

ความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2561



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



Corporate Social Responsibility

ความรับผิดชอบต่อสังคม

(Corporate Social Responsibility : CSR)



1. นโยบายภาพรวม

เคทีซีมุ่งดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่กับการรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรในทุกมิติรอบด้าน และในฐานะที่บริษัทดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ซึ่งนับเป็นฟันเฟืองหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจของประเทศ บริษัทจึงมุ่งพัฒนาสังคมจากสิ่งใกล้ตัวด้วยการสร้างองค์กรเพื่อการเรียนรู้และแบ่งปัน โดยเริ่มจากภายในองค์กรและส่งต่อสู่สังคมภายนอกอย่างไม่มีข้อจำกัด เพราะบริษัทเชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพในการพัฒนาเรียนรู้ แต่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสอาจถูกละเลยหรือมองข้าม เคทีซีจึงจะเร่งที่จะสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ไม่ว่าจะเป็นผู้พิการ โรงเรียนชุมชน ในละแวกใกล้เคียงและที่ห่างไกลในชนบท

ในการทำธุรกิจ บริษัทให้ความสำคัญและคำนึงถึงการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการดำเนินงาน โดยใช้การบริหารแบบ Membership Company ซึ่งมีสมาชิกเป็นศูนย์กลางสำคัญ มุ่งเน้นการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ บริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ รวมถึงการคัดสรรข้อเสนอและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติงานที่มีความสะดวก ปลอดภัยและมีเสถียรภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกผู้ใช้ ตลอดจนสนับสนุนให้สมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลมีการวางแผนใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล เพื่อไม่ให้เกิดภาระหนี้เกินความจำเป็น ภายในองค์กร บริษัทยังมุ่งปลูกฝังและมอบโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพความรู้ของตนเองอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกัน โดยสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดีและอุปกรณ์อันทันสมัยที่เอื้อต่อการทำงาน และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานอยู่ร่วมกันด้วยมิตรภาพที่ดีและเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2. การดำเนินงานและการจัดทำรายงานด้าน CSR

มาตรฐานที่บริษัทได้นำมาใช้ในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและการเขียนรายงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การยึดถือรูปแบบการรายงานตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควบคู่กับการนำ

กรอบการรายงานสากลที่พัฒนาโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative มาปรับใช้ในการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการปฏิบัติตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดังกล่าว ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนารายงานและเตรียมความพร้อมสู่การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนในอนาคต เนื่องจากครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องรายงานในหนังสือรายงานแห่งความยั่งยืน ทั้งในระดับประเทศและสากล

ในการดำเนินกิจการ บริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าแบบเจาะลึก บนแนวทางการทำตลาดในลักษณะของไลฟ์สไตล์เซกเมนต์เทชนี่ที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งชั้นในตลาดและนำเสนอสิทธิประโยชน์รอบด้านอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม เน้นการผนึกความร่วมมือกับหลากหลายพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงนำนวัตกรรมเทคโนโลยีบริการมาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ขยายฐานสมาชิกโดยมุ่งเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ของบริษัทและพันธมิตรธุรกิจ ตลอดจนปรับปรุงบริการให้สมาชิกสามารถกำหนดและทำการได้ด้วยตนเอง (Self Service) เพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของคนในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ จะขยายปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิตสู่ธุรกิจใหม่และตลาดต่างจังหวัด ด้วยบริการ KTC Payment Solutions ที่เหมาะกับประเภทของลูกค้า เช่น KTC QR Code Payment, Alipay O2O (Online to Offline) เป็นต้น ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกรอบด้านเกิดความพึงพอใจและผูกพันกับแบรนด์เคทีซี อันจะนำไปสู่การเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืนในระยะยาว

อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามสถานะการใช้ของสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่หากมีผู้ไม่ประสงค์ดีนำบัตรเครดิตของสมาชิกไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เคทีซีบรรลุเป้าหมายการเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคอย่างครบวงจร โดยมีคณะกรรมการและคณะทำงานตรวจสอบจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คอยควบคุมคุณภาพและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญโดยระบุแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตร คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงภาครัฐ ตามความเกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยได้กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการ เพื่อรับทราบและเข้าถึงความคาดหวัง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสม ดังนี้

ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Standard	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฉ้อฉล	การกำกับดูแลกิจการ การเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี / มีระบบการป้องกัน การทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการก่อการร้ายและการฟอกเงิน การมีระบบการตรวจสอบและการควบคุมภายใน และมีการเปิดเผยข้อมูลด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และทันเวลา	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - คู่แข่ง - ผู้ถือหุ้น - ภาครัฐ	- การกำกับดูแลกิจการ - มิติเศรษฐกิจ
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	หลักจริยธรรมทางธุรกิจ การกำหนดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และการมีวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - คู่แข่ง - ผู้ถือหุ้น - ภาครัฐ	- หลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ - มิติเศรษฐกิจ
สินค้าและบริการ	การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า	- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - มิติเศรษฐกิจ
สินค้าและบริการ	การพัฒนาเชิงดิจิทัล การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า	- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - มิติเศรษฐกิจ
การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ความปลอดภัยของข้อมูล / การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว - มิติเศรษฐกิจ

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Standard	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบข่ายภายใน องค์กร	ขอบข่าย ภายนอก องค์กร	หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน
การจ้างงาน / ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม / ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย / การร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	ทุกหน่วยงาน	• คู่ค้า • ภาครัฐ • พนักงาน	• การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล • มติสังคม
• การดึงดูดและรักษาพนักงาน / ความผูกพันของพนักงาน • การฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่พนักงาน • อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	• การปฏิบัติงาน • การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร • อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน			
ชุมชนท้องถิ่น / ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ความรับผิดชอบต่อชุมชน การทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชน / กิจกรรมจิตอาสา / การทำกิจกรรมที่ส่งเสริมกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	ทุกหน่วยงาน	• ชุมชนและสังคม	• การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม • มติสังคม
มลภาวะทางอากาศ / พลังงาน / น้ำ / น้ำทิ้ง และของเสีย	การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม / การปล่อยก๊าซเรือนกระจก / การจัดการด้านพลังงาน / การจัดการน้ำ / การจัดการของเสีย	ทุกหน่วยงาน	• ชุมชนและสังคม	• การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม • มติสังคม

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นความยั่งยืนระดับสากล

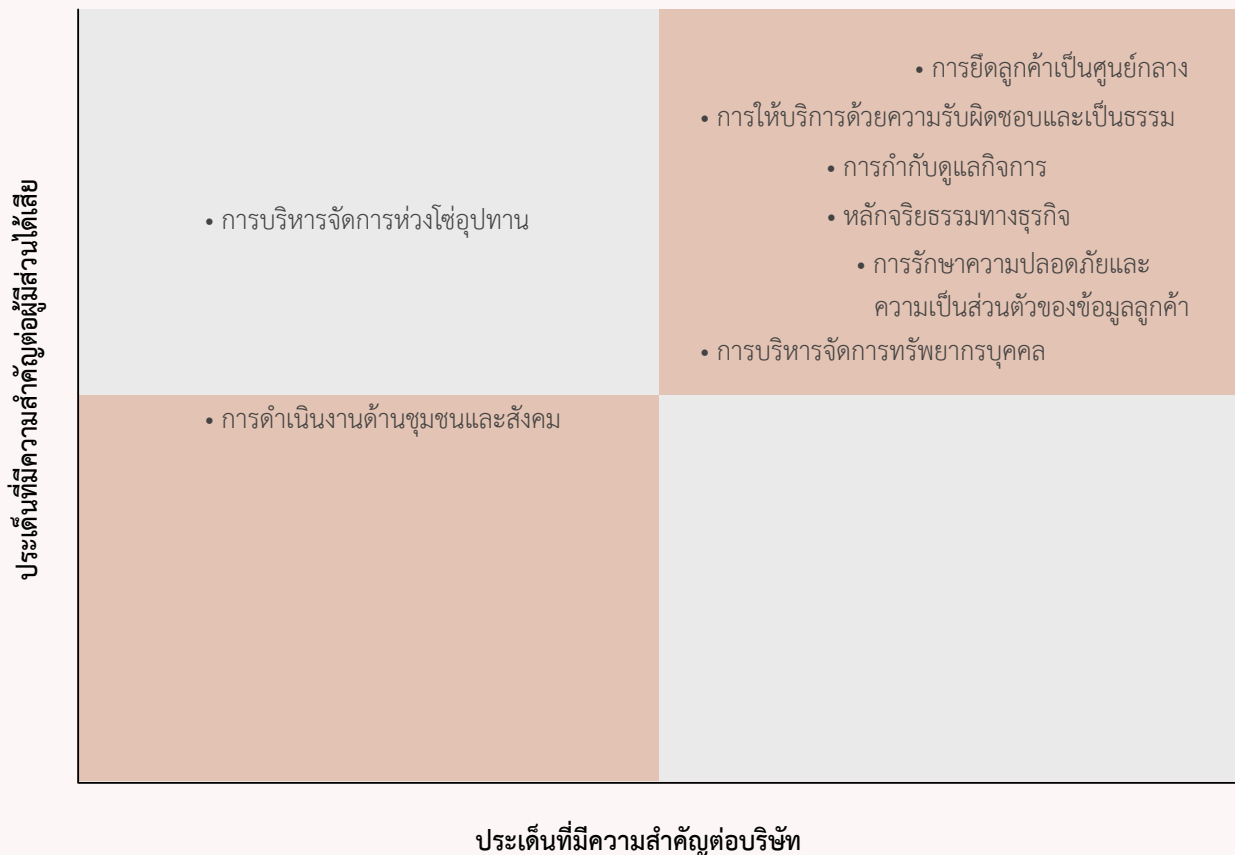
นำประเด็นความยั่งยืนมาถกเถียงและนำเสนอหน่วยงานต่างๆ ของบริษัทพิจารณาประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการ ดังนี้

