด 7,571 หน่วยทั่วประเทศ

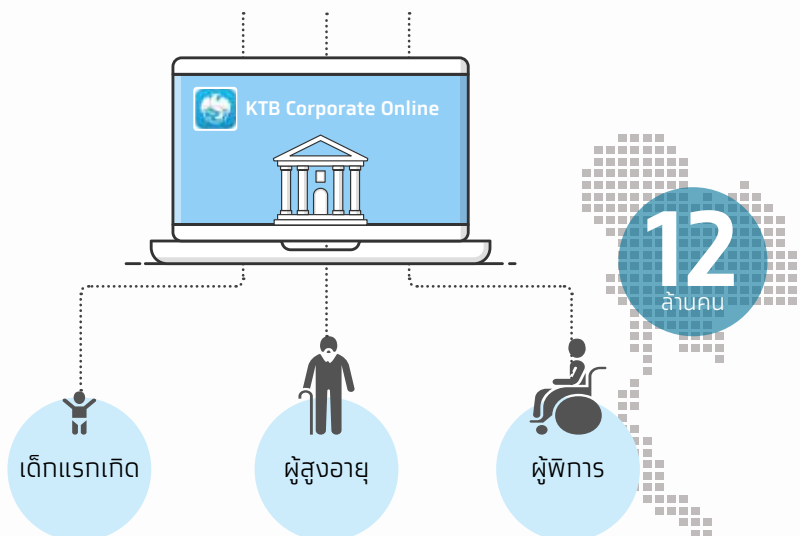


203-2

สนับสนุนโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อให้ประชาชนที่มีรายได้น้อยเข้าถึงบริการพื้นฐาน และชำระสินค้าที่ร้านธงฟ้าประชารัฐ ผ่านการทำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แจกจ่ายเครื่อง EDC และพัฒนาแอปพลิเคชัน “ถุงเงินประชารัฐ” ขึ้นมา เพื่อติดตั้งให้กับร้านค้าแผงลอย ร้านค้าในตลาดสด นับรวมไปถึงรถเข็นขายของที่เป็นร้านค้าธงฟ้า เพื่อใช้ในการรับชำระสินค้า

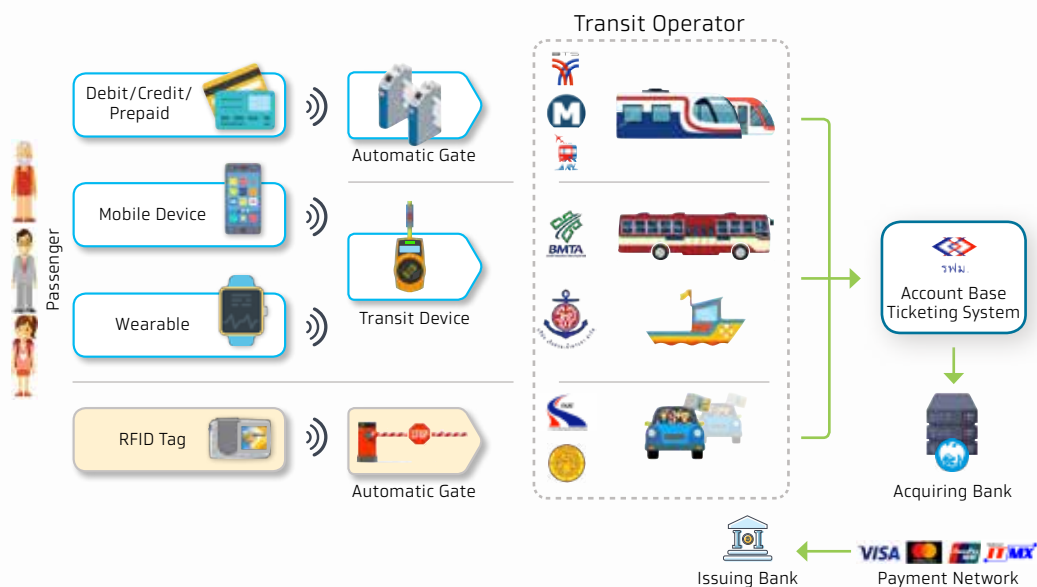


สนับสนุนการบูรณาการจ่ายเงินสวัสดิการสังคมและเงินช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยที่ครอบครัวเด็กแรกเกิด ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เพื่อเข้าถึงสวัสดิการต่างๆ ของรัฐบาล ผ่านระบบ KTB Corporate Online ของธนาคาร โดยมีประชาชนได้รับสิทธิประมาณ 12 ล้านคน

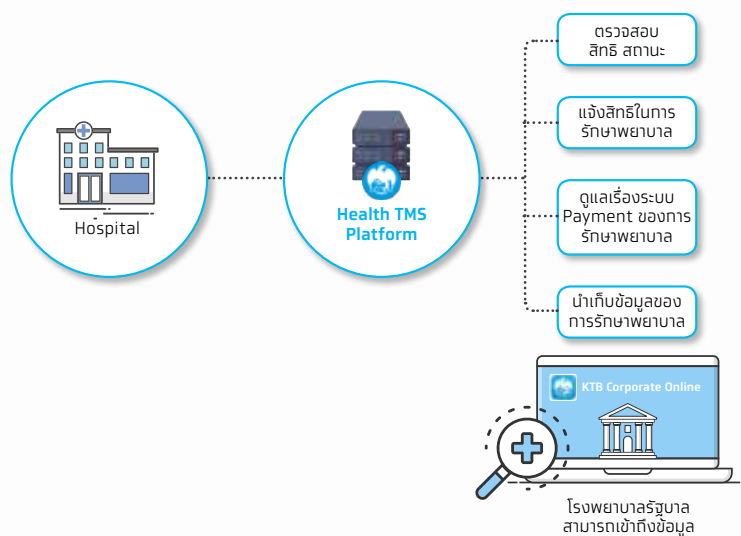


203-2

สนับสนุนระบบ e-Payment ของระบบขนส่งมวลชน ไม่ว่าจะเป็นรถไฟฟ้า MRT รถเมล์ ขสมก. จ่ายค่าทางด่วนผ่านระบบ M-Pass และ Easy Pass เพื่อความสะดวกของประชาชนที่ใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาระบบตัวร่วม (บัตรแมงมุม) เพื่อต่อยอดการให้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะที่ครอบคลุมมากขึ้น



สนับสนุนระบบสาธารณสุขด้วยการสร้างระบบ Health TMS Platform เพื่อตรวจสอบสิทธิ สถานะ และแจ้งสิทธิในการรักษาพยาบาล รวมถึงดูแลเรื่องระบบ Payment ของการรักษาพยาบาล โดยนำเก็บข้อมูลของการรักษาพยาบาลที่ KTB Corporate Online ที่โรงพยาบาลรัฐบาลสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้



103-2, 203-2

➤ การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาล

ภารกิจหนึ่งของธนาคาร คือการใช้ศักยภาพของธนาคาร ทางด้านการเงิน ผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อคุณภาพชีวิตของคนไทย เช่น การพัฒนาระบบ e-Payment ของหน่วยงานราชการไทย การออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของคนกลุ่มต่างๆ รวมถึงสินเชื่อสำหรับกลุ่มข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรของรัฐ เพื่อเป็นการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ในปี 2561 ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ เช่น

- โครงการซื้อ-จองล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาล เพื่อให้ดำเนินการซื้อ-จองล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาลโดยผ่านระบบของธนาคารกรุงไทยและแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT บนโทรศัพท์มือถือ โดยมีผู้ลงทะเบียนซื้อจองล่วงหน้าสลากฯ ทั้งหมด 174,989 ราย

- โครงการขายลดเช็คโรงงานน้ำตาลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบงานเพื่อการรองรับการขายลดเช็คในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB eLBD โดยเป็นธนาคารแรกที่ให้บริการรับซื้อลดค่าอ้อย เกียวอ้อยผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เช็ค เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ากลุ่มโรงงานน้ำตาลและชาวไร่อ้อย

- ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ กรุงไทย SMEs รักกันยาวๆ เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs (Size M) ทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ที่มีความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในกิจการหรือการขยายกิจการ

- กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และเพื่อสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตด้วยตราของกลุ่มประชาชนที่ยังไม่มีหลักประกันทางรายได้ในยามชราภาพสำหรับผู้ที่มีอาชีพอิสระ

- โครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เป็นโครงการโอนเงินอุดหนุนแก่เด็กแรกเกิดที่อยู่ในครัวเรือนยากจน และครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจน รายละ 600 บาทต่อคนต่อเดือนเป็นเวลา 3 ปี สำหรับเด็กที่เกิดปีงบประมาณ 2559 - 2560

- โครงการรับชำระค่าปรับออนไลน์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการชำระค่าปรับจราจรในรูปแบบ Bill Payment โดยรับชำระได้ทุกช่องทางผ่าน ATM, Krungthai NEXT สาขาของธนาคารกรุงไทยและตัวแทนของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

- รายการส่งเสริมการขายมาตรการช่วยเหลือ SMEs ตามแนวประชารัฐ ธนาคารได้พัฒนารายการส่งเสริมการขาย



203-2

มาตรการช่วยเหลือ SMEs ตามแนวพระราชรัฐ เพื่อสนับสนุน SMEs ที่มีศักยภาพในกลุ่มอุตสาหกรรม 10 S-Curve ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่อยู่ในธุรกิจที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

- KTB Kids Savings เปิดรับฝากเงินบุคคลธรรมดา สัญชาติไทยอายุไม่เกิน 15 ปีบริบูรณ์ โดยหากเดือนไหนมีอัตราเงินฝากมากกว่าเงินถอนจะได้รับ Bonus 100% ของยอดดอกเบี้ยที่ได้รับ เพื่อปลูกฝังการออมให้กับเยาวชน

- สินเชื่อ Krungthai sSME Start-up & Innovation เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการรายใหม่ และผู้ประกอบการนวัตกรรมเทคโนโลยี ต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย โดยให้ระยะเวลากู้สูงสุด 7 ปี และไม่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ

- บัญชีเงินฝากพื้นฐาน เป็นบริการสำหรับคนไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือสำหรับบุคคลที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อรับเงินสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และเข้าถึงบริการทางการเงินต่างๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น

- โครงการกองทุนหมู่บ้าน ธนาคารได้เริ่มดำเนินโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2546 ด้วยการสนับสนุนเงินกู้แก่กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนให้กับเกษตรกร หรือสมาชิกในหมู่บ้านนำไปลงทุน พัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ หรือ เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย บรรเทาเหตุฉุกเฉิน ภายในวงเงินกู้กองทุนละไม่เกิน 1 ล้านบาท

- โครงการพัฒนาระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) แบบดิจิทัล ธนาคารดำเนินการพัฒนาระบบงานสำหรับระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan Fund System หรือ ระบบ DSL) เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้กู้ยืมด้วย QR Code ทำให้สามารถเข้าถึงระบบการชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และยังเชื่อมกับระบบพร้อมเพย์

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพ มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการออก 5 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับโครงการดังกล่าว ได้แก่

- สินเชื่อ Krungthai sSME ร้านค้าธงฟ้าพระราชรัฐ เพื่อสนับสนุนร้านค้าธงฟ้าพระราชรัฐที่ติดตั้งเครื่อง EDC และจะขยายไปยังร้านค้าที่ติดแอปพลิเคชันธงเงินพระราชรัฐ ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- สินเชื่อ Krungthai sSME ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนวงเงินในการขยายธุรกิจให้ผู้ประกอบการ SME เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ทัวร์ ร้านอาหาร ร้านขายสินค้า OTOP ทั้งในเมืองท่องเที่ยวเมืองหลักและเมืองรอง รวมถึงธุรกิจต่อเนื่องทั้งหมด

- สินเชื่อ Krungthai sSME EEC 4.0 สำหรับผู้ประกอบการหรือคู่ค้าที่อยู่ในโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ EEC ในจังหวัดชลบุรี ระยอง และ ฉะเชิงเทรา

- สินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย 10 S-Curve ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต เช่น ยานยนต์สมัยใหม่ หุ่นยนต์เพื่ออุตสาหกรรม การบินและโลจิสติกส์ เป็นต้น

- สินเชื่อ Krungthai Mini Bus สนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการรถตู้โดยสาร เพื่อเปลี่ยนเป็นรถมินิบัส ให้ผู้โดยสารรายละไม่เกิน 20 ล้านบาท

102-11, 203-2



ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อการ
ร่วมสร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่ดี (Environmental

Impact) ด้วยการเป็นแหล่งทุนให้สินเชื่อต่อภาคเอกชนและ
ผู้ประกอบการเพื่อสังคม (Social Entrepreneur) พัฒนา
นวัตกรรมลดผลกระทบปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพ
ภูมิอากาศ (Climate Change) และการรักษาสภาพแวดล้อม
ดังนี้

ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	วัตถุประสงค์	เกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อ
โครงการสนับสนุนสินเชื่อนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี่ย (SME Innovation)	ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานนวัตกรรม แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สนช.) ซึ่งได้ริเริ่มโครงการ “สนับสนุนสินเชื่อ นวัตกรรมดีไม่มีดอกเบี่ย” เพื่อให้เป็น กลไกการเงินที่สำคัญในการนำร่อง ขยายผลสู่เชิงพาณิชย์ โดย สนช. จะ เป็นผู้ให้การสนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ แทนผู้ประกอบการนวัตกรรมในวงเงิน สนับสนุนดอกเบี้ยสูงสุด 5 ล้านบาท ต่อโครงการในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตาม ระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัด ทำโครงการนวัตกรรมที่ได้รับการสนับสนุน จาก สนช.
โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม	ธนาคารในฐานะผู้จัดการกองทุน สิ่งแวดล้อม ดำเนินโครงการสินเชื่อ เพื่อสิ่งแวดล้อมสำหรับภาคเอกชน ร่วมกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมี กรอบให้การสนับสนุนเงินกู้อัตรา ดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 2-3 ต่อปี เพื่อจูงใจ ให้กับภาคเอกชนลูกค้าธนาคาร ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ในปี 2561 กองทุนสิ่งแวดล้อม ได้กำหนด 3 ลักษณะโครงการ ที่ธนาคารสามารถพิจารณาสินเชื่อ และโครงการได้เอง (ไม่ต้องผ่าน การพิจารณาคณะกรรมการกองทุน สิ่งแวดล้อม) เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ในการดำเนินงาน ดังนี้ 1. โครงการปรับเปลี่ยน เครื่องจักร อุปกรณ์ ในระบบบำบัด อากาศ น้ำเสีย หรือระบบกำจัด ของเสีย เพื่อทดแทนระบบเดิมที่มีอยู่ งบประมาณไม่เกิน 50 ล้านบาท	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตาม ระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการ จัดทำโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ขยาย ระบบบำบัดน้ำเสีย อากาศเสีย และอุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ได้รับการพิจารณา ด้านเทคนิคจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

102-11, 203-2

ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	วัตถุประสงค์	เกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อ
	2. โครงการติดตั้งระบบหมักมูลสัตว์ เพื่อนำกลับมาทำปุ๋ย หรือสารบำรุงดิน ที่มีกำลังการผลิตต่อเครื่องไม่เกิน 20 ต้น/วัน 3. โครงการก่อสร้างเฉพาะระบบบำบัดน้ำเสีย ที่มีความสามารถบำบัดไม่เกิน 100 ลูกบาศก์เมตร/วัน	
โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัย พัฒนา และวิศวกรรมทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำหรับภาคเอกชน (SME-R&D Fund)	ธนาคารร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อสนับสนุนให้ภาคธุรกิจลงทุนพัฒนาขีดความสามารถในการทำวิจัยพัฒนาวิศวกรรมทางวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการที่ได้รับการพิจารณาแล้วจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงิน	ธนาคารดำเนินโครงการฯ ร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงานมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริม ผลักดันให้เกิดการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยให้การสนับสนุนเงินกู้ยืมแก่ผู้ประกอบการที่สามารถสร้างการอนุรักษ์พลังงานอย่างยั่งยืนในองค์กรได้ ปัจจุบันธนาคารดำเนินโครงการในระยะที่ 6 (วงเงินสินเชื่อเพิ่มเติม)	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อตามระเบียบธนาคารให้กับผู้ประกอบการที่จัดทำโครงการอนุรักษ์พลังงานที่ได้รับการพิจารณาด้านเทคนิคจากกองทุนอนุรักษ์พลังงาน
สินเชื่อกรุงไทยประหยัดพลังงาน (KTB - Green Loan)	เป็นสินเชื่อเพื่อลงทุนในด้านการอนุรักษ์พลังงานให้กับลูกค้าของธนาคาร	ธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อให้ไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

102-7, 203-2

1

โครงการสนับสนุนสินเชื่อนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี้ย (SME Innovation)

- เริ่มดำเนินการปี 2551 - ปัจจุบัน



วงเงินสินเชื่อรวมสะสม

170.44
ล้านบาท

2

โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม

- บำบัดน้ำเสียได้ **107,672.50** ลบ.ม./ปี
- เริ่มดำเนินการปี 2541 - ปัจจุบัน



วงเงินสินเชื่อรวมสะสม

2,199.84
ล้านบาท

3

โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการพัฒนา เริ่มดำเนินการและวิศวกรรมทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน (SME-R&D Fund)

- เริ่มดำเนินการปี 2551 - ปัจจุบัน



วงเงินสินเชื่อรวมสะสม

290.50
ล้านบาท

4

โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยสถาบันการเงิน

- ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า **7,020,131.54** kWh/ปี
- ประหยัดไฟ **28,703,187.59** บาท/ปี
- เริ่มดำเนินการปี 2546 - ปัจจุบัน



วงเงินสินเชื่อรวมสะสม

134.24 ล้านบาท

5

สินเชื่อกรุงไทยประหยัดพลังงาน (KTB - Green Loan)

- เริ่มดำเนินการปี 2553 - ปัจจุบัน



วงเงินสินเชื่อรวมสะสม

3,531.79 ล้านบาท

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้อนุมัติสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการโรงงานไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ที่เป็นพลังงานหมุนเวียน และไม่ก่อให้เกิดมลพิษแก่สภาพแวดล้อมและสังคม โดยที่ผ่านมามีธนาคารได้อนุมัติสินเชื่อให้แก่พลังงานหมุนเวียน 2 ประเภท ได้แก่

1. **พลังงานแสงอาทิตย์** ธนาคารได้อนุมัติสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โดยพลังงานแสงอาทิตย์เป็นพลังงานที่มีความปลอดภัยสูง สามารถไว้วางใจได้ในระยะยาวเนื่องจากอุปกรณ์ทุกชิ้นที่ติดตั้งไม่มีส่วนที่เคลื่อนไหว (Moving Parts) และเป็นพลังงานสะอาดที่ไม่มีสารคาร์บอนไดออกไซด์ คาร์บอน หรือมลพิษใด นอกจากนี้ยังเป็นพลังงานหมุนเวียนที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ซึ่งมีความเหมาะสมกับประเทศไทยที่เป็นประเทศเมืองร้อน มีแสงอาทิตย์ตลอดทั้งปี

2. **พลังงานชีวมวล/พลังงานขยะ** ธนาคารได้อนุมัติสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานชีวมวล/พลังงานขยะ โดยสามารถได้จากวัตถุดิบจำพวกชีวมวลที่เหลือจากการเกษตร เช่น อ้อย มูลสัตว์ ในการผลิตกระแสไฟฟ้า ซึ่งเป็นการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้นเนื่องจากปริมาณขยะทั้งจากขยะชุมชนและอุตสาหกรรมในประเทศไทยมีอยู่เยอะมาก ซึ่งเป็นการนำเศษขยะที่ว่ามันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีต้นทุนที่ต่ำกว่าโรงงานไฟฟ้าประเภทอื่นๆ



ยอดอนุมัติสินเชื่อ

16,685.26
ล้านบาท*


กำลังผลิต

531.38
MW*


ยอดอนุมัติสินเชื่อ

6,999.60
ล้านบาท*


กำลังผลิต

252.70
MW*

*ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 โดยธนาคารเริ่มปล่อยสินเชื่อสำหรับพลังงานหมุนเวียนตั้งแต่ปี 2559

102-7, 103-3, 201-1, 201-4

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ด้วยธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ร้อยละ 55.05 และดำรงสถานะเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารจึงมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนนโยบาย และโครงการภาครัฐ และพัฒนาระบบเศรษฐกิจไทย สร้างงานภายในประเทศ เช่น นโยบายประเทศไทย 4.0 การสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ร้านธงฟ้าประชารัฐ การรองรับสังคมผู้สูงอายุ ในขณะที่เดียวกันธนาคารต้องดำเนินธุรกิจเพื่อผลประโยชน์ที่ดี ทั้งในส่วนของธนาคารและบริษัทในเครือ เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น โดยที่ผ่านมารธนาคารได้ดำเนินงานภายใต้หลักบรรษัทภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนตามวิสัยทัศน์ “Growing Together” ครอบคลุมใน 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมเติบโตไปกับทุกภาคส่วนของสังคมไทยอย่างยั่งยืน

ตารางมูลค่าทางเศรษฐกิจที่องค์กรสร้างขึ้น และกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง
ข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2559-2561

รายละเอียด	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	2559	2560	2561 *
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ			
รายได้	150,202.81	142,944.27	135,966.56
ต้นทุนการดำเนินงาน	45,746.79	56,875.05	43,005.98
ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์	23,151.95	22,490.45	24,111.44
ค่าใช้จ่ายสำหรับที่มาของเงินทุน	40,758.88	34,375.41	34,429.12
ค่าใช้จ่ายด้านภาษี	10,351.68	7,698.44	9,092.27
ค่าใช้จ่ายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	225.72	192.45	227.13
- เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์	19.79	45.38	11.26
- เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/กีฬา	76.07	72.09	96.86
- ค่าใช้จ่ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	62.01	22.30	50.23
- สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม	8.03	4.63	8.66
- การให้ทุนการศึกษาแก่บุคคลภายนอกองค์กร	5.62	2.09	5.23
- ค่าสมาชิกและค่าบำรุงแก่ชมรม และ/สมาคมภายนอก	54.20	45.96	54.89
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	29,967.79	21,312.47	25,100.62

* ปี 2560 และ ปี 2561 ธนาคารจัดรูปแบบรายงานรายได้ดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย และกำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค่าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศใหม่ โดยเปลี่ยนแปลงการจัดแสดงรายการรายได้จากธุรกรรมตราสารอนุพันธ์ในบัญชีเพื่อการธนาคารที่ใช้ลดความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย ที่จากเดิมจัดแสดงในรายการกำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค่าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศไปจัดแสดงในรายการรายได้และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

ทั้งนี้ รายได้ที่เกิดขึ้นของธนาคารกรุงไทยเกิดจากการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณกิจของธนาคาร ภายใต้กฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ



การดำเนินงาน ด้านสังคม

ธนาคารคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบุคลากร
ลูกค้า ควบคู่ไปกับชุมชน

การดำเนินงานด้าน
ทรัพยากรบุคคล ในปี 2561

เป้าหมาย
การดำเนินงาน



ประสิทธิภาพการใช้จ่าย
ด้านพนักงาน

≤ 15.62%

ผล
การดำเนินงาน



17.34%

(ค่าใช้จ่ายพนักงาน/
รายได้รวม)



จากบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมลูกค้า นำไปสู่ความท้าทายในการดำเนินงาน และการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นภายใต้บริบทของ Digital Banking ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารงาน ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการมุ่งสู่ Invisible Banking โดยได้ดำเนินการกำหนด แนวทางการบริหารอัตรากำลังในภาพรวมของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ สำหรับการสรรหาบุคลากร เพื่อปฏิบัติงาน Function ต่างๆ ธนาคารมีนโยบายในการหมุนเวียน และสรรหาจากภายในธนาคารก่อน ทั้งนี้ สำหรับการสรรหาบุคลากรจากภายนอกจะกำหนดสำหรับ Function ที่สอดคล้องกับนโยบายการเป็น Invisible Banking ที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้าน



103-2

การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล



ด้านการพัฒนาพนักงาน ธนาคารมุ่งเน้นการสร้าง “คนเก่ง และคนดี” เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรภายใต้บริบทของ Digital Banking ให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้พิจารณา ทักษะ Competencies ทั้ง Core Competencies, Technical Competencies และ Management Competencies รวมไปถึง Leadership Development Framework เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการมุ่งสู่ Digital Banking นอกจากนั้น ยังได้ดำเนินการประเมิน Competency ของ พนักงานทั่วทั้งองค์กรเพื่อหาจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา และนำผลการประเมินมาใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นที่การพัฒนาในรูปแบบ Coaching, Rotation, ไปจนถึงการหมุนเวียนพนักงานระหว่าง ธนาคารและบริษัทในเครือ (Secondment) อีกทั้งยังมุ่งเน้นการ Upskill & Reskill พนักงานที่ได้รับการปรับเปลี่ยน Function งานที่ได้รับผลกระทบจาก Digital Banking เพื่อพัฒนาพนักงาน ทั้งทางด้าน Performance และ Potential เพื่อให้สามารถ เติบโตตามเส้นทางความก้าวหน้าได้

ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนา Leadership แก่หัวหน้าหน่วยงานทุกระดับ (ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง) เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความผูกพันของพนักงาน (Engagement) และผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่วัฒนธรรม Performance Driven Organization (PDO) ที่ช่วยรักษาค้นคืนคนเก่ง และสร้างการเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนของธนาคารต่อไป

ธนาคารดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม ซึ่งเป็นปัจจัย สำคัญหนึ่งในการสร้างพนักงานให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง โดย โครงการดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการระดม ความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” เพื่อยกระดับ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างวัฒนธรรม ที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) และการขับเคลื่อน ธนาคารคุณธรรมต้นแบบต่อไป

จากความมุ่งมั่นของธนาคารในการดูแลและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่การเป็น Best Place to Work จึงทำให้ในปี 2561 ธนาคารกรุงไทยได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน Global 2000: World's Best Employers 2018 จัดโดยบริษัท Forbes ของสหรัฐอเมริกา ในลำดับที่ 8 ของกลุ่มบริษัทไทย หรือลำดับที่ 143 ในกลุ่มบริษัททั่วโลกจำนวน 500 บริษัทที่ได้รับการจัดลำดับดังกล่าว

ในปี 2561 ธนาคารกรุงไทยมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 21,764 คน สามารถจำแนกตามเพศ ประเภทการจ้าง พื้นที่ และระดับพนักงาน ดังนี้

102-7, 102-8, 103-2

ข้อมูลจำนวนของพนักงาน			ปี 2559			ปี 2560			ปี 2561		
จำแนกตามประเภทการจ้าง		จำแนกตามระดับพนักงาน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
พนักงานจ้างเต็มเวลา (Full-time)	พนักงานประจำ	ผู้บริหารระดับสูง	54	24	78	49	24	73	50	29	79
		ผู้บริหารระดับต้น-กลาง	1,618	1,701	3,319	1,561	1,732	3,293	1,498	1,694	3,192
		พนักงาน	5,615	14,599	20,214	5,179	13,872	19,051	4,938	13,397	18,335
	รวม		7,287	16,324	23,611	6,789	15,628	22,417	6,486	15,120	21,606
	พนักงานชั่วคราว	ลูกจ้างบริการ*	108	27	135	106	21	127	103	36	139
		ลูกจ้างอื่นๆ**	5	27	32	2	14	16	2	17	19
		รวม	113	54	167	108	35	143	105	53	158
รวมทั้งหมด			7,400	16,378	23,778	6,897	15,663	22,560	6,591	15,173	21,764

*ลูกจ้างบริการ : ลูกจ้างทั้งหมด ยกเว้นลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์

**ลูกจ้างอื่นๆ : ลูกจ้างทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การตลาดทางโทรศัพท์ ลูกจ้างทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการและที่พักอาศัยลูกค้า และลูกจ้างทำหน้าที่ติดตามหนี้รายย่อยภาคสนาม

405-1

ในส่วนของการรับพนักงานใหม่ ธนาคารจะพิจารณาเพิ่มเติมตามความจำเป็นของธุรกิจธนาคารที่รองรับ Digital Banking และสำหรับพนักงานเดิม โดยจะพัฒนาพนักงานให้มีทักษะที่ตรงกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ให้พนักงานมีขีดความสามารถที่พร้อมปฏิบัติงาน และเพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด

โดยธนาคารมีการดึงดูดบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถโดดเด่น มีศักยภาพสูงมาปฏิบัติงานกับธนาคารผ่านโครงการต่างๆ อาทิ โครงการ Management Trainee (MT), โครงการทุนการศึกษาปริญญาโทต่างประเทศ ณ มหาวิทยาลัยชั้นนำ จากประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และฝรั่งเศส นอกจากนี้ ธนาคารยังเพิ่มช่องทางการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องกับ Future Banking ได้แก่ ด้าน Data Scientist/ Data Analytics และ Finance Technology Instrument โดยสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาที่มีผลงานด้านนวัตกรรมและยังได้สร้างเครือข่ายเพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพจากหน่วยงานราชการโดยการสรรหาบุคลากรที่ได้รับทุนจากกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคาร เพื่อร่วมพัฒนานวัตกรรมสำหรับการดำเนินธุรกิจและบริการด้านการเงินเพื่อรองรับการทำงานของธนาคารที่มุ่งสู่การเป็น Digital Banking

ธนาคารจะพิจารณาหน่วยงาน หรือลักษณะงานที่มีความท้าทาย รวมไปถึงงานที่เป็น Project-Based และมีการนำลักษณะการทำงานแบบ Agile มาปรับใช้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ก่อนการรับพนักงานศักยภาพสูงเข้ามาร่วมปฏิบัติงาน ธนาคาร

จะมีการพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ โดยเทียบเคียงกับ Market Rate และธนาคารยังได้มีการปรับรูปแบบขององค์กรให้มีความคล่องตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน

ด้านการ Retention พนักงานกลุ่มศักยภาพสูง ธนาคารได้มีการศึกษาข้อมูลต่างๆ จาก Best Practice ในองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ รวมไปถึงยังได้มีการนำข้อมูลต่างๆ ภายในธนาคารมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นการวางแผนแนวทางในการดูแลพนักงานกลุ่มดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยแนวทางในการ Retain พนักงานกลุ่มศักยภาพสูงของธนาคารแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน Financial และด้าน Non-Financial โดยในด้าน Financial ธนาคารได้มีการจัดทำ Compensation Review, Market Adjustment เพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทนเหมาะสมสอดคล้องกับ Market Rate ขณะที่ด้าน Non-Financial นั้น ธนาคารได้จัดทำ Rotation Plan เพื่อให้พนักงานมีโอกาสหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปในงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่หลากหลาย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงให้มีความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งที่สูงขึ้น (Successor) และมีการกำหนดแนวทางในการดูแลพนักงานกลุ่มศักยภาพสูง โดยจัดให้มี Mentor เป็นที่ปรึกษา และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์, Project Assignment, Show & Share Session เพื่อให้สามารถสร้าง Value ให้กับตนเองและธนาคารมากขึ้น

102-7, 102-8, 401-1, 405-1, 406-1

จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค

ข้อมูลพนักงาน	ปี 2559		ปี 2560		ปี 2561	
	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)	เข้าใหม่ (คน)	พ้นสภาพ (คน)
จำนวนของพนักงานจำแนกตามเพศ						
• ชาย	511	333	285	234	287	594
ร้อยละ	6.77	4.41	3.85	3.16	4.35	9.01
• หญิง	1,579	619	595	542	367	854
ร้อยละ	9.56	3.75	3.63	3.31	2.42	5.63
รวม	2,090	952	880	776	654	1,448
จำนวนของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ						
• อายุ < 30	1,687	536	572	437	233	303
ร้อยละ	19.64	6.24	8.33	6.37	5.35	6.95
• อายุ 30 - 50	401	228	305	297	415	521
ร้อยละ	3.81	2.17	2.71	2.64	3.41	4.29
• อายุ > 50	2	188	3	42	6	624
ร้อยละ	0.04	3.81	0.05	0.74	0.11	11.89
รวม	2,090	952	880	776	654	1,448
จำนวนของพนักงานจำแนกตามพื้นที่						
• กลาง (กทม. และปริมณฑล)	1,319	507	638	480	606	850
ร้อยละ	11.15	4.28	5.45	4.10	5.47	7.67
• ภูมิภาค	769	443	242	296	48	598
ร้อยละ	6.30	3.63	2.01	2.46	0.45	5.60
• ต่างประเทศ	2	2	0	0	0	0
ร้อยละ	14.29	14.29	0	0	0	0
รวม	2,090	952	880	776	654	1,448
อัตราส่วน พนักงานใหม่ : พนักงานพ้นสภาพ	2.20	1.00	1.13	1.00	0.45	1.00

ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายเรื่องการแต่งตั้งและการว่าจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้โอกาสผู้ที่มีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน และโปร่งใส โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

1. ตามระเบียบการพนักงานเรื่องการแต่งตั้งและการว่าจ้างพนักงานของธนาคาร ไม่มีการระบุหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่เป็นการกีดกันการจ้างงานหรือเลือกปฏิบัติ แต่เปิดโอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียมจากความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เป็นไปตามคุณสมบัติของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีกระบวนการคัดเลือกอย่างโปร่งใส โดยมีการประกาศรับสมัครภายในธนาคาร จาก Successor Pool ก่อน หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถสรรหาบุคคลภายในที่มีความเหมาะสมขึ้นมาทดแทนได้ทันที จึงจะพิจารณารับสมัครบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร โดยมีการแต่งตั้ง

คณะกรรมการทำหน้าที่พิจารณาสรรหาและคัดเลือก เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคาร

2. การประกาศรับสมัครงานของธนาคารในตำแหน่งต่างๆ เคารพสิทธิมนุษยชน ให้โอกาสที่เท่าเทียมกันระหว่างเพศ ในการสมัครงาน รวมถึงมีการประกาศรับสมัครตำแหน่งพิเศษสำหรับผู้พิการ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสในการทำงานให้กับผู้พิการ และธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในรูปแบบต่างๆ ทั้งการจ้างงาน การให้การสนับสนุนด้านทุนทรัพย์ เพื่อพัฒนาอาชีพ และการให้ความช่วยเหลืออื่นใด รวมถึงการสนับสนุนเงินตามที่กฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงกลุ่มผู้พิการ โดยธนาคารได้ปฏิบัติตามมาตรา 33 ว่าจ้างผู้พิการ จำนวน 1 คน และปฏิบัติตามมาตรา 35 จำนวน 200 คน

➤ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้ผลงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคาร หน่วยงาน และรายบุคคล ได้ตั้งไว้ ได้แก่

1) การวางแผนกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล จะต้องมีความชัดเจนและสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมีการนำตัวชี้วัดผลงาน (KPI) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานโดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ในการผลักดันให้พนักงานมีผลงานสูงขึ้น

2) การติดตามผลงาน การให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน และการสอนงาน (Coaching & Feedback) ผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีผลงานคืบหน้าและใกล้เคียงบรรลุเป้าหมายตาม KPI เพียงใด นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องหาแนวทางในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีการสอนงาน และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3) การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวัดจากความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

4) การเชื่อมโยงผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมุ่งมั่นในการทำงานตามหลัก Pay for Performance เพื่อมุ่งสู่การเป็น Performance Driven Organization

โดยพนักงานทุกระดับของธนาคารได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครบถ้วน 100%



401-2, 201-3

➤ การจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ครอบคลุมพื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญของธนาคาร ทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต สาขา รวมถึงพื้นที่ทำการของธนาคาร ทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยมีรายละเอียดสวัสดิการตามข้อที่เกี่ยวข้อง

ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทย แบ่งตามประเภท	พนักงาน ประจำ	พนักงาน สัญญาจ้าง	ลูกจ้าง ชั่วคราว	Outbound
ด้านเศรษฐกิจ				
เงินเดือน	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ	✓	✓	✓	✓
เงินค่าล่วงเวลา	✓	✓	-	-
เงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	✓	✓	✓	-
เงินสมทบเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์	✓	✓	✓	-
เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์	✓	✓	✓	-
เงินกู้เพื่อสวัสดิการพิเศษ	✓	✓	✓	-
เงินช่วยเหลือพิเศษแก่พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ที่ตั้งอยู่บนเกาะ	✓	✓	-	-
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต				
เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพหรือถึงแก่กรรมจากการทำงาน	✓	✓	✓	✓
เงินทดแทน กรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ถึงแก่กรรม เนื่องจากทำงาน	✓	✓	✓	✓
เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ อันมิใช่เนื่องจากทำงาน	✓	✓	✓	✓
เงินสงเคราะห์ค่าฌาปนกิจ	✓	✓	✓	✓
การฌาปนกิจสงเคราะห์	✓	✓	-	-
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓	-	-
เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือบุตร	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือเหตุสุดวิสัย	✓	✓	✓	✓
ชมรมเพื่อนช่วยเพื่อน	✓	✓	✓	✓
ด้านการจ้างใจ				
รถยนต์ประจำตำแหน่ง	✓	✓	-	-
เงินประจำหน่วยงาน	✓	✓	-	-
เงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงาน	✓	✓	-	-
เงินตอบแทนพิเศษในการทำงานกับธนาคารนาน	✓	✓	-	-
เงินตอบแทนพิเศษพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓
เงินตอบแทนสาขาที่เปิดทำการทุกวัน	✓	✓	-	-
เครื่องแบบพนักงาน	✓	✓	-	-

401-3

ด้วยระบบการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ธนาคารเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน โดยในปี 2561

ธนาคารมีอัตราการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาภักเพื่อเลี้ยงดูบุตร (จำแนกตามเพศ) ดังนี้

กรณีของการลา	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
• จำนวนพนักงานทั้งหมด	6,591	15,173	21,764
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	74	21	95
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	70	18	88
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี (เปรียบเทียบกับปี 2560 กับ 2561)	56*	11**	67
• อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว ไม่มีอัตรา	-	-	-