(1) จากหน่วยงานภายในบริษัท โดยการระดมความคิดเห็นจากทุกสายงานที่สำคัญ โดยการหารือ หรือจัดประชุมเพื่อนำข้อมูลมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท

(2) ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก บริษัทได้นำประเด็นที่ลูกค้าได้แจ้งบริษัท ผ่านการร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทราบความสำคัญหรือความคาดหวังที่มีต่อบริษัท

2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- วิเคราะห์และพิจารณาบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจากหน่วยงานภายในบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
- จัดลำดับความสำคัญว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยสามารถกำหนดได้ทั้งสิ้น 9 ประเด็น เพื่อกำหนดประเด็นลงใน Materiality Matrix ประกอบด้วย
 - แกน X : ประเด็นที่มีความสำคัญกับบริษัท
 - แกน Y : ประเด็นที่มีความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย



มิติเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลกิจการ

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : ผลการดำเนินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดี ถึง ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานปี 2561 :

- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

- ผลการประเมินระดับ “ร้อยละ 97” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

แนวทางการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญอย่างยิ่งและส่งผลที่ดีต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ ผลประกอบการทางการเงิน และการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว บริษัทจึงยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นบทบาทและความรับผิดชอบต่อสำคัญของคณะกรรมการบริษัท

ในการกำกับดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่บริษัท

• การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงานของบริษัทที่มีประสิทธิภาพในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก รวมถึงแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานซึ่งได้กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตาม ให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและร่วมกับฝ่ายจัดการ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงทั้งบริษัทเป็นประจำทุกปี และได้รายงานสรุปเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของบริษัทโดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความเป็นอิสระ และเพื่อความชัดเจนในการบริหารงานด้านการกำกับดูแล และการบริหารกิจการ บริษัทได้กำหนดให้ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะต้องไม่เป็นบุคคลคนเดียวกัน และเพื่อให้มีการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารได้มีการหารือ หรือร่วมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ กันเป็นประจำ

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญ

ที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้านและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบ รวมถึงกำกับดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ การพัฒนาอย่างยั่งยืน และหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล โดยในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีหน้าที่สรรหากรรมการผู้บริหารที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายหรือที่บริษัทกำหนด โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการหรือผู้บริหาร พิจารณากำหนดค่าตอบแทนเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท หรือผู้ถือหุ้น พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร โดยในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 8 ครั้ง

• หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญ หรือผิดกฎหมายจากหน่วยงานกำกับดูแล

ผลการดำเนินงานปี 2561 : ไม่มีค่าเตือน หรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญ หรือผิดกฎหมายจากหน่วยงานกำกับดูแล

แนวทางการดำเนินการ

หลักจริยธรรมทางธุรกิจ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางที่บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน และคู่ค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณคู่ค้าซึ่งมีการกำหนดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติโดยทั่วกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงกลุ่มคู่ค้าของบริษัท เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติคู่มือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทครอบคลุมการดำเนินการของ

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่กำกับดูแล ให้มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ อีกทั้งจัดให้มีการทบทวนคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี* นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตาม คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจในหลายรูปแบบ เช่น การจัดอบรม ปฐมนิเทศ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E - Learning) รวมถึง การจัดประเมินความรู้ ความเข้าใจ

หมายเหตุ * ศึกษารายละเอียดคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท ได้ที่ www.ktc.co.th > การกำกับดูแลกิจการ



• การกำกับดูแลของบริษัท

บริษัทดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด โดยเมื่อมีหลักเกณฑ์ หรือประกาศของหน่วยงานกำกับดูแลออกใหม่ ได้จัดให้มีการสรุปประกาศ เพื่อเผยแพร่ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ รวมถึง จัดประชุม เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศ เช่น การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct เช่น การปรับปรุง ทบทวนเอกสารประกอบการขายผลิตภัณฑ์ บทกำกับดูแลพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ดังกล่าว นอกจากนี้ ยังได้นำกฎหมายจากต่างประเทศที่บริษัทพิจารณาว่าอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานมาพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมด้วย เช่น การพิจารณาผลกระทบของกฎหมาย General Data Protection Regulations (GDPR) เป็นต้น

• การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการบริษัทมีมติเห็นชอบนโยบายต่อต้าน การคอร์รัปชัน ซึ่งได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแล กิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อห้ามไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงานดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งเพื่อ ประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อน หรือคนรู้จัก เว้นแต่ เป็นกรณีที่ถูกหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้โดยนโยบายฯ ได้กำหนดบทบาท หน้าที่ แนวทางปฏิบัติหากพบการคอร์รัปชัน บทลงโทษ รวมถึง กระบวนการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ปี 2556 บริษัทได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วม ปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทยใน “การประชุม ระดับนานาชาติว่าด้วยการสร้างแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Anti - Corruption : CAC) ในการต่อต้านการทุจริตภาคเอกชน ไทย” ซึ่งจัดโดยสถาบันส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัท จดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และได้ดำเนินการให้เป็นไปตาม กระบวนการให้การรับรอง (Certification Process) ของโครงการ แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition against Corruption : CAC) ซึ่งบริษัทได้แสดงหลักฐานประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจ มาตรการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบควบคุมภายใน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการโครงการฯ โดยบริษัทได้รับรองสถานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของ ภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเรียบร้อยแล้วเมื่อ วันที่ 22 เมษายน 2559 โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการยื่นขอต่ออายุ การเป็นสมาชิกฯ

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบาย ต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยในปี 2561 บริษัทมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการ กำกับดูแล และควบคุมดูแลเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการ ทุจริต คอร์รัปชัน รวมถึง แนวทางการติดตามประเมินผลการปฏิบัติ ตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าว ได้แก่

1. ทบทวนนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันโดยนโยบายดังกล่าว อยู่ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการ เมื่อการประชุม คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อ

สังคมและสิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 12 / 2561 และคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2562 ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยบริษัทได้เผยแพร่ นโยบายฯ ให้กับลูกค้า คู่ค้า รวมถึงพนักงานบริษัท ได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์บริษัท (www.ktc.co.th) อินทราเน็ต รวมถึงสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในบริษัท

2. จัดให้ทุกหน่วยงานรองมีการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานจะคัดเลือกขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่พิจารณาแล้วว่าเป็นกระบวนการสำคัญ (Core Business) นำมาประเมินโอกาสเกิดและผลกระทบความเสี่ยงเพื่อหาระดับความเสี่ยง จากนั้นจึงประเมินระดับการควบคุมที่มีอยู่ว่ามีความเหมาะสม หรือลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งการประเมิน RCSA ได้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน โดยนำเสนอผลการประเมินต่อ Risk Management Committee (RMC) และนำเสนอธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายปี โดยผลการประเมิน RCSA ประจำปี 2561 ทุกขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีโอกาสหรือความเสี่ยงจากการคอร์รัปชัน ได้จัดให้มีกระบวนการควบคุม ป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวแล้ว

3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจ หรือการปฏิบัติงานของบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง ได้มีส่วนร่วมในการร่วมพิจารณาให้ความเห็นในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เช่น การพิจารณาหลักเกณฑ์ รวมถึงวงเงินในการให้และรับของขวัญของกำนัลหรือผลประโยชน์อื่น เป็นต้น

4. จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต และสอดคล้องกับผลการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

- จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ

- จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งประกอบด้วย แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการห้ามให้และรับสินบน แนวปฏิบัติและวงเงินในการให้และรับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเลี้ยงรับรอง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือทางการเงินเมือง และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศลสาธารณะประโยชน์

- เพื่อให้การต่อต้านการคอร์รัปชันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นบริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษา หากมีข้อสงสัยหรือต้องการขอแนะนำเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยจะต้องแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมให้รายละเอียดของข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่เป็นจริง มีความชัดเจน หรือเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้ เช่น เรื่องราวเป็นมาอย่างไร เกี่ยวข้องกับใคร เมื่อใด เป็นต้น

ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 02 123 5000 ตลอด 24 ชั่วโมง
- งานรับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 5000
- <http://www.ktc.co.th> เลือก ฟากข้อความถึง KTC หรือ E-mail : CService@ktc.co.th
- โทรสาร : 02 123 5190
- ทางจดหมาย บมจ.บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

พนักงาน สามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมล เมื่อบริษัทได้รับแจ้งข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยบริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงจะให้เป็นปณธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย

โดยกระบวนการในการพิจารณานั้น หน่วยงาน Compliance จะทำหน้าที่ในการรวบรวมและติดตามข้อมูลการรับแจ้งเบาะแส / ร้องเรียน เพื่อจะนำเรื่องที่ได้รับแจ้งมาพิจารณาตามหลักของนโยบายการกำกับดูแลกิจการและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ร่วมกับบุคคลหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตามกระบวนการทางวินัยตามระเบียบทรัพยากรบุคคล กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ จะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา นอกจากนี้ บริษัทได้มีการยกตัวอย่างของเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันไว้ด้วย

ทั้งนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา หรือข้อพิพาทระหว่างบุคคล หรือข้อร้องเรียนในลักษณะบดขยี้กัน ไม่ถือว่าเข้าข่ายเป็นการแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการคอร์รัปชัน

5. โดยในปี 2561 บริษัทไม่ได้รับข้อร้องเรียนใด ๆ หรือตรวจพบการคอร์รัปชันในองค์กรทั้งจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กร และเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทรับทราบและยอมรับการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้จัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เข้างานใหม่ ดำเนินการรับทราบและยอมรับการปฏิบัติตามดังกล่าว ณ วันที่ลงนามในสัญญาจ้างงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากการให้ความรู้ในการอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่

6. บริษัทผลักดันให้ทุกหน่วยงานในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการฟอกเงิน (Anti - Money Laundering - AML) ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิตอันเป็นการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ

7. บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการไม่รับสินบน หรือเรียกรับเงิน ในขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามความเสียหายจากลูกค้าสมาชิกและผู้ทุจริต

8. ในการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการบันทึกข้อมูลทางธุรกิจ บริษัทมีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความถูกต้อง พร้อมต่อการตรวจสอบ รวมทั้ง เป็นไปตามหลักมาตรฐานบัญชี

9. จัดทำสื่อการเรียนรู้ให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติตามนโยบายฯ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำ Multi - Animation การกำหนดให้เป็น

หัวข้อหนึ่งในหลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง

10. การจัดให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนตอบแบบประเมินตนเอง (Self Assessment) โดยเป็นการนำหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนัก (Awareness) ให้กับผู้บริหาร และพนักงานผ่านสื่อการเรียน Multi Animation เป็นประจำทุกปี

11. กำหนดไว้เป็นรายละเอียดในสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัทกับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

12. เพื่อเป็นการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายฯ และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในบริษัทโดยกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีตามระดับและปัจจัยความเสี่ยง โดยคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะทำหน้าที่สอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบการควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยงให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับคณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกปี

13. การกำหนดบทลงโทษ

- บริษัทกำหนดให้บุคลากรทุกระดับต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งรวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจบริษัท และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อแสดงถึงพันธสัญญาในการน้อมรับหลักปฏิบัติที่ดีเป็นแนวทางดำเนินงาน จึงเปรียบเสมือนวินัยที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

- บริษัทจัดให้มีกระบวนการในการลงโทษกรรมการผู้บริหาร และพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนด นอกจากนี้ อาจจะต้องได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

• การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ ≥ 4.9 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงานปี 2561 : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ 4.86

แนวทางการดำเนินงาน

ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าซึ่งมีความต้องการใช้บริการทางการเงินที่รวดเร็ว สะดวกทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัยในการใช้งาน



• ผลลัพธ์ บริการทางการเงิน และนวัตกรรมการให้บริการทางการเงิน

เพื่อตอบสนองต่อแนวนโยบายและยุทธศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเข้าสู่การเป็น National e - Payment และไทยแลนด์ 4.0 รวมถึงนโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ลูกค้าในปัจจุบันมีรูปแบบการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์รูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้น บริษัทจึงได้พัฒนาบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สามารถใช้บริการที่รวดเร็ว สะดวกทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัย ดังนี้

- บริษัทได้พัฒนาระบบการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต ผ่าน QR Code Payment บนโมบายแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” (เดิมชื่อ TapKTC) โดยได้ผ่านการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อปลายเดือนสิงหาคม 2561 โดยตอบสนองการใช้งานทั้งผู้ถือบัตรเครดิตและร้านค้า โดยลูกค้าไม่ต้องพกเงินสด สามารถทำการชำระเงินด้วยตนเองผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย ๆ สะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัย โดยลูกค้าและร้านค้าจะได้รับแจ้งผลการทำรายการสำเร็จผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับในส่วน of ร้านค้า ร้านค้าสามารถรับชำระผ่าน QR Code ได้ทั้งบัตรเครดิต และ Prompt Pay ซึ่งจะทำให้อัตราการเติบโต / ความเสี่ยงในการบริหารจัดการเงินสด เช่น ต้นทุนในการป้องกันการทุจริตของพนักงาน, ความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม อีกทั้งเพิ่มความรวดเร็วในการซื้อขาย ลดปัญหาเรื่องเงินทอน โดยบริษัทกำลังเร่งขยายพันธมิตรร้านค้าใหม่ ๆ ในการรับชำระ KTC QR Pay เพื่อร่วมพัฒนาสังคมไร้เงินสดให้ลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้ารับบัตรทั่วประเทศได้รับประสบการณ์ใช้จ่ายที่ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนร้านค้าที่ใช้บริการ QR Code มีจำนวนกว่า 500 ร้านค้า หลังจากที่ได้ผ่านการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนสิงหาคม 2561

- บริษัทได้คิดค้นพัฒนาเพิ่มเติมช่องทางออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ โดยบริษัทได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ให้มีความสามารถทั้งในการให้ข้อมูลและเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมไปพร้อมกัน เสมือนเป็นจุดบริการลูกค้าแบบ One - Stop Services ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทั้งบริการทางด้านผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิกบัตร ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” และเว็บไซต์เคทีซี ซึ่งได้ปรับฟีเจอร์และเมนูการใช้งานเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว รองรับแนวโน้มการเติบโตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีขนาดใหญ่สำหรับธุรกิจรับชำระเงินในปัจจุบันและที่จะมีในอนาคต สำหรับบริการธุรกรรมออนไลน์ที่ “KTC Mobile” และเว็บไซต์เคทีซีให้บริการนั้น ได้แก่ การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว การทำรายการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิต และการเบิกถอนเงินจากบัตรเครดิตเงินสด KTC PROUD โดยลูกค้าสามารถเลือกรับเงินได้ที่บัญชีของตนเองหรือบัญชีของบุคคลอื่น อีกทั้งลูกค้าสินเชื่อ KTC PROUD ยังสามารถเลือกทำรายการรับเงินผ่านทางร้านค้าสมาชิกของบริษัทได้อีกด้วย นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถสอบถามยอดการตั้งค่าเพื่อแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระเงิน บริการชำระค่าบัตรฯ ด้วยบัญชีธนาคารกรุงไทย และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย ทั้งหมด รวมทั้งจะมีการปรับปรุงเว็บไซต์ www.ktc.co.th และ

www.ktcworld.co.th เพื่อให้ใช้งานง่ายและตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกบัตรมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

• จำนวนผู้ใช้บริการ KTC Mobile และ KTC Online ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2561 มีจำนวน 1,177,000 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 76

• บริษัทได้เชิญชวนสมาชิกเคทีซีร่วมสมัครรับใบแจ้งยอด (e - Statement) ผ่านทางอีเมล เพื่อให้การรับใบแจ้งยอดเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการจัดพิมพ์ใบแจ้งยอดกระดาษ ตลอดจนช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ลดการใช้พลังงานในการกำจัดขยะที่เกิดจากใบแจ้งยอดที่ไม่ได้ใช้แล้ว โดยบริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอนแทค เซ็นเตอร์ แนะนำช่องทางบริการดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน

• จำนวนบัตรที่รับบริการ e - Statement มีจำนวน 600,000 ใบ เพิ่มขึ้นกว่าปี 2560 ที่ผ่านมา ร้อยละ 23

• บริษัทได้ปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน “TapMerchant” เพื่อใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อ่านบัตรผ่านสมาร์ทโฟน (mPOS) ที่รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง iOS และ Android ใช้งานได้ง่ายขึ้น ด้วยการเชื่อมต่อด้วยบลูทูธ ร้านค้าสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งรองรับบริการทั้งรับชำระเต็มจำนวน, บริการผ่อนชำระ, และแลกคะแนนสะสม โดยร้านค้าเข้าแอปพลิเคชัน TapMerchant เพื่อทำการรายการขาย เมื่อทำการรายการสำเร็จ ระบบจะตอบกลับผลการทำการรายการมายังหน้าจอของสมาร์ทโฟนร้านค้า เพื่อให้ลูกค้าลงนามในรูปแบบของ e - Signature จากนั้นระบบจะแจ้งผลการทำการรายการให้ลูกค้าทาง email หรือ SMS ตามที่ลูกค้าระบุเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอน ซึ่งการรับ - ส่งข้อมูลทั้งหมดนั้นได้ถูกเข้ารหัสด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานจึงมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งเพิ่มความสะดวกสบาย สามารถใช้งานได้ทุกที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต พบปะสะดวก อยู่ที่ไหนก็ซื้อขายได้ จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการทั้งในกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้ารับบัตร

ผลการดำเนินงาน

• จำนวนร้านค้าสมาชิกรับบัตร mPOS แล้วกว่า 5,300 ร้านค้า (เติบโต 32% เปรียบเทียบกับปี 2560)

• บริษัทนำเสนอวัฒนธรรมของแต่ละผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิตชั้นนำ ได้แก่ ภูเขา มาสเตอร์การ์ด เจซีบี เพื่อให้ทีมงานนำมาพัฒนาบริการต่อขยายธุรกิจและเพิ่มรายได้

• บริษัทได้ริเริ่มโครงการแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อทาง SMS ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เมื่อได้

พิจารณาใบสมัครบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้สมัครหรือขอสินเชื่อทราบ โดยได้พัฒนาระบบการแจ้งผลการพิจารณาผ่านทาง SMS แทนการจัดพิมพ์เป็นจดหมาย เว้นแต่เหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อที่กฎหมายกำหนดให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ทำให้ผู้สมัครและผู้ขอสินเชื่อทราบผลการพิจารณาได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอการจัดพิมพ์เป็นจดหมายและขั้นตอนไปรษณีย์ อีกทั้งยังลดปริมาณการใช้กระดาษได้เป็นจำนวนมาก ในการติดตามผลการจัดส่งและการเปิดใช้บัตร (Activation) บริษัทได้จัดตั้งทีมติดตามผลการจัดส่งบัตรไปยังลูกค้า พร้อมอำนวยความสะดวกในการแจ้งเปิดใช้งานบัตรและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสูญหาย หรือล่าช้าระหว่างจัดส่งบัตร ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตามทวงถาม ลดขั้นตอนที่ต้องติดต่อเข้ามาเปิดใช้งานบัตรหลังได้รับบัตรของลูกค้า และบริษัทไม่ต้องการทำการผลิตบัตรใหม่ และจัดส่งบัตรใหม่ บริษัทนำเสนอวัฒนธรรมของแต่ละผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิตชั้นนำ ได้แก่ ภูเขา มาสเตอร์การ์ด เจซีบี เพื่อให้ทีมงานนำมาพัฒนาบริการต่อขยายธุรกิจและเพิ่มรายได้