* ปี 2560 มีพนักงานชายลาช่วยภรรยาเลี้ยงดูบุตรจำนวน 73 ราย

** ปี 2560 มีพนักงานเพศหญิงลาเลี้ยงดูบุตร 19 ราย

➤ การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน

นโยบายการบริหารค่าตอบแทนของผู้บริหาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนของผู้บริหารที่เป็นธรรม สมเหตุสมผล สามารถแข่งขันกับตลาดได้ เพื่อเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้บริหารปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กรและสอดคล้องกับผลประโยชน์ของธนาคารในระยะยาว โดยมีคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่ทบทวนในปีจ่ายต่างๆ ดังนี้

1. ความเหมาะสมของสัดส่วนค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน ผลการดำเนินงานระยะสั้น และผลการดำเนินงานระยะยาว
2. ความเหมาะสมและสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่และภาระความรับผิดชอบของผู้บริหาร
3. สถานะทางการเงินของธนาคาร และระดับค่าตอบแทน ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจระดับเดียวกัน

โดยค่าตอบแทนของผู้บริหาร ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าจ้าง สิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย และสิทธิประโยชน์ตามสภาพการจ้าง

การจ่ายค่าตอบแทนของพนักงาน

การจ่ายผลตอบแทนให้กับพนักงาน ธนาคารได้ดำเนินการตามนโยบาย PDO (Performance Driven Organization) คือ “องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ” โดยพนักงานจะได้รับผลตอบแทนสอดคล้องตาม Performance

ของตนเอง นอกจากนั้นธนาคารดูแลให้พนักงานได้รับเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอยู่ในอัตราที่เทียบเท่ากับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม และยังมี การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูงของธนาคาร

ธนาคารมีการจ่ายเงินตอบแทนพิเศษตามผลงาน (โบนัส) เป็นเงินที่จ่ายเพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานกับธนาคาร

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการบริหารค่าตอบแทนของคณะกรรมการสามารถอ่านได้ที่รายงานประจำปี 2561 ที่หน้า 101

404-2

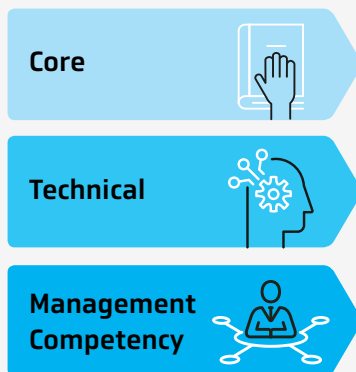
➤ การฝึกอบรมและการให้ความรู้ Training and Education

ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” คือ หัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นแรงผลักดันที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน ธนาคารจึงได้มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งเสริมสร้างโอกาสความก้าวหน้าและบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมตลอดจนส่งเสริมทักษะและการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองทุกที่ ทุกเวลา

103-2, 404-2

➤ นโยบาย/กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์

ตามนโยบายของธนาคารที่มุ่งพัฒนาพนักงานเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งในปี 2561 ธนาคารเน้นเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ Krungthai Digital Banking ภายใต้แนวคิด “เก่งงาน เก่งคน เก่งเทคโนโลยี” ผ่านกระบวนการพัฒนาพนักงานของธนาคาร ให้เชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์และปัจจัยต่างๆ มาเป็นตัวกำหนด เช่น กลยุทธ์สายงาน, Competency, Job Description, Career Path, Training Need, Training Road Map โดยแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งมีการพัฒนาทักษะ 3 ด้าน คือ



เช่น ความรู้ผลิตภัณฑ์ การขายและบริการ, สินเชื่อ, การพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership) ฯลฯ ผ่านการพัฒนาที่หลากหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรมแบบ Classroom Training ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ, การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง (E-Learning), การเรียนรู้ผ่านระบบ VDO Conference, การฝึกอบรมในงาน (OJT), Case Study & Workshop, Webinar, คู่มือการขาย (Sale GURU) ฯลฯ นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบุคลากรผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรภายในธนาคาร (Experience Based Training) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นวิทยากร (Internal Trainer) ถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานโดยตรงเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังมีการสร้างวัฒนธรรม

การโค้ช (Coaching Culture) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการโค้ชระดับมืออาชีพตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ทักษะการโค้ชในการดึงศักยภาพและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

เพื่อเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากรูปแบบการอบรมที่กล่าวไปข้างต้น ธนาคารยังได้ออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาที่เน้นการเรียนรู้ อย่างมีปฏิสัมพันธ์ โดยสอดแทรกเนื้อหาการอบรมเข้ากับเกม หรือการจำลองเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และได้ทดลองฝึกฝนในสถานการณ์จริง อาทิ หลักสูตร Consultative Selling Skill ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้เสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในสถานการณ์จริง หลักสูตร Strategic Planning and Development และหลักสูตร Coaching เป็นต้น

103-2

➤ มาตรการดำเนินงาน ปี 2561

ท่ามกลางความท้าทายทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่ง (Bank และ Non-Bank) ทั้งในและต่างประเทศ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Core Competency, Technical Competency) และความสามารถของผู้บริหาร (Management Competency) โดยมีการวิเคราะห์และระบุส่วนที่ต้องพัฒนา (Development Areas) เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อปิด Competency Gap ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายการเป็น Digital Banking ที่มีการดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์และกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับ ฝ่ายสถาบันพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ ได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ เริ่มจากรวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานในระดับองค์กร ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร นโยบายของผู้บริหาร นโยบายของสายงาน รวมถึงความต้องการระดับบุคลากรเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ อาทิ กรอบสมรรถนะ, ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร แผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ฯลฯ เพื่อนำมากำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรของธนาคารอย่างครอบคลุมครบทุกมิติอันจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะการทำงานให้กับพนักงานและการให้ความรู้ใหม่กับพนักงานที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Upskill - Reskill) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน โดยในปี 2561 ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนาใน 5 ด้าน ดังนี้

103-2, 404-2



ด้าน Digital Mindset & Digital Literacy Skill

จากกระแสดิจิทัลเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นอย่างรุนแรงในยุคปัจจุบัน ธนาคารมุ่งสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการเป็น Digital Banking โดยพัฒนาในด้าน Digital Mindset & Digital Literacy Skill ที่เน้นการเสริมสร้าง Digital Skill ที่จำเป็น เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สามารถริเริ่มและพัฒนาใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งสร้างความตระหนักรู้และความรู้ในด้าน Cyber Security หรือการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล และให้ลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและปลอดภัย โดยธนาคารได้เพิ่มการอบรมในหลักสูตรที่สร้างความตระหนักรู้และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ให้กับพนักงานภายในธนาคารทุกระดับ อาทิ หลักสูตร Cyber Security Awareness, Cyber Security Risk Management & Trend 2018 และ Cyber Security Strategy for Management เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรที่เกี่ยวกับ Data Analytics เพื่อวิเคราะห์ความต้องการลูกค้า และให้สอดคล้องกับการก้าวสู่ Digital Banking อย่างมีประสิทธิภาพ



ด้าน Leadership

การพัฒนาด้าน Leadership เป็นการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะของผู้บริหารให้มีความพร้อมและยกระดับ Performance ของพนักงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์ Management Competency ในปี 2561 ธนาคารเน้นการสร้าง Inspiration, Strategic Orientation และ Coaching Culture โดยจัดหลักสูตรให้กับผู้บริหารของธนาคารทั้งหลักสูตรภายในและภายนอก โดยสถาบันระดับโลกที่มีชื่อเสียง อาทิ Harvard Business School, Cornell University โดยผู้บริหารทุกท่านจะได้เข้ารับการแลกเปลี่ยนแนวคิดและมุมมองด้านต่างๆ จากวิทยากรที่มีประสบการณ์ อาทิ หลักสูตร Harvard Management Program: Leader Solution, Digital Transformation and Change Management in Banking Industry for KTB เป็นต้น



ด้านคุณธรรม จริยธรรม

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารได้ให้ความสำคัญในการสร้างคุณธรรมจริยธรรม โดยสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลได้จัดหลักสูตรภายใต้ “โครงการกรุงไทยคุณธรรม” เพื่อยกระดับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) สร้างค่านิยมและจิตสำนึกที่ดี ยึดมั่นปฏิบัติตามนโยบายการค้ากับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ละเมิดกฎหมาย กฏระเบียบ ผ่านหลักสูตรต่างๆ อาทิ หลักสูตรเสริมสร้างการปฏิบัติงานตามหลักบรรษัทภิบาลที่เป็นเลิศและหลักสูตรกรุงไทยคุณธรรม เพื่อขับเคลื่อนธนาคารคุณธรรมต้นแบบ หลักสูตรจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ (Code of Conduct) หลักสูตร Krungthai Smart Gen D อีกทั้งยังมุ่งสร้างทัศนคติของพนักงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนในอนาคต ผ่านทางโครงการ คุณธรรมนำใจ, ธรรมมะสุขใจ, Krungthai Yes! We Can : Better Life, Better Vibe (เปลี่ยนที่ใจอะไรๆ ก็ดี)



ด้านการ Train the Trainer

ธนาคารมองเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน จึงถือว่าพนักงานทุกคนในธนาคารเป็นสินทรัพย์อันมีค่าที่ธนาคารต้องพัฒนาและรักษาไว้ มีพนักงานจำนวนมากที่ทำงานให้กับธนาคารมาอย่างยาวนาน ส่งผลประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องเฉพาะเจาะจงของธนาคาร ที่สามารถถ่ายทอดให้กับพนักงานคนอื่นๆ ภายในธนาคาร เพื่อให้เกิดความรู้และข้อแนะนำดีๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน จนสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้ ธนาคารจึงริเริ่มโครงการ Train the Trainer ขึ้น เพื่อพัฒนาวิทยากรภายในองค์กรให้เป็นวิทยากรที่มีความเป็นมืออาชีพ มีทั้งความรู้และทักษะ ที่จำเป็นต่อการถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนพนักงาน

ซึ่งในปี 2561 ธนาคารมีหลักสูตร Train the Trainer หลายหลักสูตร อาทิ หลักสูตร Situational Leadership, หลักสูตร Crucial Conversation, หลักสูตร The 7 Habits of Highly Effective People

103-2, 404-1, 404-2, 404-3



ธนาคารมุ่งเน้นให้พนักงานมีการพัฒนาด้วยตนเอง (Self-Learning) ในปี 2561 ธนาคารได้มีการพัฒนาความรู้ผ่านช่องทาง Knowledge Management และ E-Learning เชื่อมโยงเข้ากับ Career Path เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดฝึกอบรม ธนาคารได้มีการประเมินผลและติดตามประสิทธิผลของการพัฒนาและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและผู้นำให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และนำผลการประเมินและติดตามผลมาใช้ในการประกอบการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาต่อไปอีกด้วย

ในปี 2561 พนักงานและผู้บริหารของธนาคารได้รับการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ ระดับพนักงาน ดังนี้

ประเภทพนักงาน (โปรดยุ)	2559	2560	2561
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	72.62	75.56	72.15
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	1,726,758	1,693,776	1,591,923
จำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
เพศชาย	66.85	75.14	66.10
เพศหญิง	79.66	56.18	63.69
จำแนกตามระดับพนักงาน (ชม./คน/ปี)			
กลุ่มพนักงาน	72.50	73.30	72.33
กลุ่มผู้บริหาร	93.82	56.18	63.69

การจัดหลักสูตรสำหรับพนักงาน	จำนวนหลักสูตร (หลักสูตร)			จำนวนรุ่น (รุ่น)			จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (คน) *		
	2559	2560	2561	2559	2560	2561	2559	2560	2561
การเรียนรู้ภายในธนาคาร	406	414	395	1,233	1,362	1,331	90,654	94,683	99,674
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร	192	205	207	222	219	239	558	787	1,692
การเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning	15	11	40	81	67	370	29,901	11,423	33,448

ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	การประเมินผลการปฏิบัติงาน		
	2559	2560	2561
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	100%	100%	100%

* โดยจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมเป็นการนับแบบซ้ำหัว



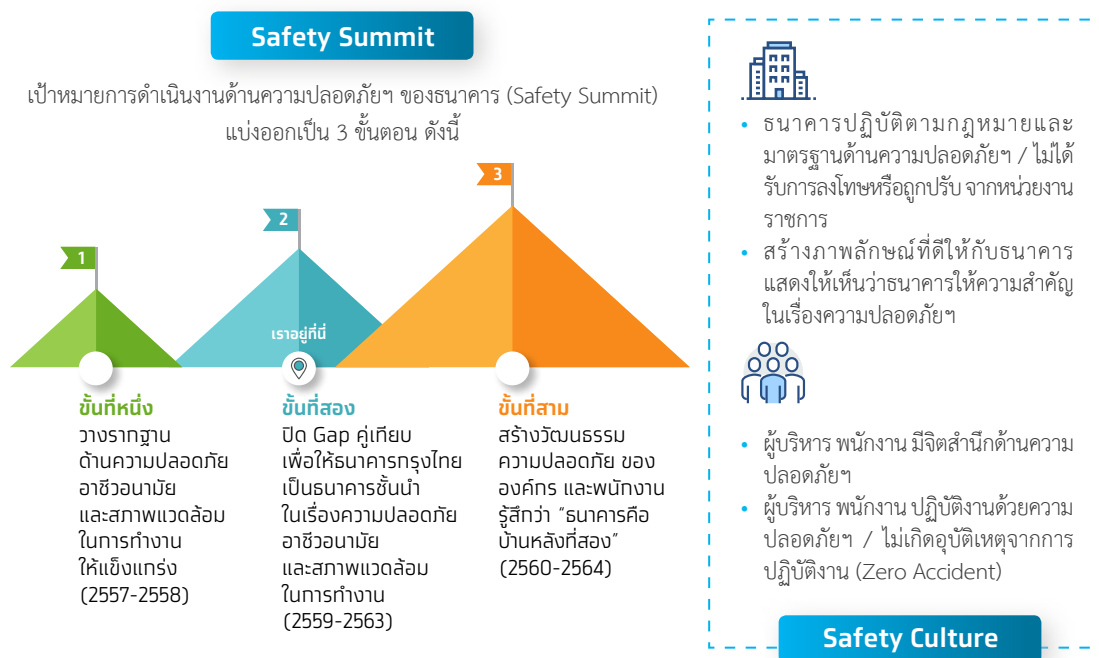
สุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

103-2

นโยบาย/กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง โดยในปี 2561 เป้าหมายของธนาคาร อยู่ระหว่างภูเขาชั้นที่สองและชั้นที่สาม คือการ ปิด Gap คู่เทียบ

ทั้งธนาคารพาณิชย์คู่เทียบ และรัฐวิสาหกิจอื่นๆ รวมทั้งสร้าง การรับรู้ ความตระหนัก และปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัยฯ กับพนักงานให้มากขึ้น จนนำไปสู่การสร้าง “วัฒนธรรมความปลอดภัยฯ ขององค์กร” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย SAFETY THAILAND ของภาครัฐ เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย “ธนาคารคือ บ้านหลังที่สอง” แสดงดังรูป



สอดคล้องกับนโยบาย Safety Thailand



103-2

นโยบายความปลอดภัยฯ ของธนาคาร (Safety Policy)

1. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน
2. ธนาคารจะสนับสนุนการออกประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ธนาคารจะดำเนินการติดตามเฝ้าระวัง ประเมิน ควบคุม อันตราย และจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งพื้นที่ภายในอาคาร และบริเวณภายนอกโดยรอบ เพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
4. มีการเผยแพร่ให้ความรู้ และสร้างความตระหนักในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แก่ผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง
5. พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ แผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร พร้อมทั้งร่วมเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการทำงานที่ปลอดภัย
6. พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัย มาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
7. ธนาคารจะทำการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และพัฒนาปรับปรุงงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อการบรรลุเป้าหมายบ้านหลังที่สอง ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการ KRUNGTHAI SAFETY TOGETHER ครอบคลุมการดำเนินงานทั้ง 3 Summits โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ Law, Knowledge และ Workplace ที่มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยโครงการนี้มีภารกิจ 4 ประการ ได้แก่

1. ให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
2. ประเมินและควบคุมอันตรายต่างๆ ที่จะส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้มาติดต่อกับธนาคาร
3. ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย
4. สร้างเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีสุขภาวะที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และดำเนินการภายใต้ Safety Value 6 ประการ ได้แก่

S

Sustainability
ปลอดภัยอย่างยั่งยืน

A

Awareness
ตระหนักถึงความปลอดภัย

F

First
ปลอดภัยไว้ก่อน

E

Environment
สภาพแวดล้อมปลอดภัย

T

Together
ปลอดภัยไปด้วยกัน

Y

You
ความปลอดภัย
เริ่มที่ตัว “คุณ”

เพื่อให้ธนาคารเป็นธนาคารต้นแบบด้านความปลอดภัย เพื่อสร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยของที่ไม่มีการเกิดอุบัติเหตุ ที่พนักงานรู้สึกได้ว่า ธนาคารเป็นบ้านหลังที่ 2

ในปี 2561 ธนาคารได้มีการปรับปรุงเป้าหมายของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ คือ มีการยกระดับ Goal Setting จากปี 2560 และมีการเพิ่มตัวชี้วัดใหม่ โดยพบว่าผลการดำเนินงานในปี 2561 เป็นที่น่าพึงพอใจ

103-3

คะแนนความพึงพอใจโดยรวม

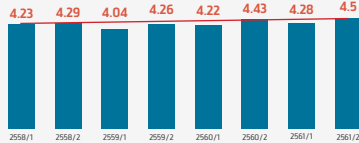
4.52

ครั้งที่ 2/2561
เป้าหมาย ≥ 4.00 จำนวน Case ด้านความปลอดภัย
ที่ถูกลงโทษหรือถูกปรับ จากหน่วยงานราชการ

0

เป้าหมาย = 0

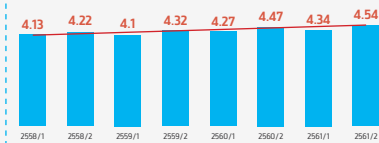
Safety



4.50

ครั้งที่ 2/2561
เป้าหมาย ≥ 4.00

คะแนนความพึงพอใจด้านความปลอดภัย



4.54

ครั้งที่ 2/2561
เป้าหมาย ≥ 4.00 คะแนนความพึงพอใจ
ด้านมาตรฐานระบบเตือนและป้องกันอัคคีภัย

99.14%

ครั้งที่ 2/2561
เป้าหมาย $\geq 75\%$ ความตระหนักและรับรู้
ถึงการดำเนินงาน
ด้านความปลอดภัย

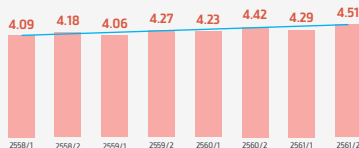
22

เป้าหมาย ≥ 20 รุน/0จำนวนข้อมูล
เรื่องความปลอดภัย/สุขภาพ
จำนวนการอบรมหลักสูตร
ด้านความปลอดภัย

76.40%

เป้าหมาย $\geq 75\%$ การแก้ไขปัญหา
ข้อร้องเรียน
ความปลอดภัย

Security



4.51

ครั้งที่ 2/2561
เป้าหมาย ≥ 4.00

คะแนนความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม (Security)



การบาดเจ็บรวม

0.067

เป้าหมาย ≤ 1.00

ถึงขั้นหยุดงาน

0

เป้าหมาย = 0

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน

Health

ตัวชี้วัดใหม่



0

เป้าหมาย = 0

อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน



73

เป้าหมาย ≥ 70 เรื่อง/0

จำนวนข้อมูลเรื่องความปลอดภัย/สุขภาพ

Environment



4.45

ครั้งที่ 2/2561
เป้าหมาย ≥ 4.00

คะแนนความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม (สิ่งแวดล้อม)



100%

เป้าหมาย 100%

การดำเนินการ 5 ส.

403-1

> **โครงสร้างดำเนินงานด้านความปลอดภัย
และคณะกรรมการด้านความปลอดภัย ของธนาคาร**

บุคคล/คณะทำงาน	ความรับผิดชอบ
กรรมการผู้จัดการใหญ่	เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายความปลอดภัย (Safety Policy) สู่พนักงานทุกคน ให้ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย และเพื่อแสดงให้เห็นหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รับทราบว่าผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยมีความมุ่งมั่นในการดูแล และยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเป็นผู้นำในเรื่องความปลอดภัย ให้กับธนาคารอีกด้วย
คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสวัสดิภาพของพนักงานจำนวน 20 คน (0.09%) 	เป็นคณะที่มาจากการแต่งตั้งตัวแทนในระดับผู้บริหาร จากทุกสายงานของธนาคาร มีหน้าที่ทบทวนกระบวนการบริหารจัดการและแผนงานด้านความปลอดภัย ของธนาคาร รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ไปสู่การปฏิบัติของพนักงานทุกคนในสายงาน (มีการประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง)
KTB - SSHE (KTB - Safety, Security, Health and Environment)	คือ คณะทำงานเพื่อดูแลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ของทั้งธนาคาร ซึ่งมีฝ่ายงานต่างๆ รับผิดชอบประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานวินัยฯ ฝ่ายอาคารฯ ฝ่ายบริการฯ และฝ่ายสถานพยาบาลฯ โดยการดำเนินการจะอยู่บนพื้นฐานของการดูแลความปลอดภัย และสุขภาพของพนักงานทุกคน อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

403-1

บุคคล/คนทำงาน

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)

จำนวน 75 คณะ **459** คน (2.08%)



ความรับผิดชอบ

ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยฯ แต่ละอาคาร ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนฝ่าย นายจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา และ ตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามสัดส่วนและจำนวนที่กฎหมายกำหนด เพื่อ การควบคุมและดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัย ของพนักงานแต่ละอาคารทั่วประเทศอย่างเป็นระบบ (มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง)

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน
ระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน (จป.)

จป.บริหาร
1,311 คน
(5.94%)

จป.หัวหน้างาน
1,791 คน
(8.11%)

ในปี 2559 - 2561 ธนาคารได้ดำเนินการจัดอบรม และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร/หัวหน้างาน เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัยฯ ให้เป็นไปตามแผนงานของ KTB-SSHE และทำหน้าที่กำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับและคู่มือความปลอดภัยฯ อีกทั้งคอยช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความปลอดภัยฯ ต่างๆ ของธนาคาร

พนักงาน

พนักงานมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมด้านความปลอดภัยฯ พร้อมทั้งมีส่วนช่วยในการดูแล ตรวจสอบสภาพแวดล้อม และร่วมเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร

403-2

จำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน ปี 2561 จำแนกตามความแตกต่างของพื้นที่และเพศ
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานรวม ครอบคลุมถึงอาการบาดเจ็บเบื้องต้น หรือ first-aid และอาการบาดเจ็บที่ถึงขั้นเสียชีวิต

ตัวชี้วัด	สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายงาน สำนักงานธุรกิจ สำนักงานเขต)			สาขาทั่วประเทศ			ศูนย์บริหารและ จัดการอุบัติเหตุ ศูนย์บริหาร และจัดการ เหรียญกษาปณ์			พื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนใต้ และพื้นที่ต่อเนื่อง			รวมทั้งธนาคาร		
	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม	ญ	ช	รวม
1 จำนวนการบาดเจ็บ จากการทำงานรวม (คน)	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	3
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	0.05	0.10	0.04	0	0.04	0	0	0	0	0	0	0.05	0.02	0.07
4 อัตราความถี่ของการเกิด อุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (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

- อัตราการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน แต่ไม่เสียชีวิต(IR) คือ ไม่พบผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน
- อัตราโรคที่เกิดจากการทำงาน (ODR) คือ ไม่พบผู้ที่เกิดโรคจากการทำงาน

403-3

ธนาคารได้ใช้กฎเกณฑ์ในการบันทึกข้อมูล รายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุ และแนวปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย โดยธนาคารได้จำแนกความเสี่ยงที่พนักงานได้รับตามสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

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

403-4

ข้อตกลงในด้านสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมข้อตกลงของสหภาพแรงงาน

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 การดูแลสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย การเพิ่มจุดติดตั้งกล้องวงจรปิด การจัดให้มีอุปกรณ์นิรภัยสำหรับติดรถยนต์

เช่น แผ่นฟิล์มกันกระสุน แผ่นนิรภัย กระเป๋านิรภัย แผ่นพนักพิงหลังนิรภัย ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้และพื้นที่ต่อเนื่อง เป็นต้น

โดยสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหาสุขภาพและความปลอดภัยให้กับพนักงาน ที่นอกเหนือจากการจัดสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ธนาคารมีอยู่แล้ว เช่น การจัดให้มีเครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติมในอาคารที่มีปัญหาฝุ่นละออง เป็นต้น

102-41, 103-3

เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง

▶ เป้าหมายการดำเนินงานปี 2561

มีจำนวนเรื่องการเจรจาต่อรองน้อยกว่า 5 เรื่อง

▶ ผลการดำเนินงานปี 2561

ไม่มีการยื่นเรื่องเจรจาต่อรอง

ธนาคารให้สิทธิเสรีภาพ ในการสมาคม และการร่วมเจรจาต่อรอง ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานเพื่อปกป้องกรณีที่ถูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง โดยปฏิบัติตามหลักกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจฯ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานฯ ประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงานในรัฐวิสาหกิจ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์(มาตรา 575-586: ลักษณะการจ้างงาน) และแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ คือ แต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งกรรมการธนาคารคนหนึ่งเป็นประธานในส่วนของคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง จำนวน 9 คน และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง (ผู้แทนสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย) จำนวน 9 คน โดยกำหนดให้มีการประชุม เป็นประจำทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ทั้งนี้ ธนาคารมีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับ

ฝ่ายนายจ้าง โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2518 ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ในปัจจุบันมีสมาชิกจากทั่วประเทศรวม 18,537 คน คิดเป็นร้อยละ 85.17 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

ในปี 2561 มีการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ทั้งสิ้น 12 ครั้ง รวม 41 เรื่อง รูปแบบของการประชุมจะเป็นไปในลักษณะร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation Committee) โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ กรณีที่ธนาคารมีกำไรสุทธิ การจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ จะเป็นไปตามความเหมาะสม โดยเทียบเคียงกับ Industry Norms และปัจจัยอื่นๆ ที่มีเหตุผลเหมาะสม ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ร่วมกันหารือดำเนินการแก้ไขและมีข้อสรุป พร้อมทั้งมีมาตรการแก้ไขแล้วเสร็จในทุกเรื่อง ตามกรอบของกฎหมายที่ใช้บังคับกับธนาคาร ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางด้านเชื้อชาติ การนับถือศาสนา เพศ และพวกพ้อง ส่งผลให้ธนาคารมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มีได้เกิดการยื่นข้อเรียกร้องจากสหภาพแรงงานฯ โดยสามารถแสดงข้อมูลระหว่างปี 2559 - 2561 ได้ดังนี้

การเจรจาต่อรองกับสหภาพแรงงาน	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
จำนวนข้อการเจรจาต่อรอง	0	0	0
จำนวนข้อการเจรจาต่อรองที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	0	0	0
จำนวนข้อการเจรจาต่อรองกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0

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 เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับพนักงานเพิ่มมากขึ้นต่อไป

103-3

การดูแลลูกค้าของธนาคาร

> เป้าหมายการดำเนินงานปี 2561

สามารถตอบสนองเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่านทาง Social Media ได้ภายใน 2 ชม. อย่างน้อย 95%

> ผลการดำเนินงานปี 2561

ธนาคารสามารถตอบสนองเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่าน Social Media ภายใน 2 ชม. ได้ 100%



103-2

> การดูแลลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยกำหนดอยู่ในจรรยาบรรณธุรกิจ ครอบคลุม 3 หลักการใหญ่ คือ ความซื่อสัตย์ส่วนตน (Integrity) ความยุติธรรมในการดำเนินธุรกิจ (Fairness) และการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible of Stakeholders) ซึ่งแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ยึดถือหลักการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และให้บริการด้วยความยุติธรรม โดยธนาคารจะไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า ยกเว้นกฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผยหรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า

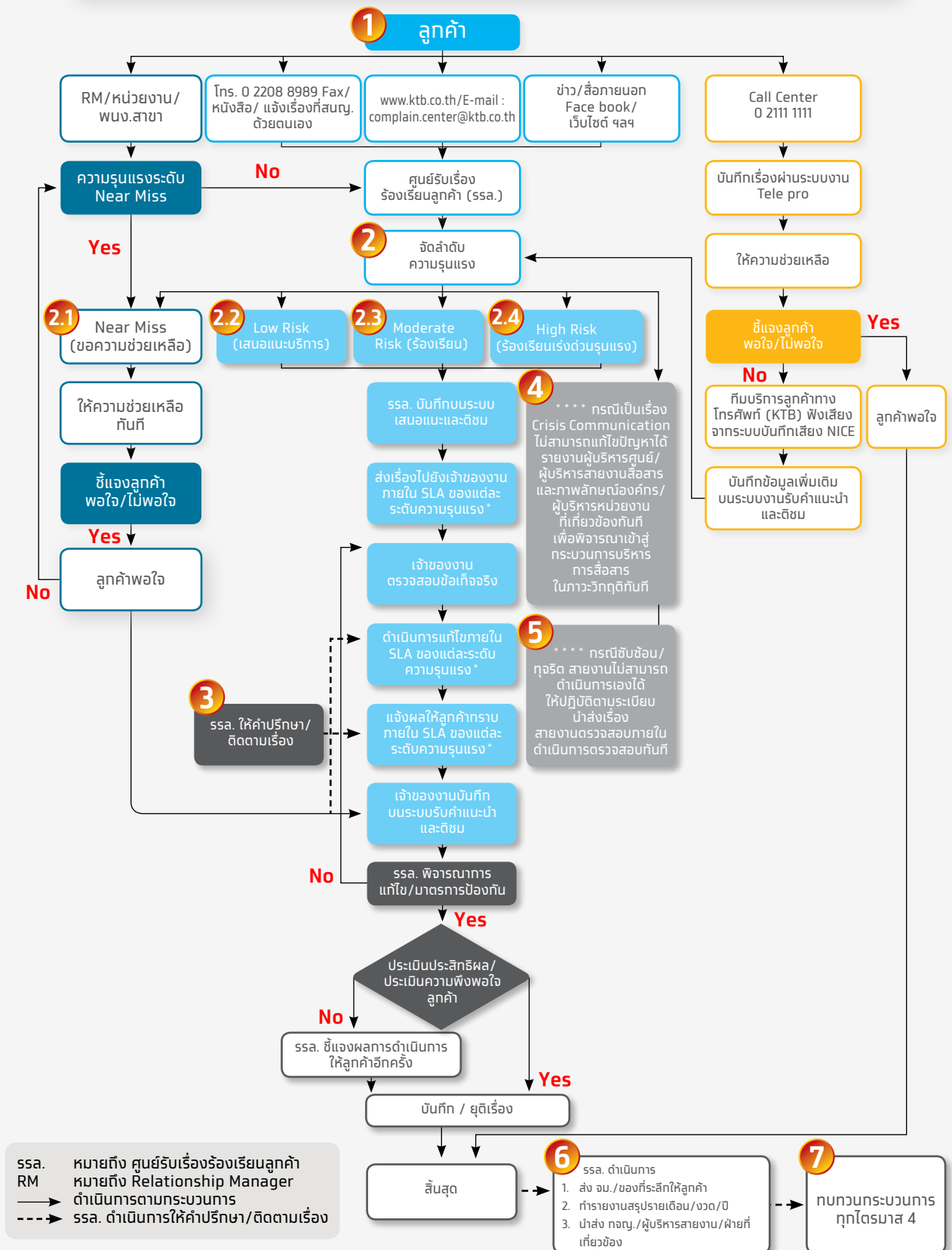
- ให้ความสำคัญถึงการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันท่วงที โดยธนาคารได้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมแวดล้อม ทำความเข้าใจและจัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ด้วยวิธีการเหมาะสม ยุติธรรมและโปร่งใส
- ดำเนินการโฆษณา จัดกิจกรรมทางการตลาดและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนที่เป็นประโยชน์ก่อนตัดสินใจใช้บริการ

103-2

> การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้เปิดช่องทางให้ลูกค้าร้องเรียนในกรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการผ่านช่องทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังภาพ

ช่องทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน บมจ.ธนาคารกรุงไทย



ในปี 2561 ธนาคารเพิ่มกระบวนการติดตามและวัดประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อขัดข้อง ไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ด้วยการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ธนาคารสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าแยกตามประเภทกลุ่มเรื่องจนได้ข้อยุติ ร้อยละ 98.57 และอยู่ระหว่างดำเนินการร้อยละ 1.43 ขณะเดียวกันปริมาณลูกค้าที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทาง Website (www.ktb.co.th) / Facebook (Krungthai Care)

เพิ่มสูงขึ้น และเพื่อเป็นการรองรับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป ธนาคารได้ปรับปรุงขยายเวลาในการให้บริการของช่องทางสื่อสารออนไลน์ จากเดิมให้ปฏิบัติงานเฉพาะในเวลาทำการ เป็นปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 7.00-24.00 น. ตลอด 7 วันทำการ โดยไม่มีวันหยุด และปัจจุบันเรื่องที่ลูกค้าโพสต์ข้อความส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป/ขอความช่วยเหลือประสานงานในเรื่องอื่นๆ เป็นต้น

ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องที่ลูกค้าแจ้งธนาคาร โดยแยกตามประเภทกลุ่มเรื่อง ปี 2559-2561

กลุ่มเรื่อง	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
ขอความช่วยเหลือ	84.87%	88.25%	82.38%
เสนอนะ	10.10%	5.60%	1.84%
ร้องเรียน	2.51%	4.96%	14.93%
ชมเชย	2.45%	1.16%	0.80%
แจ้งข่าวสาร (เริ่มปี2559)	0.07%	0.03%	0.05%
รวม	100%	100%	100%

*เรื่องร้องเรียนปี 2561 เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการแก้ไขคำนิยามแยกประเภทกลุ่มเรื่องที่ชัดเจนมากขึ้นเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ตรงประเด็น เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันร้องเรียนซ้ำ

คำนิยามเรื่องร้องเรียน ปี 2560

เรื่องร้องเรียนหมายถึง เรื่องที่ลูกค้าแจ้งมายังธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ ต้องการกล่าวโทษ และให้ธนาคารทราบถึงความไม่พึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร รวมถึงเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตของพนักงาน ด้วยมีเจตนาต้องการให้ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบหรือหาข้อยุติในปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นโดยเร็ว โดยผู้ร้องเรียนลงนามหรือแจ้งชื่อ - นามสกุล เพื่อแสดงตัวชัดเจน หรือกรณีที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยแจ้งชื่อนามสกุล/หมายเลขประจำตัวประชาชน หรืออื่นใดที่สามารถตรวจสอบตัวตนได้ เป็นต้น

คำนิยามเรื่องร้องเรียน ปี 2561

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถพูดคุยชี้แจงข้อเท็จจริง และ/หรือสามารถแก้ไขได้ หากไม่รับดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ได้ข้อยุติโดยเร็ว อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร

ร้องเรียนเร่งด่วน หรือรุนแรง หมายถึงผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต หรือร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ อาจสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของธนาคารแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว

> คุณภาพการให้บริการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการที่จะได้ Voice of Customer (VOC) และ Feedback จากลูกค้า อาทิ

ระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ซึ่งจะเป็นสารสนเทศสำคัญที่จะนำไปใช้ในการยกระดับการให้บริการ ปรับปรุงและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง

ทั้งนี้ ธนาคารดำเนินการสำรวจความเห็นของลูกค้าสำคัญทุกกลุ่มของธนาคาร เช่น กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้า SME กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate) และกลุ่มลูกค้าองค์กรภาครัฐ เป็นต้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-

to-face Interviews) และกำหนดให้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลกระจายตัวไปตามภูมิภาคต่างๆ ทั้งในจังหวัดเล็ก กลาง และใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

	2559	2560	2561
คะแนนความพึงพอใจ	4.44	4.51	4.28
สัดส่วนผู้ให้คะแนน ≥ 4	96.6%	98.7%	91.7%

ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยปี 2561 เท่ากับ 4.28 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และสัดส่วนผู้ให้คะแนน ≥ 4 เท่ากับ 91.7% ลดลงจากปี 2560 โดยคะแนนที่ลดลงเกิดขึ้นจากปัจจัยร่วมที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมของอุตสาหกรรม อาทิ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคมาใช้ Online Banking เพิ่มมากขึ้น ปัญหาการขัดข้องของระบบ Online Banking บ่อยครั้งของธนาคารพาณิชย์ การเข้ามาแข่งขันของกลุ่ม Non-bank ในภาคการเงิน ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้นและมีส่วนทำให้ความคาดหวังต่อการบริการของธนาคารพาณิชย์ปรับสูงขึ้นด้วย ดังนั้น การให้คะแนนในระดับพึงพอใจ-พึงพอใจมาก จึงเปลี่ยนแปลงไปจากข้อมูลผลการสำรวจในอดีต

406-1

➤ การไม่เลือกปฏิบัติ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการไม่เลือกปฏิบัติ โดยดำเนินงานสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากล ธนาคารปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่ม

พนักงาน ธนาคารใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกเข้าทำงานหรือการโปรโมตตำแหน่งพนักงานตามคุณสมบัติที่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน โดยไม่ได้นำเรื่องของเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ มาเป็นเกณฑ์ คุณสมบัติในการคัดเลือก เช่นเดียวกับการให้บริการลูกค้า ธนาคารใช้ระบบอัตโนมัติ เพื่อให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

ด้วยความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ส่งผลให้ในปี 2561 ธนาคารได้รับการร้องเรียนในกรณีของการเลือกปฏิบัติเพียง 3 ครั้ง เป็นเรื่องร้องเรียนการเลือกปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าหน้าเคาท์เตอร์ ในช่วงที่มีลูกค้าจำนวนมาก ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขจนแล้วเสร็จ โดยผู้บริหารหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และได้กำชับผู้จัดการสาขาและพนักงาน ให้รับฟังและช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้า รวมถึงจัดพนักงานทดแทนในช่วงเวลาพักกลางวันเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นอีก พร้อมทั้งได้ติดต่อลูกค้าแสดงความเสียใจและขอโทษถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจกับลูกค้า ซึ่งลูกค้าเข้าใจและยินดีใช้บริการกับธนาคารต่อไป