• บริษัทได้ทำการออกบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสมาชิกเพื่อใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ (KTC Virtual Credit Card) ซึ่งลดต้นทุนการใช้จ่ายและพลาสติก โดยสมาชิกบัตรไม่ต้องกังวลว่าบัตรจะเสีย ชำรุด หรือสูญหาย พร้อมทั้งสามารถจำกัดวงเงินในการใช้จ่ายออนไลน์

ผลการดำเนินงาน

• จำนวนสมาชิก KTC Virtual Credit Card ใช้บริการแล้ว ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2561 มีจำนวน 7,600 ราย

- การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

• การดำเนินการหากมีข้อร้องเรียน โดยบริษัทได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชย และแนะนำการให้บริการ (Customer Feedback) จากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามา KTC Contact Center (02 123 5000) โดยตรง ช่องทางผ่านหน่วยงานกำกับดูแล และช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อนำข้อร้องเรียน ดิชม ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเรื่องร้องเรียนที่เคทีซีได้รับนั้นจะได้รับการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ทราบ รวมถึงได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ทราบโดยเร็ว จากนั้นเคทีซีจะนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

- ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติสำหรับการเปิดใช้งานบัตร (IVR Activation) ให้มีความปลอดภัยสำหรับสมาชิกบัตรตัวจริง เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการเปิดใช้งานบัตร

- ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR KTC Contact Center 02 123 5000) สำหรับสอบถามข้อมูล และปรับปรุงรายการ โดยส่งเสริมให้ลูกค้าใช้รหัสประจำตัวในการตรวจสอบระบบเพื่อทำรายการด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และไม่ต้องรอสายนาน ในปี 2561 บริษัทจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการของ KTC Contact Center ผ่านระบบ IVR ซึ่งมีจำนวนลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ โดยผลการประเมินอยู่ในระดับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 ทั้งนี้ บริษัทจะนำผลสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการภายในบริษัท หรือภายนอกบริษัท เช่น กรณีการให้บริการจาก Outsource Sale เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและลดปัญหาการร้องเรียน รวมทั้งเพื่อช่วยให้การให้บริการของบริษัทมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ขั้นตอนการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตร (Verification Process) เพื่อความปลอดภัยในการให้ข้อมูลของสมาชิกบัตร และป้องกันการทุจริตในวงการค้าธุรกิจ

- การให้บริการด้วยความรับผิดชอบ และเป็นธรรม
เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ ≥ 4.9 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงานปี 2561 ในเรื่องบริการ : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) โดยได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 4.86

ปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสียซึ่งรวมถึงลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังให้บริษัทมีการให้บริการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลด้วยความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งบริษัทได้มุ่งมั่นและให้การสนับสนุนให้ประชาชนที่มีคุณสมบัติสามารถใช้บริการทางการเงินของบริษัทได้ บนพื้นฐานของการมีความรู้ ความเข้าใจและมีวินัยทางการเงินที่ดี มีวินัยในการชำระหนี้ ช่วยลดภาระและปัญหาการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง รวมถึงการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นการให้บริการที่รับผิดชอบและเป็นธรรม

แนวทางการดำเนินงาน

- บริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เช่น การกำหนดคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตทั้งบัตรหลัก บัตรเสริม และสินเชื่อบุคคล ตลอดจนการอนุมัติวงเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น และยังมีการผลักดันให้หน่วยงานภายในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิต

- บริษัทยึดหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามประกาศที่หน่วยงานราชการหรือกฎหมายกำหนด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลเครดิต) เช่น การไม่อนุมัติบัตรเครดิตหรือสินเชื่อบุคคลให้กับผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ การจัดให้มีสัญญา ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ชัดเจนและเป็นธรรม การแจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขของสัญญาที่กระทบต่อสิทธิของลูกค้า รวมถึงปฏิบัติในเรื่องของการแจ้งนำส่งข้อมูลเครดิตของเจ้าของข้อมูล เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด

- กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นคู่มือเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Internal Audit ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำหน้าที่ประเมินความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการของบริษัท โดยมีการรายงานผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง และความเห็นที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้การปฏิบัติงานถูกต้อง มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ลดค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ส่งเสริมให้การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพทำให้เป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน

- บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา รวมถึงสอบทานการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้บริษัทมีการปฏิบัติตามสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานทางการ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักงาน ก.ล.ต., สำนักงาน ป.ป.ช., บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เป็นต้น รวมทั้ง ติดตาม วิเคราะห์ผลกระทบ ของกฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยอาจสรุปเพื่อเผยแพร่สาระสำคัญ หรือจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ : สามารถศึกษาผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของบริษัทได้จาก หัวข้อ เรื่อง “ลักษณะการประกอบธุรกิจ”

• การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

เป้าหมายด้านความยั่งยืน : การให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินงาน

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้ายิ่งถือว่าเป็นการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งหากมีระบบการควบคุมภายใน หรือระบบการป้องกันที่ไม่เพียงพออาจเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรมหรือกิจกรรมทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้มีความเสี่ยงสูงและก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การเงิน รวมถึงกระทบของหน่วยงานกำกับดูแลได้ บริษัทจึงได้ จัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตั้งแต่การสร้างระบบการป้องกัน การติดตามตรวจสอบ และการวางแผนทางหรือมาตรการแก้ไข ดังนี้

• โครงสร้างการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการ Information Technology Steering Committee (ITSC) ในการทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการควบคุม ติดตาม และจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีคณะอนุกรรมการ Information Security Steering Committee (ISSC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานต่าง ๆ วางแผนการใช้งบประมาณ ทรัพยากรสำหรับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัท รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานด้านสารสนเทศเพื่อสอดคล้องกับความสำเร็จธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งคณะอนุกรรมการทั้ง 2 คณะมีการประชุมเพื่อร่วมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

• นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี 2561 บริษัทได้พิจารณาทบทวนนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

• ด้านการเข้าถึงและใช้ข้อมูลลูกค้า

บริษัทได้มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าตามภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ตามสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับเท่านั้น โดยพนักงานต้องเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลอื่น

• ด้านการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า

บริษัทกำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทหรือของลูกค้าต่อบุคคลภายนอก โดยสามารถเปิดเผยได้หากเป็นบุคคล หรือหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย กรณีหากเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่ไม่มีอำนาจบริษัทจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่ จะได้รับอนุมัติจากผู้บริหารก่อน หรือต้องมีกระบวนการควบคุมรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การจัดทำ Non - Disclosure Agreement (NDA) เป็นต้น

• การดำเนินการด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

• การดำเนินการเพื่อรองรับมาตรฐานสากล

ในปี 2561 บริษัทดำเนินโครงการ PCI - DSS และ ISO27001 เพื่อให้ระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลของบริษัทมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

• การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังภัยคุกคามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Security Operation Center)

• การติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิต และข้อมูลส่วนตัวลูกค้า

• การจัดอบรมให้ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแก่พนักงานภายใน

• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : บริษัทมีการนำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้า ที่มีความสำคัญเพื่อรับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยระบุประเด็นความยั่งยืนด้านสังคม สิ่งแวดล้อม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน

ผลการดำเนินงานปี 2561 : บริษัทนำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้ากลุ่มงานหลัก กลุ่มที่ 1 ที่มีความสำคัญรับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้าร้อยละ 100

แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยการคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบริษัทมีความเชื่อว่าการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนจะเป็นการสนับสนุนธุรกิจให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัทอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2561 บริษัทมีจำนวนคู่ค้ารวมจำนวนไม่น้อยกว่า 600 ราย ซึ่งคู่ค้าทุกรายได้รับทราบและทำความเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่ในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ขึ้น เพื่อให้คู่ค้าของบริษัทได้รับทราบและปฏิบัติตามประกอบด้วยแนวปฏิบัติต่าง ๆ เช่น จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัยและชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม กฎหมายและข้อกำหนด โดยในระยะแรกบริษัทได้นำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้ากลุ่มงานหลัก กลุ่มที่ 1 (กลุ่มงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจ ที่มียอดการใช้จ่ายตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป) ที่มียอดการใช้จ่ายสูงสุด 10 อันดับแรก ตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยในขั้นตอนต่อไป บริษัทจะกำหนดให้คู่ค้าตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าก่อนการเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของบริษัท ซึ่งหากพบว่า มีคู่ค้ารายใดที่มีการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าบริษัทอาจมีการพูดคุยเพื่อให้คู่ค้าปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของบริษัทในอนาคต

- ในการว่าจ้างคู่ค้า หรือบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินธุรกิจแทนบริษัทในงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของบริษัท หรือไม่ใช่ธุรกิจที่บริษัทมีความชำนาญ บริษัทมีการดำเนินการ ดังนี้

- บริษัทคำนึงถึงความสำคัญของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยได้จัดให้มีระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของบริษัทผู้ให้บริการ ตลอดจนการจัดทำสัญญาที่เป็นธรรม และมีการตรวจรับมอบสินค้าเพื่อให้ตรงตามสัญญาการใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนการจัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน และต้องไม่เข้าไปกระทำการที่ขัดกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคาร

กรุงเทพ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์การใช้บริการ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ รวมถึงการติดตามดูแลโดยทุกหน่วยงานในบริษัทที่ประสงค์ว่าจ้างบุคคลภายนอกจะต้องปฏิบัติตามนโยบาย หรือระเบียบที่กล่าวข้างต้น

- การติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพผู้ให้บริการภายนอกของหน่วยงานด้านปฏิบัติการ นอกจากมีจุดประสงค์เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกแล้วยังเป็นการเชื่อมต่อความต้องการของบริษัทคู่ค้า และลูกค้า เพื่อให้เกิดการปรับปรุงในกระบวนการทำงานและผลิตภัณธ์บริการที่ส่งมอบในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น จึงมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา รวมถึงความพยายามในการลดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นในกระบวนการหรือในผลิตภัณธ์บริการที่ส่งมอบ ผลที่ได้รับนอกจากช่วยลดภาระกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังทำให้ต้นทุนในการดำเนินกิจการลดลงอีกด้วย ตัวอย่างผลการดำเนินการที่ผ่านมา เช่น การลดวัสดุสิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้าบางกลุ่ม เป็นต้น โดยการติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพนี้ยังเป็นการเพิ่มช่องทางเพื่อให้คู่ค้าเสนอแนะและร่วมพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นธรรมด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างบริษัทกับคู่ค้าร่วมกัน ผ่านการประชุมร่วมระหว่างบริษัทที่จัดเป็นประจำอีกด้วย

- เคทีซีได้ร่วมกับบริษัทรับจ้างภายนอก (Outsource) ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานของบริษัทรับจ้างภายนอกเป็นประจำทุกปี เช่น พนักงานติดตามหนี้ พนักงานธุรการ พนักงานช่าง เป็นต้น

- ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า หรือผู้ให้บริการภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain)

บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในการดำเนินธุรกิจนั้นได้มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) โดยเริ่มจากการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการว่าจ้างการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

เห็นได้ว่าคู่ค้าของบริษัทมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญในการจัดหาคู่ค้า โดยจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือภายใต้ข้อกำหนดของสัญญาระหว่างกัน โดยได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติสำหรับให้หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างใช้ในการคัดเลือกคู่ค้า นอกจากการปฏิบัติตามขอบเขตดังกล่าวแล้ว บริษัทได้กำหนดไว้เป็นข้อกำหนด

ในสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัทกับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

มิติสังคม

• การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การดูแลให้บุคลากรของบริษัทได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรม รวมถึง มีความรู้ความสามารถพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และเติบโตในหน้าที่การงาน

ตลอดปี 2561 บริษัทให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคลากร การเตรียมความพร้อมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน การเตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมการทำงานให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา บนพื้นฐานของค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม เทียบเท่ากับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน การบริหารแรงงานและเคารพในความแตกต่าง หลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน การดูแลชีวิตอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ตลอดจนการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม

• การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

• บริษัทมีการปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่น ๆ โดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานทวงถามหนี้ (New Collector Training Program) โดยให้ความรู้และเพิ่มทักษะความชำนาญเพื่อให้มีการปฏิบัติงานในการทวงถามหนี้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยใช้วาจาสุภาพ ไม่มีการข่มขู่ ตู้อก หรือเสียดสีลูกค้า และไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม

• เพื่อให้มีการปฏิบัติสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน ในการรับสมัครพนักงานเข้าทำงาน บริษัทได้มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานโดยจะคำนึงถึงอายุ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพการทำงานของผู้สมัครเป็นสำคัญ โดยไม่กีดกันหรือแบ่งแยกความหลากหลายทางเพศ ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง หรือแม้แต่บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หากไม่ได้ป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง และสามารถแสดงศักยภาพที่เหมาะสมกับการ

ทำงานให้ปรากฏชัด ก็สามารถเข้าทำงานกับบริษัทได้ รวมทั้งไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน อันเนื่องมาจากการนับถือศาสนา เพศ หรือการศึกษา

• จำนวนพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการอัตรากำลังของบริษัทมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ในการสรรหาพนักงานในอัตราว่างที่มีอยู่เดิม จะพิจารณาสรรหาจากภายในบริษัทก่อนเป็นหลัก หรือหากเป็นงานใหม่ที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านและไม่สามารถจัดสรรได้จากภายในบริษัทแล้ว จึงค่อยพิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอกเพิ่มเติม ทั้งนี้ การรับพนักงานใหม่จะพิจารณารับเพิ่มตามความจำเป็นของธุรกิจ โดยพิจารณาคุณสมบัติ ความสามารถ ประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับอุตสาหกรรม

ประเภทพนักงาน	เพศ	จำนวน (คน)		
		ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
พนักงาน	ชาย	157	118	136
เข้าใหม่	หญิง	336	278	258
รวม		493	396	394
พนักงาน	ชาย	118	129	113
พ้นสภาพ	หญิง	276	291	185
รวม		394	420	298

หมายเหตุ: จำนวนการลาออก ไม่นับรวมพนักงานเกษียณอายุ เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่ผ่านเกณฑ์การบรรจุ สิ้นสุดสัญญาจ้างงาน หรือเลิกจ้าง

• การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

กำหนดคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ การประเมินผล การปฏิบัติงาน - การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี (Salary Increase) และเงินรางวัลพิเศษประจำปี (Performance Incentive) การเลื่อนตำแหน่งประจำปี (Promotion) ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินงานของบริษัทในการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล



ในปี 2561 บริษัทมีจำนวนพนักงาน 1,767 คน สามารถแบ่งตามเพศ ประเภทการจ้าง และระดับพนักงาน ดังนี้

หน่วย : คน

ข้อมูลจำนวนพนักงาน			ปี 2561			ปี 2560			ปี 2559		
จำแนกตามประเภทการจ้าง		จำแนกตามระดับพนักงาน	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงาน	พนักงานประจำ (Full Time)	ผู้บริหารระดับสูง	17	11	28	18	14	32	19	14	33
		ผู้บริหารระดับกลาง	126	166	292	124	146	270	117	147	264
		พนักงานปฏิบัติการ	414	814	1,228	406	806	1,212	416	799	1,215
	รวม		557	991	1,548	548	966	1,514	552	960	1,512
	พนักงานสัญญาจ้าง	Contractor	70	149	219	63	166	229	80	215	295
	รวมทั้งหมด		627	1,140	1,767	611	1,132	1,743	632	1,175	1,807

• บริษัทได้มีการว่าจ้างพนักงานที่บกพร่องทางร่างกายเข้ามาปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานไอที เพื่อให้ได้รับโอกาสและผลตอบแทนเทียบเท่ากับพนักงานซึ่งเป็นคนปกติ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่มีเจตนาเพื่อคุ้มครองให้คนพิการมีงานทำหรือประกอบอาชีพ โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติโดยมิได้เป็นธรรมเนื่องจากสาเหตุทางกายและสุขภาพ ซึ่งมีบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐ และนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 หรือส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 หรือเลือกดำเนินการให้สัมปทานตามมาตรา 35 นอกจากนี้ บริษัทมีการดูแลสุขภาพพนักงานประสบปัญหาด้านสุขภาพ โดยปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบตามศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกระทบกับสุขภาพของพนักงานน้อยที่สุด

ทั้งนี้ ในปี 2561 ที่ผ่านมามีบริษัท ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการส่งเงินเข้ากองทุนคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 34 มาเป็นการจ้างเหมาบริการ ตามมาตรา 35 ตามที่กระทรวงแรงงานได้มีคำสั่งและส่งเสริมให้สถานประกอบการต่าง ๆ จ้างคนพิการตามแนวทางใหม่ที่ปรับเปลี่ยนจากเดิมที่จ้างทำงานได้เฉพาะสถานประกอบการเท่านั้น มาเป็นการจ้างทำงานนอกสถานประกอบการในชุมชน หรือองค์กรสาธารณประโยชน์ ที่เป็นภูมิปัญญาของคนพิการเอง หรือให้การส่งเสริมอาชีพอิสระ โดยมีมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมทำหน้าที่เข้ามาประสานงานกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการจ้างงานคนพิการ และเชิญชวนให้สถานประกอบการจ้างคนพิการตามแนวทางใหม่

ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่คนพิการโดยตรง และช่วยให้คนพิการที่อยู่ห่างไกลได้รับโอกาสมีอาชีพ มีงานทำอย่างทั่วถึง สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการว่าจ้างคนพิการตามมาตรา 35 เป็นจำนวน 17 ราย ทั้งนี้การจ้างคนพิการดังกล่าว บริษัทจะดำเนินการโอนเงินค่าจ้างเข้าบัญชีคนพิการโดยตรงไม่ผ่านคนกลางหรือมูลนิธิใด ๆ จึงไม่เกิดปัญหาการร้องเรียนจากคนพิการเนื่องจากได้รับค่าจ้างเหมาจ่ายโดยตรงจากบริษัทฯ

• การดูแลสุขภาพของพนักงาน บริษัทมีความห่วงใยสุขภาพของพนักงาน โดยได้จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน หรือครอบครัวของพนักงาน ดังนี้

- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงาน ณ โรงพยาบาลชั้นนำ เพื่อให้พนักงานเกิดความใส่ใจในการดูแลสุขภาพของตนเอง และลดอาการเสี่ยง รวมถึงป้องกันการเกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ

- จัดให้มีห้องพยาบาล พยาบาล บริการด้านการแพทย์ รวมถึงจัดให้มียาและเวชภัณฑ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับพนักงาน ตามมาตรฐานที่เหมาะสม โดยพนักงานสามารถเข้ารับบริการได้ทุกวันในเวลาทำการ ซึ่งเป็นการลดการพึ่งพาผู้อื่นลง และเป็นการช่วยเหลือพนักงานโดยเน้นในเรื่องการพัฒนาแผนการให้การสงเคราะห์ การรักษาโดยใช้ยา ซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาชั่วคราวและพัฒนาให้พนักงานสามารถดูแลตนเองได้ และเจ็บป่วยน้อยลง

- จัดให้มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น วัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น

- จัดบรรยายโดยคุณหมอจากโรงพยาบาลชั้นนำเพื่อให้ความรู้ ข้อมูลด้านสุขภาพกับพนักงานเป็นการป้องกันและส่งเสริมด้านสุขภาพให้สามารถทำงานควบคู่กับการมีสุขภาพที่แข็งแรง เช่น โภชนาการดีมีชัย ห่วงไกลโรค, ออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น

- บริษัทมีการจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานและครอบครัวครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงานด้วย ซึ่งกำหนดเป็นภาคสมัครใจ โดยบริษัทจะจ่ายค่าเบี้ยประกันสุขภาพของครอบครัวพนักงานให้จำนวน 50%



• การจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ดังนี้

สวัสดิการ	ประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว
เงินเดือน	/	/	/
ค่าล่วงเวลา	/	/	/
ฝึกอบรม / พัฒนาพนักงาน	/	/	/
เงินช่วยเหลือเพื่อจัดการงานศพ	/	/	/
เงินช่วยเหลือกรณีคลอดบุตร	/	/	/
ค่ารักษาพยาบาล	/	/	/
กระเช้าเยี่ยมไข้	/	/	/
เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานสมรส	/	/	/
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	/	X	X
ตรวจสุขภาพประจำปี	/	/	/

• ในการใช้บริการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsource) ให้ปฏิบัติงานในนามของบริษัท บริษัทมีการกำหนดไว้ในสัญญาการใช้บริการของบริษัทผู้รับว่าจ้างให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานในสังกัดอย่างเป็นธรรมทุกกรณี ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด นอกจากนี้ บริษัทยังมีการดูแล ให้ความปรึกษา และประสานงานระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติงานของบริษัท Outsource กับบริษัท Outsource ในกรณีที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัย

• การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- บริษัทมีการกำหนดและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- มีการจัดอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

- ติดตาม ฝ้าระวัง และจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

- ติดตามประเมินผลด้านความสะอาดของพื้นที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

- ติดตามผล และบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บาดเจ็บ ตลอดจนให้การดูแลพนักงานที่บาดเจ็บให้ได้รับการรักษาจนสามารถใช้ชีวิตเป็นปกติในการทำงาน

จำนวนและอัตราการประสบนันตราย หรือเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน ปี 2561

หน่วย : คน

ตัวชี้วัด	สำนักงานใหญ่			จุดบริการ Touch ทั่วประเทศ			รวมทั้งบริษัท		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุ่ดงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ : พนักงาน คือ พนักงานประจำ, พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว

• บริษัทมีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับ พัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมุ่งเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยในปี 2561 บริษัทอบรมพัฒนาบุคลากรจำนวน 219 หลักสูตร รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

- หลักสูตรปฐมนิเทศ มีการจัดอบรมให้กับพนักงานใหม่เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัท คุณธรรมจริยธรรม หลักความยั่งยืนของธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การต่อต้านคอร์รัปชัน และปลูกฝังค่านิยมหลัก (Core Values) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมร่วมที่หล่อหลอมให้พนักงานมีคุณลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กร เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้สามารถรับมือกับหน้าที่ในปัจจุบันและพร้อมที่จะเติบโตในอนาคต โดยมีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรปฐมนิเทศทั้งสิ้น 362 คน โดยภายหลังจากการอบรมปฐมนิเทศ บริษัทได้จัดให้พนักงานทำแบบทดสอบเพื่อประเมินความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้อบรม ซึ่งพนักงานจะต้องผ่านการทดสอบไม่ต่ำกว่า 85%

- หลักสูตรตามกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้าและพัฒนากระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทจัดหลักสูตร “Leading Innovation with Design Thinking” ให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้กระบวนการในการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยผู้เรียนได้นำความรู้และทักษะจากกระบวนการ Design

Thinking ไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบและสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ

- หลักสูตรหลัก (Core Course) เพื่อสร้างเสริมคุณลักษณะสำคัญของพนักงานตาม Core values หลักขององค์กร (Courageous, Smart Simplicity, Meaningful) เช่น หลักสูตรจุดประกายความรู้สู่ KTC และ KTC Synergy 2018 ที่ส่งเสริมให้พนักงานรับรู้เข้าใจและผนึก Core values เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตและการทำงาน

- กลุ่มหลักสูตร Functional Course เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถและพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น Future Market Access Strategies, Machine Learning for Business, Data Wrangling, Process Improvement for Productivity, Customer Experience Management, Service Beyond Expectation, Service Quality Contact Center, Analytics Enablement Program เป็นต้น

- นอกจากหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะและคุณลักษณะในด้านต่าง ๆ แล้ว บริษัท ให้ความสำคัญต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ จัดกิจกรรม KTC Knowledge Sharing สร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร, การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรออนไลน์ผ่าน Coursera ซึ่งพนักงานสามารถที่จะเลือกเรียนในหัวข้อที่สนใจ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรม KTC Cinema

ส่งเสริมการเรียนรู้หลักสูตรออนไลน์ผ่านภาพยนตร์ ร่วมพูดคุยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่าน Community ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยในปี 2561 ที่ผ่านมามีพนักงานมีการอบรมเฉลี่ยต่อปีคิดเป็น 21.33 ชั่วโมง

- บริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรม พัฒนาทางด้านจิตใจและศีลธรรม มุ่งเน้นให้พนักงานสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกและปรับทัศนคติที่เหมาะสมทั้งต่อตัวเองและต่อการทำงาน ผ่านโครงการ “ดีที่ออกซ์ ดีทอล์ค คุณธรรมนำทาง” ซึ่งในปี 2561 ได้พาพนักงานไปปฏิบัติธรรมอบรมถือศีล 8 ณ วัดป่าศรีถาวรนิมิต อ.ปากพลี จ.นครนายก และกิจกรรมใส่บาตรพระสงฆ์จำนวน 9 รูปเนื่องในวันปีใหม่ในวันที่ 3 มกราคม 2561 และวันสงกรานต์ในวันที่ 12 เมษายน 2561

- กิจกรรม KTC Sit & Talk ซึ่งเป็นกิจกรรมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจและการติดตามทิศทางเศรษฐกิจโลกและไทยจากวิทยากรผู้มีความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น Creativity for Change พลั้งแห่งความคิดสร้างสรรค์, Design Thinking, Blockchain The Next Technology in Your Life, ทิศทางและความเสี่ยงเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย, จาก Passion สู่ Tourism Blockchain, Making impact With Big Data, Consumer & Technology Trend 2018, รู้เท่าทันความเสี่ยงในการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์, NEXT - GEN PAYMENT, You Are More Powerful Than You Think

- บริษัทได้จัดให้โครงการ KTC LEARN & EARN อย่างต่อเนื่อง ผ่านการพัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพร่วมกับสังคมไทยมายาวนาน เป็นปีที่ 15 เพื่อสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่การเป็นผู้นำ เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตนักศึกษาออกไปสู่ชีวิตการทำงานจริง ให้เยาวชนรู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ ได้เปิดโลกทัศน์ ประสบการณ์การทำงานจริงที่หาไม่ได้จากห้องเรียนและ

ยังสร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานและเป็นประโยชน์กับคุณภาพชีวิต โดยในปี 2561 บริษัทดำเนินการภายใต้แนวคิด “Digital # Me” มีวัตถุประสงค์ให้เยาวชนนิสิตนักศึกษาในโครงการ LEARN & EARN รู้เท่าทันโลกดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาททั้งภาคธุรกิจและสังคม บริษัทเล็งเห็นว่าโครงการ KTC LEARN & EARN จะช่วยพัฒนาและเตรียมความพร้อมให้นิสิตนักศึกษาสามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมาต่อยอดในชีวิตประจำวันและการทำงาน โดยสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม นวัตกรรมรอบและนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ



- บริษัทได้รวบรวมสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ไว้บน Intranet เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถศึกษา และทบทวนเนื้อหาของการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากประกาศและระเบียบภายในที่สำคัญของบริษัท เช่น หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการคอร์รัปชัน กฎหมายฟอกเงิน กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัท นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานจะต้องตอบแบบทดสอบเพื่อประเมินผลความรู้ ความเข้าใจและเป็นการสร้างความตระหนัก (Awareness) ถึงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สำคัญผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

• การจัดทดสอบเพื่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Self-Assessment)” ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2561 มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	ผลการประเมิน
จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ	มีผู้เข้าฝึกอบรม 97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ 98.77
ความรู้ ความเข้าใจ	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00

• จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริหารและพนักงานประจำ โดยปี 2561 มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน		เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
พนักงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามระเบียบฯ	จำนวนผู้เข้าอบรม	97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมดของกลุ่มนี้ (พนักงานทั้งหมดในกลุ่มนี้ 703 คน)	ร้อยละ 97.87 ของพนักงานกลุ่มนี้
	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 70% ขึ้นไป เท่ากับ 90% -< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมดของกลุ่มนี้	ร้อยละ 100 ของพนักงานกลุ่มนี้
	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ในแต่ละหมวดวิชาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 100 ของพนักงานกลุ่มนี้
พนักงานทั่วไป	จำนวนผู้เข้าฝึกอบรม	97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมด (พนักงานทั้งหมดในกลุ่มนี้ 1,029 คน)	ร้อยละ 98.64 ของพนักงานกลุ่มนี้
	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 80% ขึ้นไป เท่ากับ 90% -< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	ร้อยละ 99.41 ของพนักงานกลุ่มนี้

• จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตแก่พนักงานบริษัท ในหัวข้อ “กฎหมายน่ารู้ สำหรับชาว KTC” โดยผลการประเมินมีดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 99.00

• จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Risk Awareness” โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับนิยามความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง และเหตุการณ์ความเสียหาย (Loss Data) จากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยปี 2561 มีผลการประเมินดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 98.46

• KTC Product Knowledge ตามนโยบายของการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) กำหนดให้พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เพื่อแนะนำข้อมูลที่ต้องการและเป็นธรรมแก่ลูกค้า ได้มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 97.79

• KTC Core Business Process เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 92.51

• หลักเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 94.56

• การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : บริษัทให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคม

บริษัทให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เพื่อตอบแทนให้กับสมาชิกและประชาชนทั่วไป โดยได้จัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม ดังนี้

1. ด้านการเสริมสร้างความรู้ (กลุ่มเป้าหมาย : ชุมชน สื่อมวลชน และเยาวชน)

มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่หลากหลายในรูปแบบของการแบ่งปันความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ โดยร่วมมือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ องค์กรเอกชนและภาครัฐต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด : ผู้ด้อยโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิตไทย รากเหง้าการเกษตรแบบพอเพียง ศาสนาและความเชื่อ ประกอบด้วย