103-2

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)

ปัจจุบันเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทั้งในด้านวิถีชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจ ทำให้มีความสะดวกสบายและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางกลับกันก็ทำให้ภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน ภัยคุกคามเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อหลากหลายรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นภัยคุกคามจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ภัยคุกคามจากซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่ ภัยคุกคามการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต ไปจนถึงภัยคุกคามจากการเจาะระบบเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญ เป็นต้น

ธนาคารมีความตระหนักถึงอันตรายจากภัยคุกคามไซเบอร์ดังกล่าว ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของปัจจัยสำคัญในการรักษาเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจและภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมถึงการรักษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารได้นำกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 (ISMS: Information Security Management Systems) ทั้งระบบงานสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินและศูนย์คอมพิวเตอร์มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติทั้งในเรื่องระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ รวมถึงการประเมิน

ระดับสมรรถนะความพร้อมรับมือภัยไซเบอร์ (Maturity level) ตามกรอบของ NIST CSF (Cyber Security Framework) ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้มั่นใจว่าระบบธนาคารมีความพร้อมในการตรวจพบภัยคุกคามไซเบอร์ และสามารถป้องกัน ตอบสนอง อย่างรวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐานสากล อีกทั้งให้บริการรับข่าวกรองจาก FS-ISAC (Financial Services - Information Sharing and Analysis Center) เพื่อให้สามารถรับรู้ข่าวกรองไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) ลักษณะการโจมตีของสถาบันการเงินที่อื่นทั่วโลกแล้วนำมาป้องกันระบบของธนาคารได้ล่วงหน้าก่อนที่จะถูกโจมตีเสียเอง รวมถึงได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบระบบประจำปีจากผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทางระดับโลกในการประเมินหาความเสี่ยงที่เกิดจากช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ รวมถึงการดำเนินการลงทุนและพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบสารสนเทศของธนาคารมีประสิทธิภาพและความมั่นคงปลอดภัยในระดับมาตรฐานสากล



103-2

นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยแล้วนั้น ธนาคารยังมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ ผ่านกิจกรรมให้ความรู้พนักงานในช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การจัดอบรมพนักงานทุกระดับ ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีการสื่อสารภายในด้วยอีเมลและระบบ e-learning เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและรับทราบข่าวสารภัยคุกคามรูปแบบต่างๆ ในโลกไซเบอร์ ยิ่งไปกว่านั้นมีการทดสอบภัยคุกคามเสมือนจริง เช่น การส่งอีเมลปลอม หลอกหลวงชวนเชื่อให้พนักงานหลงกลตามผู้ไม่ประสงค์ดีในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญของธนาคาร ซึ่งกิจกรรมนี้เป็นการฝึกให้พนักงานได้แยกแยะและรับมือภัยไซเบอร์ ที่นับวันจะมีความซับซ้อนและแนบเนียนมากขึ้น เพื่อให้พนักงานของธนาคารมีความตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านไซเบอร์มากยิ่งขึ้นอีกด้วย รวมถึงสามารถแนะนำให้คำปรึกษาลูกค้าให้ระมัดระวังภัยไซเบอร์รูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

418-1

➤ ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุด ตามหลักเกณฑ์การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารมีนโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และมาตรฐาน ISO 27001:2013 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง รวมทั้งสื่อสารวิธีการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองโดยไม่เปิดเผย เลขประจำตัว/รหัสประจำตัว และรหัสผ่านให้บุคคลอื่นทราบ

อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด ตาม พ.ร.บ.ข้อมูล

ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 24 บัญญัติไว้ว่า “หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูลที่ได้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นไม่ได้ ทั้งนี้ ธนาคารไม่ยินยอมเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าผ่านช่องทางใดๆ”

ในการกำกับด้านความปลอดภัยของธนาคารนั้น ธนาคารได้รับการรับรองความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 (ISMS: Information Security Management Systems) สำหรับระบบ Trade Finance, Trade Online, Bahtnet และ ICAS และนโยบาย กระบวนการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 27001:2013, PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. องค์การในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ
2. การจัดหมวดหมู่และการป้องกันของทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศ
3. การรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากร
4. การรักษาความปลอดภัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม
5. การจัดการด้านปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
6. การจัดการสิทธิการใช้งานทางตรรกะภาพ
7. การจัดการและพัฒนาระบบงาน
8. การบริหารและจัดการด้านซอฟต์แวร์
9. การรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย
10. การรักษาความปลอดภัยระบบสื่อสาร
11. การจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ
12. แผนรองรับการดำเนินธุรกิจให้ต่อเนื่อง
13. การปฏิบัติตามนโยบาย

417-3

➤ การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของธนาคาร

ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงิน มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกคน จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างถูกต้องและทันเวลา โดยธนาคารได้มีการประชาสัมพันธ์ การนำเสนอรายละเอียดข้อมูลผ่าน

ทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เช่น ที่ทำการสาขา, เว็บไซต์ของธนาคาร, สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งช่วยให้กลุ่มลูกค้าของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย

โดยธนาคารได้ดำเนินการจัดกิจกรรมด้านการตลาด การโฆษณา และการส่งเสริมการตลาดของธนาคารอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเป็นผู้สนับสนุนในรายการต่างๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2556 และกฎหมายอื่นๆ ที่บังคับใช้

อย่างไรก็ตามสามารถสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และข้อมูลต่างๆ ผ่านทางศูนย์บริการลูกค้าของธนาคาร เบอร์โทร 0 2111 1111 ซึ่งมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้ข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง ทำการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการ เป็นประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ พร้อมตอบสนองความต้องการลูกค้าโดยจะเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

417-3

นอกจากนั้นยังสามารถสื่อสารกับธนาคารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้อีกทางหนึ่งด้วย เช่น เว็บไซต์, เฟซบุ๊ก, ไลน์, ทวิตเตอร์ เป็นต้น อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ การสื่อความแข็งแรงเตือนและให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับมิจฉาชีพกลุ่ม Call center ที่หลอกทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ATM Skimming) หรือเว็บไซต์ปลอม และมีกระบวนการเพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ อย่างดีในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจลูกค้า นอกเหนือจากเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาและสื่อสารผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างถูกต้องโดยไม่มีการสื่อสาร โฆษณาใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องสินค้าและบริการ ส่งผลให้ในปี 2561 ไม่มีเรื่องร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า สื่อสาร โฆษณา สินค้าและบริการของธนาคาร รวมถึงธนาคารไม่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ที่ถูกระงับการให้บริการเนื่องจากการดำเนินการที่ผิดกฎหมาย หรือเป็นที่สงสัยของสาธารณชน



103-2, 103-3, 203-2

การให้ความรู้ทางการเงินกับสังคม

▶ เป้าหมายการดำเนินงานปี 2561

≥80% ของผู้เข้าร่วมโครงการมียอดเงินออมเพิ่มขึ้น 5%

▶ ผลการดำเนินงานปี 2561

≥80% ของผู้เข้าร่วมโครงการมียอดเงินออมเพิ่มขึ้น 29.18%

ธนาคารให้ความสำคัญกับปัญหาทางการเงินที่ประชาชนยังประสบอย่างต่อเนื่อง การมีทักษะ ความรู้ทางการเงินจะช่วยให้ประชาชนมีภูมิคุ้มกันในการใช้จ่าย และยังสามารถป้องกันปัญหาภัยคุกคามทางการเงินที่จะเกิดขึ้น จึงได้ดำเนินโครงการ Financial Literacy เพื่อให้ความรู้ทางการเงิน ซึ่งเป็นความสามารถพิเศษของธนาคาร ธนาคารจึงจัดทำโครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับบุคคลทั่วไป ตลอดจนมุ่งเน้นส่งเสริมให้เยาวชนซึ่งจะเป็นอนาคตของชาติเห็นความสำคัญของการออม มีวินัยทางการเงิน ซึ่งจะส่งผลดีในภาพรวมต่อการพัฒนาประเทศ

- การส่งเสริมให้เกิดการออมสำหรับครูและนักเรียนในโรงเรียนโครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน จำนวน 94 โรงเรียน ทั่วประเทศ
- การส่งเสริมให้ลูกคิดก่อนการใช้จ่ายสำหรับบุคคลทั่วไป
 - 1) Campaign “Hi-Sa-Ti”

- 2) Campaign “Young man and The seal”

- 3) Application “กรุงไทย ใช้เป็น”

- การส่งเสริมให้ความรู้ด้านการเงินกับพนักงานกรุงไทย : คลิปให้ความรู้ทางการเงิน 3 กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานเข้าทำงานใหม่
- พนักงานอายุ 30-50 ปี
- พนักงานอายุ 50 ปีขึ้นไป

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (www.ktb.co.th) ในหัวข้อคู่มือการเงิน ซึ่งให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบ Info Graphics เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย โดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่างๆ ได้แก่ การออม เรื่องบ้าน ประกัน สินเชื่อบุคคล วางแผนการเงิน วางแผนเกษียณ โดยในปี 2561 ให้ความรู้รวม 27 เรื่อง



203-2

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านแฟนเพจ Krungthai CARE (<http://www.facebook.com/krungthaiabank>) ในปี 2561 ธนาคารยังคงให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นทางการสื่อสารที่มีผู้เข้าถึงข้อมูลได้จำนวนมาก โดยในปี 2561 ธนาคารเผยแพร่ Content เพื่อสอดแทรกการให้ความรู้ทางการเงิน รวม 39 Content มีผู้เข้าถึงข้อมูล (Reach) รวม 12,521,176 Users ยอด Engagement (นับจากจำนวนการกด Like Comment และ Share) รวม 699,392 ครั้ง

การอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ ลูกค้ามีเครื่องมือทางการเงินที่ช่วยในการจัดการกับธุรกิจ ลดต้นทุน และขยายกิจการได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและมีการจัดกิจกรรมงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ชื่อหลักสูตร/สัมมนา	รายละเอียด
ลูกค้าบุคคล	เจาะลึกมุมมองตลาดเพื่อสร้างโอกาสการลงทุนปี 2561	บรรยายหัวข้อมุมมองเศรษฐกิจ การเมือง ตลาดเงินทั่วโลก และการจัดสรรเงินลงทุนเพิ่มกำไรให้แก่กลุ่มลูกค้า และผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ (Ultra High Net Worth : UHNW)
	การลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมดิจิทัล (DIF)	บรรยายให้ความรู้พร้อมแนะนำการลงทุนให้กับลูกค้า Wealth
	U.S. Market : An attractive Investment	แนะนำการลงทุนในตลาดหุ้นของประเทศสหรัฐอเมริกา ให้กับลูกค้าที่เป็นกลุ่มผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ (Ultra High Net Worth) พร้อมแนะนำการจัดพอร์ตลงทุน
	Where to Invest? ปรับพอร์ตการลงทุน พร้อมรับความผันผวนในครึ่งปีหลัง 2561	แนะนำการจัดพอร์ตลงทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนที่มั่นคง ให้กับลูกค้าที่เป็นกลุ่มผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ (Ultra High Net Worth)
ลูกค้าองค์กร	Digital Banking กับ การปรับตัวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0	บรรยายให้ความรู้กับผู้บริหารของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในหัวข้อ “Digital Banking กับ การปรับตัวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0” เพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้ในการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0
	การทูตฝ่ายทหารแบบรวมการ รุ่นที่ 26	บรรยายให้ความรู้เรื่องภาวะเศรษฐกิจโลกปี 2561 ธุรกิจด้านการเงินต่างประเทศ และบัตรกรุงไทย Travel Card
	สัมมนาผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐประจำปี 2561	จัดสัมมนาให้ผู้บริหารหน่วยงานราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2561 จัดขึ้น 2 ครั้ง ดังนี้ - หน่วยงานราชการ 1 ครั้ง - หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 1 ครั้ง โดยให้ความรู้เพื่อการปรับตัวให้ทันยุคสมัย อาทิ หัวข้อ “คิดอย่างไรในยุค Thailand 4.0”, “เศรษฐกิจไทย ยุค 4.0 ในบริบทของ Technology Disruption”, “การปรับตัวให้เข้ากับยุค AI” และ “Block chain/Data Analytic”

203-2

กลุ่มเป้าหมาย	ชื่อหลักสูตร/สับมนา	รายละเอียด
ลูกค้า SME	หลักสูตร MMS	อบรมให้ผู้ประกอบการ SME ได้ปรับตัวตามกระแสโลกตามรายวิชา เช่น การเงิน การตลาด บัญชี การทำดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง โลจิสติก
	Genius Exporter	อบรมให้ผู้ประกอบการ SME ได้มีความรู้ด้านการส่งออก
	อบรม SME ที่เป็นคู่ค้าภาครัฐ ได้เรียนรู้การจัดชั้นแบบใหม่	อบรมให้ผู้ประกอบการ SME ได้รู้เกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติในการจัดชั้นผู้ที่จะมาทำงานให้กับภาครัฐ
	อบรมการปล่อยสินเชื่อ	อบรมให้กับเจ้าหน้าที่กระทรวงอุตสาหกรรมที่ปล่อยกองทุนให้กู้ยืมกับผู้ประกอบการ SME รายย่อยได้แนวทางการพิจารณาสินเชื่อ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการตามหนี้
	หลักสูตรจัดทำบัญชีเดียว	อบรมให้ผู้ประกอบการ SME ได้ปรับปรุงบัญชี การบันทึกบัญชีให้เป็นบัญชีชุดเดียว

ธนาคารยังร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ส่งผู้บริหารและพนักงานจิตอาสา เป็นวิทยากร จำนวน 29 คน ในโครงการ “คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน” ถ่ายทอดความรู้ด้านการเงินให้กับนิสิตและนักศึกษาเป้าหมาย จำนวน 20,000 คน จาก 10 มหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการบรรยายให้ความรู้เรื่องการบริหารเงิน และการออมสำหรับผู้ กยศ. และ กรอ. ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้เงินกู้ยืมเพื่อสร้างโอกาสให้เยาวชนรุ่นหลังได้มีโอกาสด้านการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้วยความพยายามให้ความรู้ทางการเงินกับสังคมด้วยแนวคิดใหม่ๆ ธนาคารได้รับรางวัลการตลาดยอดเยี่ยมแห่งปี 2018 คือ รางวัล Bronze Award ในงาน MAT Award 2018 ครั้งที่ 10 ประเภทองค์กรที่ประกอบธุรกิจ ประเภทเพื่อสังคม (CSR) ชื่อผลงาน “Krungthai Financial Literacy “คิดก่อนควักกระเป๋า ก่อนเปย์” จัดโดยสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมและเชิดชูนักการตลาดไทยที่มีศักยภาพ ยกย่องผลงานที่โดดเด่นทั้งในแง่ความคิดสร้างสรรค์ ความหมาย ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ครบถ้วน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และสนับสนุนให้การพัฒนานักการตลาดไทยให้ก้าวสู่ระดับสากล และรางวัล ADMAN Awards 2018 ในงาน ADMAN Awards & Symposium ครั้งที่ 15 ประจำปี 2018 ที่เป็นการประกวดผลงานสร้างสรรค์ประเภทต่างๆ ภายใต้แนวคิด “CREATIVITY FOR SHARING” โดยสามารถอ่านรายละเอียดได้ใน รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ หน้า 96

โครงการ CSR ของธนาคาร

โครงการ Krungthai Young Enterprise Awards

เริ่มต้นตั้งแต่ปี 2545 ซึ่งเป็นโครงการที่เปิดพื้นที่ให้กับกลุ่มบุคคลที่สนใจในด้าน Startup ให้เกิดการเรียนรู้ และเสริมสร้างประสบการณ์ในการเป็นนักธุรกิจ เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนแก่เศรษฐกิจของประเทศ โดยในปี 2561 ทีมชนะเลิศรางวัลที่ 1 ประเภท I do ได้แก่ ทีม Wealthti แอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน รางวัลที่ 2 ได้แก่ ทีม Liluna แอปพลิเคชัน carpool และรางวัลที่ 3 ได้แก่ ทีมแพลตฟอร์ม ที่รวบรวมงานวิจัย ส่วนประเภท idea ทีมชนะเลิศรางวัลที่ 1 ได้แก่ ทีมรวมโต๊ะ แอปพลิเคชันที่รวบรวมธุรกิจรับจัดเลี้ยงนอกสถานที่ รางวัลที่ 2 ได้แก่ ทีม Pet Collar เป็นแอปพลิเคชันสร้างขึ้นมาเพื่อลดปัญหาสัตว์เลี้ยงจรจัดในประเทศไทย และรางวัลที่ 3 ได้แก่ ทีม AZMA เป็นนวัตกรรมเพื่อช่วยเหลือและป้องกันคนสูญหาย



โครงการ กรุงเทพฯสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน : ส่งเสริมการศึกษาผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (KTB Digital Learning)

เป็นโครงการสำหรับนักเรียนระดับชั้น ป.5 - ป.6 ในโครงการ กรุงเทพฯสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน 11 โรงเรียน เรียนวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ผ่านเทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจะเกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้แก่ ช่วยให้ครูสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เด็กเกิดความสนใจและสนุกที่จะเรียนรู้ในวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์มากขึ้น ส่งเสริมการศึกษาแก่เยาวชนผู้ขาดโอกาสฯ สร้างทัศนคติที่ดีของผู้เรียนและเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์



โครงการ ประทวงศิลปกรรมกรุงไทย

ธนาคารจัดโครงการประกวดศิลปกรรมกรุงไทย ตั้งแต่ปี 2557 - ปัจจุบัน โดยปี 2561 จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 4 มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปินทุกคนทุกระดับสร้างงานศิลปกรรมให้ก้าวสู่ระดับสากล โดยสร้างสรรค์ผลงานมีเนื้อหาและแรงบันดาลใจเกี่ยวกับประเทศไทยในด้านต่างๆ ทั้งศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เพื่อสื่อถึง “กรุงไทย” สังคมอันมีคุณธรรม ยึดมั่นในคุณค่าแห่งความดีงาม ที่นำพาเศรษฐกิจเฟื่องฟู ด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม มีความอุดมสมบูรณ์ด้วยงานศิลปกรรมอันทรงคุณค่าและสุนทรีย์ ซึ่งก่อให้เกิดความสุข นำสังคมและมวลมนุษยชาติสู่ความเจริญรุ่งเรืองอันยั่งยืน



➤ โครงการ กรุงไทยต้นกล้าสีขาว

เป็นการประกวดการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และ ปวช. ได้ฝึกทักษะในกระบวนการคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางมาปรับใช้ในชีวิตและพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืนต่อไป โดยในปี 2561 ทีมชนะเลิศรางวัลที่ 1 ได้แก่ ทีมเด็กไทรบ้าน ธนาครน้ำใต้ดิน จากโรงเรียนอานาจเจริญ รางวัลที่ 2 ได้แก่ ทีม Wonderful Bamboo จากโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รางวัลที่ 3 ได้แก่ ทีม V Organic จากโรงเรียนวังไกลกังวลในพระบรมราชูปถัมภ์



➤ โครงการ กรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต

เป็นโครงการที่ขยายผลต่อจากโครงการ “กรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน” ผ่านการให้โอกาสทางการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนที่เรียนดี และมีความประพฤติดี ให้เรียนต่อในระดับอุดมศึกษาจนจบปริญญาตรี (หลักสูตรปกติ) โดยสนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนที่มีคะแนนสะสมระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นอันดับสูงสุดของโรงเรียน และสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐตามที่ธนาคารกำหนด โดยในปี 2561 ธนาคารให้ทุนการศึกษาทั้งหมด 312 ทุน เป็นเงิน 15,600,000 บาท



➤ ความร่วมมือระหว่างมูลนิธิธรรมาพัฒน์ (ภาฯ) ยามยาก สภาเกษตรกรไทยและธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทยได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือเพื่อสนับสนุนงานของมูลนิธิธรรมาพัฒน์ (ภาฯ) ยามยาก สภาเกษตรกรไทย เพื่อให้สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ในเรื่องของการระดมทุนผ่านระบบ Payment ของธนาคาร เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและการลงพื้นที่ขยายช่องทางเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและฟื้นฟูชีวิต รวมทั้งอาชีพให้แก่ผู้ประสบภัยพิบัติ ตลอดจนส่งเสริมและขยายช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการและผลงานของมูลนิธิฯ ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ด้วยพายุโซนร้อนปาบึกได้พัดขึ้นฝั่งทางภาคใต้ของประเทศไทย ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนบ้านเรือนเกิดความเสียหาย ธนาคารได้ร่วมให้การช่วยเหลือโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้ประชาชนร่วมบริจาคโดยการสแกน QR Code หรือโอนเข้าบัญชีของมูลนิธิฯ และจัดซื้อน้ำดื่ม นมผง อาหารแห้ง 700 โหล อีกทั้งผู้บริหารและพนักงานในพื้นที่ร่วมเป็นจิตอาสาในการแจกจ่ายยังชีพและช่วยงานในโรงครัวพระราชทาน



➤ โครงการ Next Gen Careers By KTB : Youtuber Reviewer

โครงการ Next Gen Careers By KTB : Youtuber Reviewer เป็นโครงการที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้เยาวชนได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติ ซึ่งอาชีพนักการตลาดออนไลน์ รวมทั้งรีวิเวอร์ ที่ในปัจจุบันได้รับความนิยม และสามารถสร้างรายได้ เยาวชนสามารถเริ่มทำได้เองในระหว่างกำลังศึกษา โดยในปี 2561 มีเด็กนักเรียนเข้าร่วมโครงการ 70 คน



➤ โครงการ สนับสนุนสมาคมกีฬามวยสากลแห่งประเทศไทย

ธนาคารให้การสนับสนุนสมาคมกีฬามวยสากลแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบันด้วยความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามนโยบายส่งเสริมกีฬาของรัฐบาล ทั้งในระดับพื้นฐานไปจนถึงความเป็นเลิศและกีฬาอาชีพ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนากีฬาไปสู่ความสำเร็จและนำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติในระดับสากล



➤ โครงการ Financial Literacy

ธนาคารมองเห็นความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินที่ประชาชนยังประสบอย่างต่อเนื่อง การมีทักษะ ความรู้ทางการเงิน จะช่วยให้ประชาชนมีภูมิคุ้มกันในการใช้จ่าย และยังสามารถป้องกันปัญหาภัยคุกคามทางการเงินที่จะเกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นการให้สติ ผ่าน campaign คิดก่อนควัก ชะงักก่อนเปย์, Application และยังส่งเสริมให้เยาวชนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน จำนวน 94 โรงเรียน เห็นความสำคัญเกี่ยวกับการออม มีวินัยทางการเงิน ผ่านกิจกรรม School Tour



➤ โครงการ ธนาคารความดี

เป็นการส่งเสริมให้พนักงานทำความดีเพื่อองค์กรและสังคม โดยการสะสมเครดิตความดี เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมร่วมทำความดีเพื่อสังคมกับครอบครัวของพนักงาน ส่งเสริมความรักของครอบครัว ความกตัญญูดวาทที่ต่อผู้มีพระคุณ



➤ โครงการ กรุงไทย สานศิลปวัฒนธรรม

ตั้งแต่ปี 2546 - ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมสนับสนุนการแสดงศิลปกรรมแห่งชาติ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นการแข่งขันด้านศิลปะ เพื่อผลักดันให้ศิลปินไทยได้พัฒนาศักยภาพของตนผ่านการประกวด รวมถึงเพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงงานศิลปกรรมที่มีคุณภาพ



➤ โครงการ สวนประติมากรรมกรุงไทย (Krungthai Sculpture Park)

ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา นอกจากจะทำหน้าที่เป็นโรงเรียนที่ใช้ฝึกสอนวิชาการและทักษะด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานของธนาคารแล้ว พื้นที่สวนขนาดใหญ่ยังได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ด้านศิลปะแบบ Open-air Museum จัดแสดงผลงานประติมากรรม



➤ โครงการ หอศิลป์กรุงไทย (Krungthai Art Gallery)

ธนาคารเห็นถึงความ “ไม่พอเพียง” ของพื้นที่ทางศิลปะว่าเมื่อไร “จุดนัดพบ” ศิลปะก็ไม่สามารถเข้าถึงคนหมู่มากได้ จะทำอย่างไรให้สังคมได้รับโอกาสมากขึ้น เมื่อแนวคิดนี้ประกอบกับการที่ธนาคารมีผลงานสะสมจากการสนับสนุนการแสดงศิลปกรรมแห่งชาติมากขึ้น ความต้องการ “แบ่งปันศิลปะ” จึงผลักดันให้เกิด “หอศิลป์กรุงไทย” ขึ้นที่อาคารสาขายาวราช ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานใหญ่แห่งแรกของธนาคาร



➤ โครงการ ศิลปะเพื่อสังคม หอศิลป์กรุงไทย

หอศิลป์และสวนประติมากรรมของธนาคารกรุงไทย นอกจากเปิดให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามาเรียนรู้เรื่องศิลปะผ่านการชื่นชมผลงานระดับมาสเตอร์แล้ว ต่อมาคือการสร้างสรรค์กิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนในหลายระดับ นอกจากการสร้างทุนทางปัญญาแล้ว การทำกิจกรรมของหอศิลป์ ยังมุ่งสร้าง “จิตอาสา” ให้เกิดขึ้นแก่สังคม



➤ โครงการ กรุงไทย...คนรักศิลป์

ธนาคารได้จัดตั้งชมรม กรุงไทย...คนรักศิลป์ ขึ้นในเดือนธันวาคม 2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายจากการทำงานและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งปลูกจิตสำนึกให้รักและเห็นคุณค่าของศิลปะ โดยการจัดอบรมการวาดภาพสีน้ำ





การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม



ธนาคารมุ่งมั่นในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ
และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดให้มีนโยบาย
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
โดยมีเป้าหมายในการป้องกันและควบคุม
ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

พร้อมทั้งส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม รวมทั้ง
ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้การดำเนินงานสิ่งแวดล้อม มีการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิผล
มากขึ้น และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยี ตั้งแต่วันที่
4 มิถุนายน 2559 เพื่อมาเป็นคณะทำงานในการส่งเสริม ควบคุมและดูแลการดำเนินการ
อนุรักษ์พลังงาน และนำวิธีการ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน รวมทั้ง
มีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยีด้านต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสม
มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

โดยมีเป้าหมาย คือ

1



ป้องกันและ
ควบคุม
ไม่ให้เกิด
ผลกระทบต่อ
สิ่งแวดล้อม

2



ส่งเสริม
ความรู้ด้าน
สิ่งแวดล้อม
แก่พนักงาน

3



กำหนดแนวทาง
ในการพัฒนา
ผลิตภัณฑ์
และบริการ

103-2, 302-1

การจัดการด้านพลังงาน

ธนาคารมุ่งเน้นการอนุรักษ์พลังงาน รักษาทรัพยากรธรรมชาติ และช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดให้มีการจัดทำรายชื่ออาคารควบคุมตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2535 ซึ่งมีอาคารที่อยู่ในข่ายเป็นโรงงานหรืออาคารควบคุมที่ใช้พลังงานตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ อาคารนานาเหนือ (อาคาร 1), อาคารสุขุมวิท (อาคาร 2), อาคารสวนมะลิ, อาคารถนนศรีอยุธยา, อาคารพิบูลสงคราม, อาคารศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ โดยธนาคารเป็นผู้ประสานงานในการดำเนินการติดต่อและนัดหมายที่ปรึกษาที่กระทรวงพลังงาน (พพ.) แต่งตั้งให้เข้าทำการให้คำปรึกษาและตรวจสอบความคืบหน้าในการจัดทำรายงาน และเป็นผู้รวบรวมเล่มรายงาน รวมถึงยังทำเรื่องเพื่อขออนุมัติให้มีการแต่งตั้ง/ยกเลิก ผู้รับผิดชอบ ด้านพลังงานสามัญอาคารหรือโรงงาน (ผสร. หรือ ผขอ.) และผู้รับผิดชอบด้านพลังงานอาวุโสประจำอาคารหรือโรงงาน (ผอส.) อีกทั้งส่งตัวแทนเข้าร่วมการฝึกอบรมที่ทางกระทรวงพลังงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารมีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 ธนาคารดำเนินงานอนุรักษ์พลังงาน อาทิ

1. ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน โดยการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าในการใช้พลังงาน รวมถึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

2. โครงการ “เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED และเครื่องปรับอากาศ” เป็นโครงการที่ดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมหรือเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในอาคาร

2.1 การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED เป็นการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรโดยมีข้อได้เปรียบหลายอย่างเมื่อเทียบกับหลอดไฟแบบดั้งเดิม โดยภาพรวมแล้ว LED มีประสิทธิภาพมากกว่าหลอดไฟประเภทอื่นๆ และมีความสว่างของแสงสูงกว่าหลอดแบบเดิมอย่างมาก อีกทั้ง LED ยังมีอายุการใช้งานยาวนานกว่า นอกจากนี้ยังมีข้อได้เปรียบในแง่ของการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษา หลอด LED มีความทนทาน น้ำหนักเบา และมีขนาดเล็กกะทัดรัด ติดตั้งง่าย โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อพ่วง ดังนั้น ธนาคารจึงได้มีนโยบาย



305-2, 305-5

แผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าจาก T8 และ T5 เพื่อลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้



1. หลอดไฟฟ้า T5 สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้มากกว่าหลอดไฟฟ้า T8 ได้ถึง 30% และมีประสิทธิภาพแสงสูงกว่าหลอด T8 ทำให้ประหยัดไฟได้มากกว่าเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพแสงที่เท่ากัน



2. หลอดไฟฟ้า T5 ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าเนื่องจากมีขนาดเล็กกว่า จึงใช้วัสดุและสารปรอทน้อยกว่าหลอดไฟฟ้า T8



3. หลอดไฟฟ้า T5 มีอัตราการคงแสงสว่างไว้ตลอดอายุการใช้งานของหลอดไฟ (Lumen maintenance) ประมาณ 95% เมื่อใช้งานไป 2,000 ชั่วโมง สูงกว่าหลอด T8 และ T12

2.2 การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ ธนาคารมีการเลือกใช้เครื่องปรับอากาศ เบอร์ 5 และเลือกใช้ฉนวนยาเครื่องปรับอากาศ R32 ซึ่งเป็นน้ำยาทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย

โดยในปี 2561 ธนาคารได้ทำการเปลี่ยนหลอดไฟ LED ไปทั้งหมด 536 สาขา และเครื่องปรับอากาศ Inverter ไปทั้งหมด 108 สาขา เพื่อให้ใช้ไฟได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน (60+ Earth Hour 2018) โดยกรุงเทพมหานคร ร่วมกับมูลนิธิสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (FEED) และองค์กร WWF ประเทศไทย จัดกิจกรรม “ปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน” (60+ Earth Hour 2017) ร่วมกับเมืองใหญ่ทั่วโลก มากกว่า 7,000 เมือง โดยธนาคารได้ส่งตัวแทนเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและทำการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการปิดไฟเป็นเวลา 1 ชั่วโมงตามวันและเวลาที่กำหนดในปีนั้นๆ โดยในปี 2561 ได้กำหนดเป็นวันที่ 24 มีนาคม 2561 ตั้งแต่เวลา 20.30-21.30 น.

302-1, 302-4

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีมาตรการควบคุมการใช้พลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยจัดให้ ผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ของธนาคารดำเนินการอย่างต่อเนื่องในด้านพลังงานไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กร โดยมีการกำหนดเวลาเปิด-ปิด ไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศ คือเปิดในช่วงเวลา 07.30-12.00 น. และ 13.00-17.00 น. เท่านั้น

ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2559-2561

หน่วย	2559		2560		2561	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
อาคารสุขุมวิท	5,463,000.00	19,666.80	5,405,000.00	19,458.00	5,493,000.00	19,774.80
อาคารนานาเหนือ	6,195,395.00	22,303.42	6,193,576.00	22,296.87	6,386,634.00	22,991.88
GHG Emissions : Total scope2 Co ₂ emissions (Tonco2eq)	6,786.35		6,751.53		6,915.13	

302-1, 302-4, 305-2, 305-5

ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ ในปี 2559-2561

แบ่งตามพื้นที่ ค่าการใช้พลังงาน (MWh และ GJ)

พื้นที่	ใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ					
	ปี 2559		ปี 2560		ปี 2561	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
กทม.	79,166,532.00	284,999.52	79,096,370.00	284,746.93	36,711,797.19	132,162.47
ภาคกลาง	50,037,910.86	180,136.48	41,094,030.48	147,938.51	16,082,954.00	57,898.63
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	33,411,883.02	120,282.78	32,253,854.82	116,113.88	15,991,855.00	57,570.68
ภาคใต้	28,301,852.92	101,886.67	26,558,655.59	95,611.16	10,957,547.00	39,447.17
ภาคเหนือ	29,174,272.83	105,027.38	28,684,610.19	103,264.6	11,685,707.00	42,068.55
GHG Emissions : Total scope2 Co ₂ emissions (Tonco2eq)	128,115.82		120,894.91		53,221.32	

* Emission Factor (GtoG) 1 K=kWh = 0.5821 การคำนวณอ้างอิงจาก Thailand Grid Mix Electricity LCI Database 2557 (2014) การคำนวณอ้างอิงจาก Sustainability Reporting Guideline version Standards

303-1

ในส่วนของการบริหารจัดการน้ำ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการทรัพยากรน้ำ ซึ่ง น้ำ ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิตต่างๆ เพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งในปี 2561 ธนาคารได้ทำการปรับปรุงบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อน้ำทิ้งของสาขาตลาดกลางจังหวัดนครพนม และได้ทำการปรับปรุงระบบบ่อบำบัดน้ำเสีย (โครงสร้างมีเดีย) ศูนย์ฝึกอบรมเขาใหญ่ เพื่อป้องกันและลดมลพิษของเสียที่เกิดจากกระบวนการธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารได้รณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญในการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น

1. ปรับเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์เพื่อการประหยัดน้ำ เช่น การปรับเปลี่ยนก๊อกน้ำอ่างล้างมือเป็นระบบ Sensor เพื่อไม่ให้น้ำไหลทิ้งโดยไม่จำเป็น ปรับเปลี่ยนหัวก๊อกน้ำในบางพื้นที่ให้ไหลแบบฉีดฝอยเพื่อลดการใช้น้ำ และปรับแรงดันน้ำสายฉีดชำระให้พอดี โดยจะดำเนินการไปพร้อมกับการปรับปรุงสาขา

2. ติดป้ายรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัดบริเวณอ่างล้างมือ และบานประตูด้านในห้องน้ำและห้องครัวของอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 2 แห่ง คือ อาคารนานาเหนือ และอาคารสุขุมวิท และอาคารสาขา

3. การบำบัดน้ำเสียจากอาคารตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้ดำเนินการใน 3 อาคาร คือ อาคารนานาเหนือ อาคารสุขุมวิท และอาคารถนนศรีอยุธยา เนื่องจากมีกิจกรรมต่างๆ ภายในอาคาร ทำให้มีน้ำเสียเกิดขึ้นจากการใช้ห้องน้ำ ห้องส้วม การทำความสะอาดและอื่นๆ ในแต่ละวันมากถึง 200 ลบ.ม. จำเป็นจะต้องรับการบำบัดก่อนระบายลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เพื่อให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้งของทางราชการต่อไป

ตารางปริมาณการใช้น้ำประปาอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ในปี 2559-2561

หน่วย	อาคารสุขุมวิท			อาคารนานาเหนือ		
	2559	2560	2561	2559	2560	2561
m ³	72,672	60,028	52,404	63,877	63,144	60,625

จากการร่วมมือของผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร ทำให้สามารถลดปริมาณการใช้น้ำจากปีที่ผ่านมาได้ถึง 8,221 ลูกบาศก์เมตร

การบริหารผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

103-2, 305-5

การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

ประเทศไทยโดยเฉพาะกรุงเทพมหานครกำลังเผชิญกับมลพิษทางอากาศ อันเนื่องมาจากมลพิษจากยานพาหนะและกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเมืองใหญ่ เช่น การก่อสร้างจำนวนมาก การเผาไหม้เชื้อเพลิงที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Climate Change) ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งมีชีวิตต่างๆ ซึ่งธนาคารได้ตระหนักความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรเทาภาวะโลกร้อน โดยธนาคารถือเป็นธุรกิจประเภทการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบทางอ้อมจากการใช้ไฟฟ้า (Scope 2) ซึ่งไฟฟ้าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เนื่องจากการผลิตไฟฟ้า จะมีการใช้ถ่านหินเป็นเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นเชื้อเพลิงฟอสซิลที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่

บรรยากาศจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ด้วยสาเหตุดังกล่าว ธนาคารจึงรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานลดการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารได้คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากภาวะโลกร้อน จึงได้จัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) โดยการใช้ยานยนต์เครื่องปรับอากาศ R32 ซึ่งเป็นยานพาหนะที่ประหยัดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งธนาคารได้ปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยการมุ่งมั่นสู่การเป็นธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเพื่อดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งธนาคาร ดังนี้



ระบบไฟฟ้า

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

ระบบลิฟต์

- หากต้องการขึ้นลิฟต์ให้กดขึ้น ต้องการลงให้กดลง ไม่ควรกดทั้ง 2 ปุ่มพร้อมกัน
- ใช้บันไดขึ้น-ลง กรณีขึ้นลงชั้นเดียว และส่งเสริมการใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์
- พิจารณาการปิดใช้ลิฟต์หลังเลิกงานหรือในช่วงวันหยุด



น้ำมันเชื้อเพลิง

- ใช้ความเร็วสม่ำเสมอในขณะที่ขับ และไม่เกิน 90 กิโลเมตร/ชั่วโมง
- ตรวจสอบเช็คสภาพรถยนต์ตามระยะเวลาที่กำหนด
- ร่วมเดินทางไปด้วยกัน หากไปในเส้นทางเดียวกัน และศึกษาเส้นทางก่อนเดินทางเสมอ

ระบบน้ำประปา

- เปิดใช้น้ำให้เหมาะสมกับการใช้ และปิดก๊อกน้ำให้สนิททุกครั้งเมื่อเลิกใช้น้ำ
- ตรวจสอบการรั่วไหลของระบบน้ำประปา

อื่นๆ

- ใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า โดยใช้ทั้งสองหน้า
- ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ ที่มีบรรจุภัณฑ์ที่ยากต่อการทำลาย เช่น โฟม หรือพลาสติก
- แยกประเภทขยะเพื่อช่วยลดขั้นตอนและลดพลังงานในการทำลายขยะ

305-5

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมโครงการ “Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยร่วมกับพันธมิตรกว่า 64 หน่วยงาน เป็นปีที่ 10 ติดต่อกัน ในการรณรงค์ให้พนักงานนำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วมาย่อยทำลายอย่างปลอดภัย และนำไปรีไซเคิล ตามกระบวนการมาตรฐานสากล โดยในปี 2561 สามารถลดปริมาณกระดาษ 63.27 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 16.45 ตัน

ลดการใช้ถ่านหิน 6.96 ตัน และลดการใช้น้ำ 3,163 ลบ.เมตร รวมการดำเนินการใน 10 ปี ธนาคารสามารถลดปริมาณกระดาษ 620.27 ตัน ลดปริมาณการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มากถึง 162.3 ตัน ลดการใช้ถ่านหิน 68.24 ตัน และลดการใช้น้ำ 31,057 ลบ.เมตร ทั้งนี้ ธนาคารจะยังคงสานต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับ โครงการ Shred2Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม ในปีต่อไป และนำเสนอผลการมีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อมให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบ ปีละ 1 ครั้ง

ตารางข้อมูลการส่งทำลายเอกสารด้วยวิธีการรักษาสิ่งแวดล้อมในโครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่

ปี พ.ศ.	ปริมาณเอกสาร (ตัน)	ลด CO ₂ (ตัน)	ลดการใช้ถ่านหิน (ตัน)	ลดการใช้น้ำ (ลบ.เมตร)
2552	39.08	10.16	4.30	1,954
2553	54.72	14.23	6.02	2,737
2554	55.86	15.34	6.12	2,793
2555	62.13	16.38	6.93	3,150
2556	62.66	16.29	6.83	3,133
2557	69.94	18.18	7.69	3,496
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
2561	63.27	16.45	6.96	3,163
รวม	620.27	162.30	68.24	31,057

จากการที่ธนาคารร่วมดำเนินโครงการ Shred2Share มาอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับการทำประโยชน์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการรวบรวมเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาย่อยสลายและนำกลับมารีไซเคิลเพื่อผลิตกระดาษใหม่ เมื่อพิจารณาข้อมูลการทำลายเอกสารของธนาคารกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ปริมาณการใช้ถ่านหิน และการใช้ทรัพยากรน้ำไปพร้อมกัน พบว่าสามารถลดมลภาวะซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน อีกทั้งกระดาษบางส่วนยังสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้ และยังได้ร่วมบริจาคอุปกรณ์การเรียน การสอน ที่ได้จากการรีไซเคิลให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนอีกด้วย

ธนาคารมีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหลายโครงการ ได้แก่

- ทบทวนแผนความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Policy) เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทาง

สิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติ (น้ำท่วม) โดยธนาคารได้แบ่งความรุนแรงของสถานการณ์และกำหนดแผนรองรับเหตุอุทกภัยออกเป็น 3 เฟส ตามระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

- สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารสามารถมีส่วนร่วมสร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการให้สินเชื่อ โดยสามารถอ่านรายละเอียดได้ในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและสังคม หน้า 42-44

- ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ TBCSD Green Meeting ตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งจัดโดยองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development) ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในการเป็นองค์กรที่นำแนวทางการจัดประชุมสีเขียวในองค์กร (Green Meetings) ไปประยุกต์ใช้

301-1

การบริหารจัดการวัสดุ

ธนาคารกรุงไทยตระหนักเป็นอย่างดีสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมาก ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีพันธกิจเดียวกันที่จะรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมและลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยธนาคารได้ริเริ่มโครงการ “Internal Digitization-Paperless Branch” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษที่สาขา

โครงการ Internal Digitization-Paperless Branch เป็นหนึ่งใน Strategic Projects ที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 โดยธนาคารต้องการ digitize กระบวนการทำงานในสาขา มีเป้าหมายเพื่อลดการใช้กระดาษลงอย่างน้อย 50 เปอร์เซ็นต์ภายใน 5 ปี นอกจากจะลดต้นทุนแล้วยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสาขา และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า และพนักงานของธนาคารด้วย ส่วนแผนการดำเนินงานนั้นจะแบ่งเป็นหลายเฟส โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 2561 โดยคาดว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายและแล้วเสร็จในปี 2563

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพผ่านผลิตภัณฑ์ “Krungthai Next” และมีการติดตามการดำเนินงานและพัฒนาโครงการเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ร่วมมือกันประหยัดกระดาษ โดยคำนึงถึงคุณค่าของกระดาษทุกแผ่น โดยใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด ถึงแม้ว่าปริมาณวัสดุหลักของธนาคารที่นำมารายงานในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ จะไม่มีการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ หรือเป็นวัสดุหลักที่นำมาจากวัสดุรีไซเคิล แต่ธนาคารพยายามลดปริมาณการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

▶ ปริมาณการใช้วัสดุ

กระดาษถือได้ว่าเป็นวัสดุหลักในการดำเนินงานในธุรกิจของธนาคาร โดยในปี 2561 มีการใช้กระดาษ (สลิป) ดังนี้

ประเภท	รายละเอียด/ หน่วย	น้ำหนัก (กิโลกรัม)	ปริมาณการใช้วัสดุ	
			จำนวนทั้งหมด	รวมน้ำหนัก (กิโลกรัม)
ใบฝากเงิน	500 ชุด/ห่อ	1.44	148,393.00	213,685.92
ใบถอนเงิน	500 ใบ/ห่อ	0.64	102,004.00	65,282.56
ใบชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการ	100 ใบ/ห่อ	0.25	265,847.00	66,461.75
ใบรับฝากเงินสำหรับสมุดคู่ฝาก	500 ใบ/ห่อ	0.90	44,635.00	40,171.50
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากออมทรัพย์)	1 เล่ม	0.0134	5,485,459.00	73,505.15
สมุดคู่ฝาก (บัญชีเงินฝากประจำ)	1 เล่ม	0.0136	108,895.00	1,480.97
สมุดคู่ฝาก KTB ZEROTAX	1 เล่ม	0.0122	50,356.00	614.34
รวม				461,202.19

ทั้งนี้ การทำธุรกรรมการเงินใหม่ๆ สำหรับลูกค้าผ่าน Krungthai NEXT สามารถเพิ่มความสะดวกสบายมากขึ้น และยังช่วยบริหารปริมาณกระดาษสลิปที่เกิดจากทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือตู้ ATM ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

ปริมาณ กระดาษใช้สลิป	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	รวม
ห่อ	1,402,322	1,562,665	1,522,050	1,580,922	1,661,834	1,715,325	9,445,118
กิโลกรัม	1,500,495	1,672,050	1,628,593	1,691,586	1,778,162	1,835,398	10,106,284

หมายเหตุ : สลิป 500 ชุด : 1 ห่อ = 1.07 กิโลกรัม

จากการบริหารจัดการวัสดุหลักในการดำเนินงานของธนาคาร ทำให้ตั้งแต่ 2555 ธนาคารสามารถลดใช้ปริมาณการใช้สลิปได้ถึง 10,106,284 กิโลกรัม

102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 103-1

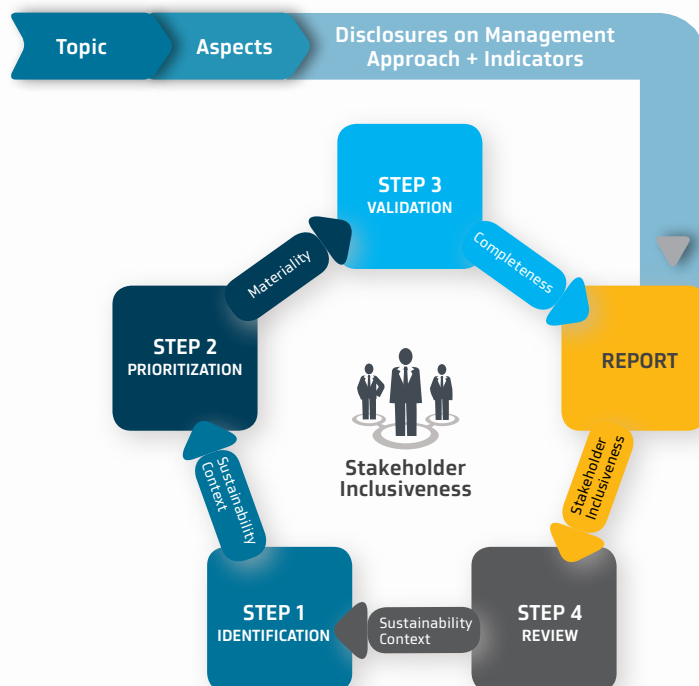
แนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน

ธนาคารได้จัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อเปิดเผยแนวทางการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ ปี 2549 ฉบับล่าสุด คือ ฉบับปี 2560 โดยในปีนี้ธนาคารได้ใช้มาตรฐาน Global Reporting Initiative ฉบับ Standards เป็นกรอบในการเปิดเผย ข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารในระดับ Core ครอบคลุมการดำเนินงานด้าน ความยั่งยืนของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2561

102-46

➤ การกำหนดประเด็นสาระสำคัญและ ขอบเขตการรายงาน

ธนาคารได้กำหนดประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืน ขององค์กรและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการนำ หลักการของ GRI ฉบับ Standards มาใช้ โดยเริ่มตั้งแต่การระบุ ประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของ ธนาคาร (Identification) และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร (Prioritization) โดยธนาคารได้นำผลที่ได้จากปี 2560 จาก การทำ Online Survey มาพิจารณาถึงความสำคัญของประเด็น ดังกล่าวว่ามีเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และตรวจสอบถึงความ ถูกต้องของข้อมูลและความครบถ้วน (Validation) แล้วจึงนำ เข้าสู่กระบวนการทบทวน (Review) เพื่อเตรียมตัวสำหรับ การจัดทำรายงานความยั่งยืนในปีถัดไป ตามกรอบ GRI ฉบับ Standards โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้



102-46, 103-1

1. การระบุประเด็น (Identification)

ในปี 2561 ธนาครได้ทำการระบุประเด็นที่มีความสำคัญกับบริบทความยั่งยืนขององค์กร (Sustainability Context) ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และมีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม (Stakeholder Inclusiveness) โดยธนาครได้อาศัยข้อมูลจากการทำ Online Survey จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กรเมื่อปี 2560 เป็นข้อมูลตั้งต้น และพิจารณาถึงความเปลี่ยนแปลงของประเด็นดังกล่าว

ข้อมูลภายในองค์กร (เป้าหมายองค์กร)

ธนาครได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรถึงประเด็นที่มีความสำคัญขององค์กรที่ดำเนินการสำรวจไปเมื่อปี 2560 ว่าได้เปลี่ยนแปลงไปจากปีที่แล้วหรือไม่

ข้อมูลภายนอกองค์กร (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

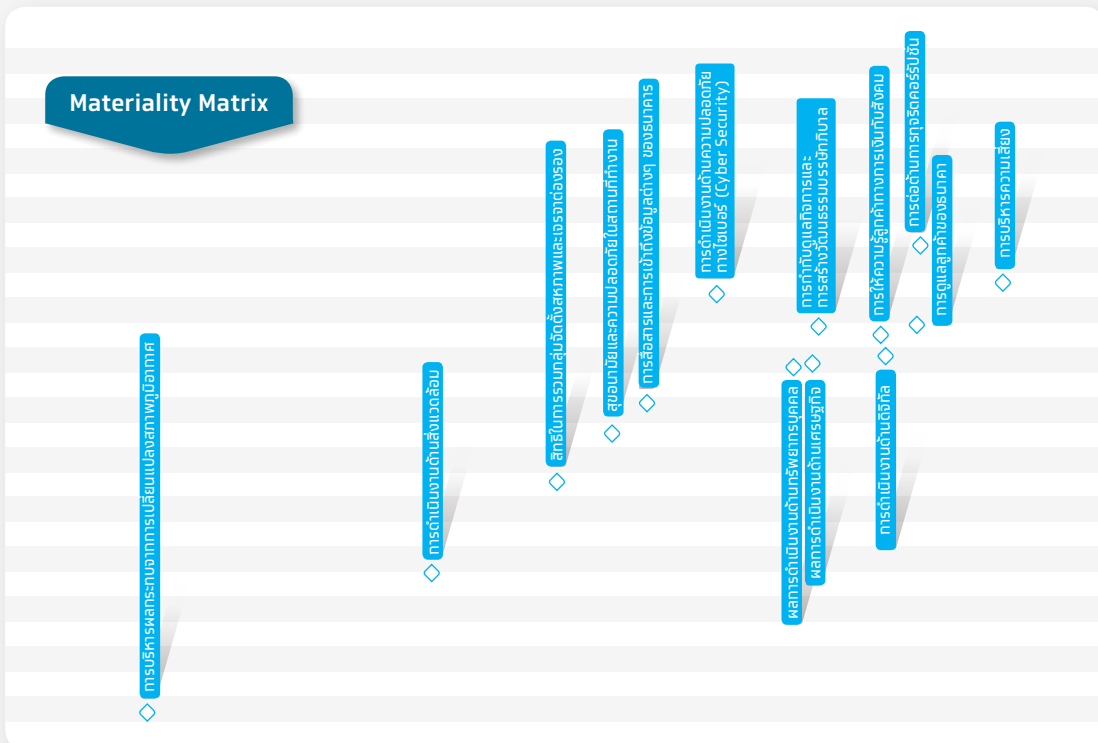
เนื่องด้วยการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ต้องอยู่บนการสร้างคุณค่าที่อยู่บนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเหตุนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นปัจจัยที่จะทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง โดยธนาครได้นำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่างๆ เช่น การสัมมนาการรับฟังความคิดเห็นด้วยวิธีต่างๆ ผ่านการทำแบบสำรวจผ่านช่องทาง online การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า แบบประเมินคุณค่าแบบประเมินคุณภาพชีวิตของผู้มีส่วนร่วมกับโครงการ CSR รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ปัจจัยความพึงพอใจผู้ถือหุ้น

มาตรฐานการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน แบบประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐบาลแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน ไปเปรียบเทียบกับผลสำรวจที่ได้จากปี 2560

2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

หลังจากที่ธนาครได้ระบุประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ได้นำประเด็นเหล่านั้นมาจัดลำดับถึงความสำคัญตามแนวทางของ GRI Standards เพื่อทดสอบสารัตถภาพ (Materiality Test) โดยเปรียบเทียบผลคะแนนที่ได้จากปี 2561 กับปี 2560 และจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและตัวแทนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงการพิจารณาปัจจัยอื่นๆ เช่น กลยุทธ์และค่านิยม นโยบายรัฐบาล ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ โดยได้จัดลำดับความสำคัญตาม 2 เกณฑ์หลัก เพื่อนำไปสู่การกำหนดประเด็นลงตาราง Materiality Matrix คือ แกนระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมต่อองค์กร และแกนระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยธนาครได้จัดลำดับความสำคัญประเด็นที่มีผลต่อการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนขององค์กรมากที่สุดทั้งจากมุมมองของธนาครและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด 14 ประเด็น



102-45, 102-46, 102-47, 103-1

ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารคงประเด็นหลักส่วนใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญไว้เหมือนกับปี 2560 แต่ได้มีการเปลี่ยนแปลงใน 3 ประเด็น โดยได้นำประเด็นเรื่อง “การให้สินเชื่อด้วยหลักธรรมาภิบาล” ไปรวมกับประเด็น “การกำกับดูแลกิจการและการสร้างวัฒนธรรมบริษัท” เนื่องจากการสร้างวัฒนธรรมบริษัทได้ครอบคลุมการดำเนินงานของพนักงานทุกคนในองค์กร นำประเด็นเรื่อง “จรรยาบรรณธุรกิจ” ไปรายงานอยู่ในประเด็น “การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” เนื่องจากจรรยาบรรณธุรกิจมุ่งเน้นไปที่เรื่องของการปฏิบัติงานด้วยความสุจริตและความโปร่งใส และได้นำประเด็นเรื่อง “ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ” ไปรายงานอยู่ในประเด็น “การดำเนินงานด้านดิจิทัล” เนื่องจากการทำงานของธนาคารทางด้านดิจิทัลในปี 2561 เกิดจากความร่วมมือของหลายๆ หน่วยงานเข้าด้วยกันทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรต่างประเทศ จึงทำให้สามารถรายงานได้ในหัวข้อเดียวกัน นอกจากนี้ ได้เปลี่ยนชื่อประเด็นเรื่อง “ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า” เป็น “การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)” เพื่อให้สะท้อนภาพรวมการดำเนินงาน

ของธนาคารได้อย่างครอบคลุม รวมทั้ง ปัจจุบันลูกค้าเริ่มเปลี่ยนมาทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์มากขึ้น และได้เปลี่ยนชื่อประเด็นเรื่อง “การสื่อสารการตลาด” เป็นเรื่อง “การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของธนาคาร”

โดยกำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นตามบริเวณที่เกิดผลกระทบ (หรือคาดว่าจะเกิดดังนี้)

- **ขอบเขตภายในองค์กร (Within Organization)**
ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารกรุงไทย และบริษัทในเครือของธนาคารกรุงไทย (KTB Group) จำนวน 6 บริษัท ได้แก่ บริษัทกรุงไทยกฎหมาย จำกัด บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทยจำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด บริษัทกรุงไทยธุรกิจลิซิสซิ่ง จำกัด และบริษัท กรุงไทย แอดไวซ์ เซอร์ จำกัด
- **ขอบเขตภายนอกองค์กร (Outside Organization)**
ประกอบไปด้วย ลูกค้า สังคม ผู้ถือหุ้น คู่ค้า และหน่วยงานกำกับ

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Aspect (102-47)	ขอบข่ายของการรายงาน Aspect Boundary												หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน
	Within Organization (103-1) (KTB/KTB Group)							Outside Organization (103-1)					
	KTB	KTBLAW	KTBGS	KTAM	KTBCS	KTBL	KTBA	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม	หน่วยงาน กำกับ	
1. การกำกับดูแลกิจการ และการสร้างวัฒนธรรม บริษัท	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				การกำกับดูแลกิจการ และการสร้างวัฒนธรรม บริษัท
2. การต่อต้านทุจริต คอร์รัปชัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				การกำกับดูแลกิจการ และการสร้างวัฒนธรรม บริษัท
3. การบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	การกำกับดูแลกิจการ และการสร้างวัฒนธรรม บริษัท
4. การดำเนินงานด้าน สิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม
5. การบริหารผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	การดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม
6. ผลการดำเนินงานด้าน เศรษฐกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
7. การดำเนินงานด้าน ดิจิทัล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓			การดำเนินงานด้านสังคม
8. การสื่อสารและการ เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของ ธนาคาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						การดำเนินงานด้านสังคม

102-46, 102-47, 103-1

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Aspect (102-47)	ขอบข่ายของการรายงาน Aspect Boundary												หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน
	Within Organization (103-1) (KTB/KTB Group)							Outside Organization (103-1)					
	KTB	KTBLAW	KTBGS	KTAM	KTBCS	KTBL	KTBA	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า	คู่ค้า	สังคม	หน่วยงาน กำกับ	
9. การให้ความรู้ทาง การเงินกับสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		การดำเนินงานด้านสังคม
10. สุขอนามัยและความ ปลอดภัยในสถานที่ ทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
11. การดำเนินงานด้าน ทรัพยากรบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
12. สิทธิในการรวมกลุ่ม และเจรจาต่อรอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
13. การดูแลลูกค้าของ ธนาคาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		การดำเนินงานด้านสังคม
14. การดำเนินงานด้าน ความปลอดภัยทาง ไซเบอร์ (Cyber Security)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						การดำเนินงานด้านสังคม

3. การตรวจสอบ (Validation)

กระบวนการตรวจสอบ คือขั้นตอนตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่รายงานในส่วนขอบเขตของข้อมูล (Scope) ขอบเขตผลกระทบที่เกิดขึ้น (Aspect Boundary) เพื่อให้เกิดความสมดุลในส่วนของการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของธนาคารและผลกระทบที่เกิดขึ้น ก่อนรายงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การทบทวน (Review)

กระบวนการทบทวนคือขั้นตอนสุดท้ายที่เกิดขึ้นหลังจากได้เผยแพร่รายงานความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทบทวนประเด็นที่เป็นสาระสำคัญว่ายังมีนัยสำคัญต่อธนาคารหรือไม่ โดยอาศัยข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Feedback) เพื่อทำการวิเคราะห์ก่อนดำเนินการรายงานในปีถัดไป

102-42

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบ

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมในทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากข้อมูลปฏิกิริยาและกฏเกณฑ์ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับสังคมและลูกค้า โดยได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร และเผยแพร่ให้สังคมได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งนี้ การเติบโตอย่างยั่งยืนต้องการเกิดจากการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยที่ผ่านมารธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	กระบวนการที่ใช้ (102-43)	ความถี่ (102-43)	ความต้องการ (102-44)	แนวทางการปฏิบัติ (102-44)
พนักงาน	- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาข้อร้องเรียนของพนักงาน จำนวน 3 ช่องทาง เช่น E-mail โดยตรงต่อผู้บริหาร HR Care และโทรศัพท์สายด่วน HR - การสำรวจความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร - การประชุมและการจัดสัมมนาร่วมกับพนักงาน - แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่าน whistle blowing	- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - ตอบแบบสอบถามความมุ่งมั่น 2 ครั้ง/ปี - การประเมินผลการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/ปี	- คำตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการ - แรงบันดาลใจในการทำงาน - งานที่ท้าทายและมีคุณค่า - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า - การยอมรับหรือเห็นคุณค่า - สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน	- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ - มีแผนการจัดอบรมพนักงานและพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน
ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร - การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - สำรวจความผูกพันลูกค้า Customer Engagement - เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า	- สำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร 1 ครั้ง - สำรวจความผูกพันลูกค้า Customer Engagement ตลอดทั้งปี - สำรวจการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าตลอดทั้งปี	- การรักษาความลับของลูกค้า - ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ได้รับการบริการที่เหมาะสมและแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการด้วยความเต็มใจและเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน
สังคม	รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ธนาคารดำเนินการ	รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้คนในสังคมทุกครั้งที่เกิดกิจกรรมตลอดทั้งปี	- สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม - มีความรับผิดชอบต่อสังคม	ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักบรรษัทภิบาลตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้าน CSR in process เช่น การประหยัดพลังงาน และสินเชื่อเพื่อสังคมสำหรับรายย่อย เป็นต้น และด้าน CSR after process เช่น การดำเนินโครงการ CSR ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็งและนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	กระบวนการที่ใช้ (102-43)	ความถี่ (102-43)	ความต้องการ (102-44)	แนวทางการปฏิบัติ (102-44)
ผู้ถือหุ้น	- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายของธนาคาร และตอบข้อสงสัยในที่ประชุม - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร - การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (One-On-One Meeting & Conference Call) - การประชุมนักวิเคราะห์ และผู้จัดการกองทุนสถาบันในประเทศ - การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน (Road Show)	- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 1 ครั้ง/ปี - จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร 1 ครั้ง/ปี - สัมภาษณ์ตัวต่อตัวตลอดทั้งปี - เดินทางไปพบปะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนตลอดทั้งปี - การประชุมนักวิเคราะห์ และผู้จัดการกองทุนทุกไตรมาส	สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น	- จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - ดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด
ลูกค้า	- การจัดประชุม อบรมสัมมนา และจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ - การรับฟังข้อเสนอแนะปัญหาและข้อร้องเรียนตลอดทั้งปี	ดำเนินการจัดการอบรมสำหรับคู่ค้าระบบข้อมูลของธนาคาร 1 ครั้ง	- นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร - การร่วมมือและประสานงานระหว่างกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	- มีการออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา - ไม่รับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญเป็นการส่วนตัว หรือหม่อมคณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย
หน่วยงานกำกับ	ประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่างๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback	ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน	- การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ความมั่นคงของระบบงานธนาคาร - ความโปร่งใสขององค์กรและระบบงาน	- ยึดหลักการประเมินธนาคารทั้งรูปแบบการประเมินตนเอง และเกณฑ์ การประเมินรางวัลด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต และ Feedback จากหน่วยงานกำกับมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

102-53

➤ ติดต่อบริษัทเกี่ยวกับรายงาน

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 ปี 2561

➤ รางวัลระดับประเทศ

รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2561 ด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น

จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากการดำเนินงานของธนาคารในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่โปร่งใสเป็นธรรม มีการรายงานและเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ค้ำถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากล ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 3



โล่ประกาศเกียรติคุณ จากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

ธนาคารได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณดังกล่าวในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนและประสานงานกับสำนักงาน ปปง. เพื่อเฝ้าระวังป้องกันกลุ่มมิจฉาชีพที่มีพฤติกรรมหลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) เข้าข่ายการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จนสามารถบรรเทาความเสียหายให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



รางวัล SMEs Excellence Awards 2018

จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยธนาคารได้รับรางวัลในฐานะสถาบันการเงินผู้ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมให้แข็งแกร่ง ซึ่งเป็นฐานรากสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยธนาคารได้เสนอรายชื่อลูกค้าชิงรางวัล SMEs Excellence Awards ซึ่งมีลูกค้าของธนาคาร 3 รายได้รับรางวัลในประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ได้แก่ บริษัท ยามาโตะ อีสเทิร์น จำกัด ประเภทธุรกิจบริการ ได้แก่ บริษัท เจเคเอ็นโกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) และประเภทธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง ได้แก่ บริษัท ฮอนด้า เพิร์ส จำกัด



รางวัล Best Award Thailand Futures Exchange 2017 ประเภท Market Maker - Best Performance Currency

จัดโดย Thailand Futures Exchange (TFEX) โดยธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในการทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลสภาพคล่องของตลาด TFEX ในด้าน Currency



รางวัลสนับสนุนและส่งเสริมการออมดีเด่น ประจำปี 2561

ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากการเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานของ กอช. และร่วมขับเคลื่อนการออมของภาคประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล งานวันออมแห่งชาติ ประจำปี 2561 จัดโดยกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)



รางวัล Bronze Award กลุ่มรางวัลองค์กรที่ประกอบธุรกิจ ประเพณีเพื่อสังคม (CSR)

จากผลงานภาพยนตร์โฆษณาออนไลน์ ชุด Krungthai Financial Literacy “คิดก่อนควักกระเป๋าจ่าย” ในโครงการประกวดแคมเปญการตลาด (MAT Award 2018) ประจำปี ครั้งที่ 10 จัดโดยสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย (MAT) ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะแบรนด์ที่นำเสนอแคมเปญการตลาดผ่านความคิดสร้างสรรค์อย่างโดดเด่น และสร้างแรงบันดาลใจ



รางวัล ADMAN Awards & Symposium ครั้งที่ 15 ประจำปี 2561

งานประกวดรางวัลผลงานสร้างสรรค์ประเภทต่างๆ ภายใต้แนวคิด “CREATIVITY FOR SHARING” จัดโดยสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ยกย่อง และให้กำลังใจแก่องค์กร บุคลากร และผลงานที่มีคุณภาพ รับผิดชอบต่อจริยวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้ประชาชน องค์กรธุรกิจ และสังคม เกิดการยอมรับและเห็นถึงบทบาทความสำคัญของการสื่อสารการตลาด ซึ่งธนาคารส่งภาพยนตร์โฆษณาออนไลน์ชุด “ให้สด” ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทางการเงินเข้าประกวดและได้รับรางวัล จำนวน 4 ประเภท ดังนี้

- PUBLIC RELATIONS CATEGORIES
รางวัล SILVER : CORPORATE COMMUNICATION & REPUTATION MANAGEMENT
- DIGITAL & INTERACTIVE MEDIA CATEGORIES
รางวัล BRONZE : CONTENT PLACEMENT
รางวัล BRONZE : DIGITAL MULTI-PLATFORM CAMPAIGN
- DIRECT MARKETING CATEGORIES
รางวัล BRONZE : BEST USE OF AMBIENT: LARGE & SMALL SCALE
รางวัล BRONZE : BEST USE OF CORPORATE IMAGE & COMMUNICATION
- CAMPAIGN CATEGORY
รางวัล BRONZE : USE OF DIGITAL & SOCIAL IN A PR CAMPAIGN



รางวัล Money & Banking Awards 2018 ประเภทรางวัลบูรณาการยอดเยี่ยม

พื้นที่ขนาด 850-1,000 ตารางเมตร จัดโดยวารสารการเงินธนาคาร จากการออกบูธและจัดกิจกรรมทางการตลาดในงานมหกรรมการเงิน ครั้งที่ 18 (Money Expo 2018) โดยพิจารณาจากแนวคิดรบบยอด ความคิดสร้างสรรค์ การออกแบบและศิลปกรรม ประโยชน์ใช้สอยและการนำเสนอสอดคล้องกับแนวคิดหลักของงาน “Wealth Transformation มิติใหม่แห่งความมั่งคั่ง”

รางวัลรายงานความยั่งยืน ประเภทดีเด่น ประจำปี 2561

จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นในการส่งเสริมและยกระดับการจัดทำรายงานความยั่งยืนให้มีคุณภาพ และมีเนื้อหาที่ได้รับการพัฒนาให้สมบูรณ์ตามประเด็นที่ถูกคัดเลือกให้เปิดเผยอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี



> รางวัลระดับนานาชาติ

รางวัล The Asian Banker Transaction Banking Awards 2018 ประเภท The Best Transaction Bank in Thailand และประเภท The Best Trade Finance Bank in Thailand

จัดโดยนิตยสาร The Asian Banker ประเทศสิงคโปร์ โดยธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ และบริการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ ผ่านระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง



รางวัล IFR Asia Awards 2017 ประเภท Best Domestic Bond

จัดโดยนิตยสาร IFR Asia นิตยสารด้านตลาดเงินและตลาดทุนชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย โดยธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากธุรกรรมการจัดจำหน่ายหุ้นกู้สกุลเงินบาท ให้แก่ บริษัท น้ำจืด 2 พาวเวอร์ จำกัด



รางวัล Best Social Impact Thailand 2018

กรุงไทยได้รับรางวัล Best Social Impact Thailand 2018 จากวารสาร Capital Finance International (CFI) ซึ่งเป็นวารสารด้านธุรกิจ การเงิน และ เศรษฐศาสตร์ ประเทศอังกฤษ โดยได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล



รางวัล Best Bank Websites

จากการประกวด WebAwards 2018 เว็บไซต์ประกวดสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ อันดับ 1 ของโลก จัดโดย Web Marketing Association เพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับตลาดอินเทอร์เน็ต และการพัฒนาเว็บไซต์ที่ดีที่สุดใน 96 แวดวงธุรกิจ พิจารณาคัดสินโดยคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อออนไลน์ด้วย 7 หลักเกณฑ์ ประกอบด้วย การออกแบบ (Design) ใช้งานง่าย (Ease of Use) การเขียน (Copywriting) การโต้ตอบ/การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งาน (Interactivity) เทคโนโลยี (Use of Technology) นวัตกรรม (Innovation) และเนื้อหา (Content)



รางวัล Global Business Outlook Awards ประเภท Best Trade Finance Bank - Thailand, 2018

จัดโดยนิตยสาร Global Business Outlook ประเทศอังกฤษ โดยธนาคารได้รับรางวัลในฐานะสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศอย่างครบวงจรผ่านระบบ Krungthai Trade Online มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยระดับมาตรฐานสากลและมีเครือข่ายการให้บริการเชื่อมโยงกับธนาคารต่างชาติในทุกภูมิภาคทั่วโลก



รางวัล ASSET ASIAN AWARDS 2018

ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมเข้าเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ให้กับหุ้นกู้บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) (“THAIBEV”) หุ้นกู้บริษัท อีดีแอล-เจนเนอเรชั่น มหาชน (“EDL-GEN”) และหน่วยลงทุนเพิ่มทุนของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล (“DIF”) ในปี 2561 และธุรกรรมดังกล่าวได้รับการเสนอชื่อและได้รับรางวัล Best Corporate Bond-Thailand, Best Corporate Bond-Laos และ Best Follow-on Offering-Thailand ตามลำดับ จาก The Asset Triple A



รางวัล ASEAN Corporate Governance Awards

จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับผู้แทนของประเทศอื่นในกลุ่ม ASEAN ซึ่งธนาคารเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนไทยจำนวน 11 บริษัท ที่ได้รับผลการประเมินในระดับ TOP 50 ASEAN PLCs ในกลุ่ม TOP 31 - 50 รางวัลดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อยกย่องความมุ่งมั่นของบริษัทจดทะเบียนในอาเซียนที่มีการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากนักลงทุนทั่วโลก



การแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

General Standard Disclosures	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to disclosure
	AR	SR			
STRATEGY AND ANALYSIS					
102-14		6-9			
103-15		6-9			
ORGANIZATIONAL PROFILE					
102-1		10			
102-2	51-52, 55-62	12-14			
102-3		10			
102-4		11			
102-5		10			
102-6		12-14			
102-7		11, 34-37, 44-45, 49-50			
102-8		49-50			Goal 8 good job and economic growth -Employment
102-41		65			
102-9		17			
102-10		20			
102-11		18, 42-43			
102-12		18			
102-13		14			
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES					
102-45		91			
102-46		89-92			
102-47		91-92			
102-48				No any restatement	
102-49				No significant change	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT					
102-40		93-94			
102-42		93			
102-43		93-94			
102-44		93-94			
REPORT PROFILE					
102-50		89			
102-51		89			
102-52		89			

General Standard Disclosures	Page Number		External Assurance	Direct Answer	SDG Mapping Linkage to disclosure
	AR	SR			
102-53		94			
102-54		89			
102-55		99-103			
102-56				No Assurance Statement	
GOVERNANCE					
102-18	148-162	19-20			
ETHICS AND INTEGRITY					
102-16		10-11,19-22			Goal 16 peace and justice -Ethic and lawful behave

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

DMA and Indicators	Page Number		Omissions	External Assurance	SDG Mapping Linkage to disclosure
	AR	SR			
GRI 103 Management Approach					
103-1		89-92			
103-2		34, 40, 48-49, 55-59, 66-67, 70-71, 73, 82, 85			
103-3		19, 26, 34, 45, 60, 65-66, 73			
Economic					
Economic Performance					
201-1	194-195	45			Goal 8 good job and economic growth - Economic Performance Goal 9 innovation and infrastructure - Infrastructure investment
201-2		31			
201-3		52-53			
201-4		45			

DMA and Indicators	Page Number		Omissions	External Assurance	SDG Mapping Linkage to disclosure
	AR	SR			
Indirect Economic Impact					
203-2		13-14, 34-44, 73-75			Goal 8 good jobs and economic growth - Indirect impact on job creation - Jobs supported in the supply chain
Environment					
Materials					
301-1		88			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency/ recycling
Energy					
302-1		82-84			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency
302-4		83-84			Goal 12 responsible consumption - Material efficiency Goal 13 climate action - Material efficiency
Water					
303-1		84			
Emissions					
305-2		83-84			Goal 13 climate action - Material efficiency
305-5		83-85, 87			Goal 13 climate action - Material efficiency
Social					
Labor Practices and Decent Work					
Employment					
401-1		50			Goal 5 gender equality - Gender equality Goal 8 good jobs and economic growth - employment
401-2		52-53			Goal 8 good jobs and economic growth - Earning, wages and benefits

DMA and Indicators	Page Number		Omissions	External Assurance	SDG Mapping Linkage to disclosure
	AR	SR			
401-3		54			Goal 5 gender equality - Parental leave
Occupation Health and Safety					
403-1		61-62			Goal 8 good jobs and economic growth - Occupational health and safety
403-2		63			Goal 3 good health - Occupational health and safety
403-3		64			
403-4		64			
Training and Education					
404-1		57			Goal 4 quality education - Employee training and education Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-2		55-57			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
404-3		57			Goal 8 good jobs and economic growth - Employee training and education
Diversity and Equal Opportunity					
405-1		49-50			Goal 5 gender equality - Gender equality - Woman in leadership Goal 8 good jobs and economic growth - Diversity and equal opportunity
Non-discrimination					
406-1		50, 69			Goal 5 gender equality - Non-discrimination Goal 16 peace and justice - Non-discrimination

DMA and Indicators	Page Number		Omissions	External Assurance	SDG Mapping Linkage to disclosure
	AR	SR			
Anti-corruption					
205-1		27			Goal 16 peace and justice - Anti-corruption
205-2		23-25			
Marketing Communications					
417-3		71-72			
Customer Privacy					
418-1		71			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 ☐ กรรมการระบุ.....
- 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 ☐ การกำกับดูแลกิจการและการสร้างวัฒนธรรมบริษัท
☐ การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน เรื่องใด มีประโยชน์กับท่าน น้อยที่สุด
☐ เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ☐ การกำกับดูแลกิจการและการสร้างวัฒนธรรมบริษัท
☐ การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ☐ การดำเนินงานด้านสังคม ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- หลังจากอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร
.....
- ท่านคิดว่าธนาคารควรดำเนินงานด้านความยั่งยืนในเรื่องใดเพิ่มเติม
.....
- ท่านมีข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ อย่างไรบ้าง
.....

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืนฉบับนี้
จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานฉบับต่อไป
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง



บริการธุรกิจตอบรับ

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม

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

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



Krungthai
NEXT



Krungthai
กรุงไทย

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