• “เคทีซีส่งภาษามือชวนน้องเรียนรู้วิถีเกษตร” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 - 6 ที่บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนเศรษฐเสถียรและสื่อมวลชน รวม 80 คน ร่วมกิจกรรม ณ แหล่งท่องเที่ยวเรียนรู้วิถีเกษตร สวนผักบ้านเมือง บางแค โดยนำนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินเรียนรู้วิถีชีวิตเกษตรดั้งเดิมและ

วิถีชีวิตความเป็นชาวสวนที่สั่งสมภูมิปัญญามาตั้งแต่บรรพบุรุษ เรียนรู้กระบวนการปลูกผักปลอดสารพิษและลงมือปลูกด้วยตนเอง ตลอดจนร่วมทำก๋วยเตี๋ยวลุยสวน ขนมต้มและถั่วแปบ ซึ่งเป็นขนมไทยโบราณ และเรียนรู้วิธีการสานปลาตะเพียนจากใบเตยสด งานฝีมือจากผลิตผลในสวนและภูมิปัญญาชาวบ้าน



• “เคทีซีชวนน้องสุขได้รักพอต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นป้าชายเลน” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปราณีและสื่อมวลชน รวม 60 คน ร่วมกิจกรรม ณ โรงเรียนคลองพิทยาลงกรณ์ โดยเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน ทำเวิร์คช็อป “ผ้ามัดย้อม” จากเปลือกผลต้นตะบูน พร้อมร่วมกัน “ปลูกป้าชายเลน” รักษาสมดุลของระบบนิเวศ และลงมือทำ

“ขนมจาก” ขนมพื้นบ้านในแถบจังหวัดสมุทรสงครามที่มีประวัติยาวนานหลายชั่วอายุคน

- “เคทชีชวนน้องใช้กายสัมผัส เรียนรู้ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาไทย” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 4 - 5 โรงเรียนคนตาบอดกรุงเทพ รวม 60 คน ร่วมกิจกรรม ทราบถึงประวัติความเป็นมาของเสาชิงช้า และเรียนรู้ผ่านการสัมผัสประติมากรรมต่าง ๆ ภายในวัดสุทัศน์เทพวรารามราชวรมหาวิหาร พร้อมทั้งเรียนรู้ความหมายของวิถีเกษตรพอเพียง นวัตกรรมกลางกรุง ด้วยการลงมือปลูกข้าว เก็บเกี่ยว ปลูกผัก เลี้ยงปลา ณ แหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชา เกษตรพอเพียง ภายในโรงเรียนวัดสุทัศน์



- “เคทชีชวนน้องท่องกรุง เรียนรู้วัฒนธรรมผ่านวิถีชุมชน” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดราชสิงขร ร่วมกิจกรรมเรียนรู้ประวัติศาสตร์จากวัดสุวรรณารามราชวรวิหาร ชมสาธิตประเพณีการวิ่งม้าแก้บน ฟังเรื่องราวของชุมชนตรอกข้าวเม่า ร่วมเวิร์คช็อป “ข้าวเม่าหมี” อาหารว่างโบราณ และชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ยังเก็บรวบรวมข้าวของเครื่องใช้ในอดีต



- “เคทชีชวนน้องถอดรหัสไทยไปกับมิวเซียมสยาม” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนโรงเรียนสวัสดีวิทยา รวม 40 คน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมท่องเที่ยวเชิงแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์ให้กับเยาวชนไทย และเพื่อร่วมสนับสนุนให้คนไทยหันมาสนใจท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ณ พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มิวเซียมสยาม

- “เคทชีชวนน้อง ๆ มุสนิธบ้านนกขมิ้นท่องวิถีถิ่น” โดยเรียนรู้ประวัติศาสตร์และงานศิลปวัตถุจากการเยี่ยมชมวัดจำปา รับรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่คงความเป็นธรรมชาติไว้โดยไม่มีการแต่งแต้มของชุมชนเกาสาลเจ้าหรือชุมชนวัดจำปา และร่วมทำงานฝีมือ “พวงแขวนแป้งพวง” งานประณีตศิลป์และขนมหวานชาววัง “ฝอยทอง” งานเสวนาแบ่งปันความรู้ถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก लाईฟ ให้กับแฟนเพจ KTC CSR Club ได้รับชมและสามารถสอบถามคำถามและเล่นเกมเข้ามาในระหว่างที่มีการถ่ายทอดสด โดยเชิญวิทยากรพิเศษที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน ร่วมพูดคุยอย่างเป็นกันเอง ประกอบด้วย



- เสวนา “KTC FIT Talks” จัดขึ้นเพื่อแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Finance) นวัตกรรม (Innovation) และเทคโนโลยี (Technology) โดยในปี 2018 ได้จัดเสวนาในหัวข้อ “KTC FIT Talks รู้เท่าทันความเสี่ยงในระบบการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์” โดยมีสื่อมวลชนและบุคลากรในเคทชีให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมในห้องเสวนามากมายกว่า 200 คน นอกเหนือจากการรับชมถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก

- บรรยายธรรมพิเศษ “รักอันบริสุทธิ์” เนื่องในวันแม่แห่งชาติ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 - 4 โรงเรียนปทุมคงคา รวม 400 คน จัดทริปแบ่งปันความรู้ ภายใต้ชมรม KTC PR Press Club เพื่อร่วมนำเสนอมุมมองและเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ตลอดจนร่วมจรโลงจิตใจให้เกิดสังคมการทำดี โดยในปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมภายใต้แนวคิด “ย้อนกาลเก่า เล่ารัตนโกสินทร์ ยินผ่านวรรณกรรม” โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านประวัติศาสตร์

ให้ความรู้และนำชมสถานที่แห่งประวัติศาสตร์สำคัญในช่วงรัชกาลที่ 1 - 9 อาทิ วัดพิชัยญาติ วัดประยุรวงศาวาส นิทรรศน์รัตนโกสินทร์ วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร สวนสมเด็จพระเจ้า เป็นต้น



2. ด้านเยาวชนและการศึกษา

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ให้กับเยาวชนและการศึกษา บริษัทได้ร่วมกับพันธมิตรจัดกิจกรรมมอบสิ่งของ ทุนการศึกษา สนับสนุนโครงการ สถาบันการศึกษา องค์กรการกุศลและมูลนิธิต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 245,000 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- มอบคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะสภาพดีพร้อมใช้งาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 ค่ายพญาเงาเมือง อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา ซึ่งเดินทางมาร่วมโครงการศึกษารัชมณฑลทางทะเลกับ Shred2Share ปีที่ 10

3. ด้านกีฬาและสุขภาพ

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านกีฬาและสุขภาพ บริษัทได้ร่วมมอบเงินสนับสนุนหน่วยงาน รวมทั้งการแข่งขันและการจัดกิจกรรมด้านกีฬาให้กับสมาคม ชมรม หรือมูลนิธิ เช่น สมาคมผู้สื่อข่าว สมาคมต่าง ๆ เป็นต้น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 225,000 บาท

4. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทได้มีส่วนร่วมโดยการบริจาคเงิน หรือร่วมเป็นผู้สนับสนุนโครงการกับมูลนิธิ สมาคมต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 2,354,000 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เคทีซีมอบระบบผลิตน้ำประปาและน้ำดื่มแบบเคลื่อนที่ให้กับมูลนิธิชัยพัฒนา มูลค่า 2,354,000 บาท เพื่อนำไปช่วยเหลือในพื้นที่ทุรกันดารและประสบอุทกภัย

- บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในโครงการ “บริจาคโลหิตกับสภาอากาศไทย” ซึ่งจัดเป็นปีที่ 12 และในปี 2561 ได้รับการบริจาคโลหิตเป็นจำนวน 183,150 ซีซี การแบ่งปันบริจาคสิ่งของให้ “ห้องไต้บุญ” ของสภาอากาศไทย เพื่อนำไปจำหน่ายและนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ของสังคม

5. ด้านศาสนา

เคทีซียังได้เป็นส่วนหนึ่งในการร่วมทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ด้วยการทำบุญถวายปัจจัยแด่พระภิกษุสงฆ์ และพุทธสถานต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 168,500 บาท

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

- เคทีซีมีนัก 2 องค์กร ธปท. และกรมบังคับคดี จัดมหกรรมประνομหนั และจัดสัมมนาให้ความรู้ในหัวข้อบริหารการเงินและสร้างวินัยทางการเงินให้กับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี พร้อมใกล้เคียงประνομหนัให้กับลูกหนัที่มีภาระหนัติดพัน นอกเหนือจากมาตรการความช่วยเหลือเรื่องส่วนลดดอกเบี้ย หรือระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ

- บริษัทได้ร่วมกับศาลยุติธรรม จัดทำโครงการ “การจัดงานมหกรรมใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ประจำปี 2561” เพื่อให้ลูกหนัสามารถชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ตามกำลังความสามารถ และจะดำเนินการแก้ไขข้อมูลหรือปรับปรุงบัญชีของลูกค้าให้ถูกต้องในกรณีที่เกิดความผิดพลาดโดยในปี 2561 บริษัทได้จัดทำโครงการในจังหวัดตามภูมิภาคต่าง ๆ โดยมีจำนวนลูกหนัที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 7,088 ราย มูลค่ายอดหนี้ตามคำพิพากษาสำเร็จ คิดเป็น 94.77% นอกจากนี้ ได้ร่วมกับกรมบังคับคดีในการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พร้อมใกล้เคียงประνομหนัให้กับลูกหนัที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาภัยพิบัติน้ำท่วมในภูมิภาคต่าง ๆ และโครงการพิเศษอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการบรรเทาทุกข์ให้กับลูกหนัและเป็นการร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ

- ในกรณีที่มีการโต้แย้งเกี่ยวกับภาระหนี้ไม่ว่ากรณีใด ๆ บริษัทจะดำเนินการแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริงให้ได้ความชัดเจนแก่ผู้บริโภค

- บริษัทมีนโยบายเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า และมีการออกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นธรรม

- บริษัทมุ่งเน้นให้สมาชิกมีวินัยทางการเงินและมีการบริหารรายได้ที่มีประสิทธิภาพและสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยลดภาระหนี้ จึงได้เริ่มจัดสัมมนาขึ้นอย่างต่อเนื่องในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มวินัยทางการเงิน การสร้างอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้และการลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่สมาชิก โดยสมาชิกสามารถเข้าร่วมโครงการโดยเสียค่าใช้จ่ายในราคาพิเศษ และ / หรือใช้คะแนนสะสมเพื่อสมัครร่วมโครงการได้ เช่น “Workshop ก้าวแรกสู่การเป็นบาร์ISTAมืออาชีพ” “กิจกรรม Macaron ขนมหวานยอดฮิต” “กิจกรรมขนมเบี๊ยะทำกินง่าย ทำขายรวย” “กิจกรรมขนมชั้นกุหลาบ ขนมไทยสร้างรายได้เสริม” และ “Workshop เพาะเห็ด” เป็นต้น โดยการคัดสรรวิทยากรผู้มีความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ มาบรรยาย พร้อมจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องควบคู่กันไป

- บริษัทติดต่อสื่อสารกับผู้ถือหุ้นผ่าน “The Sovereign” ซึ่งเป็นเอกสารแจ้งสิทธิประโยชน์และให้สิทธิ์ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ตลอดจนเวิร์คช็อปสนทนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสานสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยตลอดปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้กับผู้ถือหุ้น รวมทั้งสิ้น 16 กิจกรรม

- การให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุด (24x7 service)

- จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้สินค้าและบริการสมาชิกด้วยความเต็มใจ และมีการจัดตั้งทีมงาน (Manager on Shift) ที่คอยทำ Monitor Real - time ซึ่งพร้อมปรับเปลี่ยนแผนรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทันที เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า

- จัดทำสรุปรายงานตัวเลขปริมาณการรับสายโทรศัพท์จากลูกค้าและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบกับการบริการลูกค้าและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีการนำตัวเลขไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันปัญหาแบบยั่งยืน

7. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

- บริษัทได้จัดทาระบบเปิดให้สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีทั่วประเทศสามารถใช้จ่ายคะแนนสะสมที่มี แทนค่าด้วยเงินสดบริจาคช่วยเหลือองค์กรการกุศลที่ให้ความดูแลผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ 25 แห่ง ภายใต้ “โครงการคะแนนแทนเงินบริจาค” โดยสามารถใช้จ่ายคะแนนสะสม 1,000 คะแนน แทนเงินบริจาค 100 บาท โดยแจ้งความประสงค์ผ่านพนักงานทาง Contact Center หรือศูนย์บริการสมาชิก KTC Touch ทุกสาขา หรือทำการรายการด้วยตนเองผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน “KTC Mobile” เว็บไซต์ “KTC Online” โดยเคทีซีจะรวบรวมคะแนนสะสมที่ได้รับบริจาค เปลี่ยนเป็นเงินเพื่อส่งมอบให้กับ

องค์กรการกุศลต่าง ๆ หรือร่วมบริจาคโดยหักชำระเป็นรายเดือนผ่านบัตรเครดิต รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้สมาชิกสามารถบริจาคด้วยเงินสดผ่านกล่องรับบริจาคที่ตั้งอยู่ตามจุดให้บริการลูกค้า หรือการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสมทบทุนเงินบริจาคเพิ่มจากยอดการใช้จ่ายของลูกค้า เช่น “โครงการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบเหตุน้ำท่วมในภูมิภาคต่าง ๆ” “โครงการร่วมสมทบทุนก่อสร้างสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี” “โครงการสมทบทุนอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา โรงพยาบาลศิริราช “โครงการสมทบทุนเพื่อจัดหาเครื่องมือแพทย์ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว” เป็นต้น โดยในปี 2561 มียอดการใช้จ่ายคะแนนสะสมเพื่อบริจาค คิดเป็นเงิน 1,904,344.31 บาท



- บริษัทได้จัดส่งจดหมายไต่เรีคเมลถึงสมาชิกที่มีประวัติการบริจาคโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อหารายได้สมทบทุนให้กับสภากาชาดไทย โดยหักค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อสร้างตึกและเครื่องมือแพทย์อาคารภูมิศิริมิ่งคลานุสรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และมูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจน ซี.ซี.เอฟ ในประเทศไทย เพื่อสมทบทุนสนับสนุนเด็กยากไร้ในโรงเรียนทุรกันดาร

มิติสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : มุ่งเน้นการลดอัตราการใช้พลังงาน โดยใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด และสนับสนุนทุกกิจกรรมที่นำไปสู่การลดก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมีความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกอันเกิดจากภาวะเรือนกระจก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้าทางชีวของสิ่งมีชีวิตและการอยู่รอดของมนุษย์ในอนาคต ดังนั้น บริษัทจึงมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

• การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

1. ใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ และประหยัดพลังงาน
2. ลดการใช้พลังงานและลดการใช้ทรัพยากร
3. ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้พลังงานขององค์กร
4. ใช้พลังงานทางเลือก หรืออุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

• บริษัทมีนโยบายลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นหนึ่งในแนวคิดหลักของการจัดทำเคทีซีที่สามารถออฟฟิศที่มุ่งหมายให้พนักงานทั้งบริษัทร่วมกันลดการใช้กระดาษที่ไม่จำเป็น และจัดเก็บเอกสารสำคัญด้วยการใช้เครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของไฟล์ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน และจัดส่งโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการสำเนาเอกสารส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น รวมถึงการใช้กระดาษรีไซเคิลภายในหน่วยงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษซึ่งผลิตจากทรัพยากรธรรมชาติแล้ว ยังช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บและสะดวกต่อการสืบค้น และประหยัดพลังงานไฟฟ้าในการถ่ายสำเนา เช่น ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อบริษัท ได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเครดิต แบบ Host to Host เพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบงาน และกำหนดสิทธิ์เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อที่จะสามารถเรียกดูข้อมูลได้แทนการพิมพ์เอกสาร หรือการแจ้งข้อมูลเครดิตบูโร ผ่านใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย หรือการลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดทำข้อมูลให้กับลูกค้าปลายปี หรือการส่งเอกสารต้นฉบับให้กับเครดิตบูโร หรือการเรียกดูและใช้ข้อมูลของศูนย์บริการสมาชิก เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการและจัดการทำงาน จะจัดเก็บข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการแทนการส่งพิมพ์รายงานต่าง ๆ ออกมา แม้แต่ในการดำเนินคดีของฝ่ายกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมากในการฟ้องร้องดำเนินคดี การคัดถ่ายเอกสารเกี่ยวกับใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย จะดำเนินการคัดถ่ายโดยใช้กระดาษทั้งสองด้าน สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ประมาณครึ่งหนึ่ง นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับศาลบางแห่งลดการใช้เอกสารในการดำเนินคดีเพื่อลดภาระการจัดเก็บเอกสารของศาล ทำให้ลดมลภาวะในการจัดเก็บเอกสารของศาล และเอกสารดังกล่าวสามารถนำมารีไซเคิลให้เกิดประโยชน์ได้

• บริษัทมีการจัดทำแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำเสนอให้ลูกค้าเพื่อใช้สำหรับทำคำขอต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เช่น แบบฟอร์มการขอวงเงินถาวร รวมถึงการจัดทำคำขออนุมัติระหว่างฝ่ายงานภายในบริษัท ซึ่งผู้ส่งสามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบแทนการกรอกในกระดาษ และยังสามารถแนบเอกสารที่เป็นไฟล์รูปภาพ เช่น เอกสารที่ลูกค้าส่งผ่านโทรสาร คำสั่ง บันทึกข้อความต่าง ๆ หรือจากหน้าจอภาพของระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาสำหรับผู้รับเรื่องต่อไป รวมถึงการรวบรวมข้อมูลของเรื่องทั้งหมดนี้สามารถเก็บรวมและค้นหาจากระบบได้ โดยไม่จำเป็นต้องส่งพิมพ์ลงกระดาษ

• บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยได้เลือกใช้กระดาษถนอมสายตาสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัท เช่น ใบสมัครขอใช้บริการบัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคล และจดหมาย Newsletter ที่ส่งแจ้งโปรโมชั่นกับลูกค้า เป็นต้น จากผู้ผลิตงานด้านสิ่งพิมพ์ที่ได้รับเครื่องหมายรับรอง Carbon Neutral Certification หรือ Green Print

• บริษัทได้จัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการกรอกเอกสารกระดาษในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน และประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสาร โดยพนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ผ่านทาง i - Form บนระบบอินทราเน็ต ของบริษัท เช่น การลงทะเบียนรับสมัครพนักงาน การเซ็นสัญญาจ้างงาน การขอหนังสือรับรองการขอทำบัตรประกันสุขภาพใหม่ การขอทำบัตรพนักงานใหม่ การดำเนินการเรื่องการประเมินผลทดลองงาน รวมไปถึงการลาออกจากบริษัท

• การจัดเก็บฐานข้อมูลของพนักงานโดยใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เข้ามาดำเนินการ เพื่อช่วยให้การเก็บฐานข้อมูลของพนักงานและลดการใช้กระดาษให้น้อยลง โดยพัฒนาระบบที่ใช้เชื่อมต่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลสามารถรองรับการใช้งานในอุปกรณ์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน เช่นการคุย หรือการอนุมัติใบลา และการคุยขออนุมัติค่าล่วงเวลา เป็นต้น

• ในขั้นตอนการสรรหาบุคลากร บริษัทได้ใช้ Google Form รวมถึงระบบ QR Code มาใช้เพื่อลดเอกสาร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อสมัครงานกับบริษัท อีกทั้งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานอย่างมีระบบ

- การดำเนินการเกี่ยวกับการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและเชื้อเพลิง

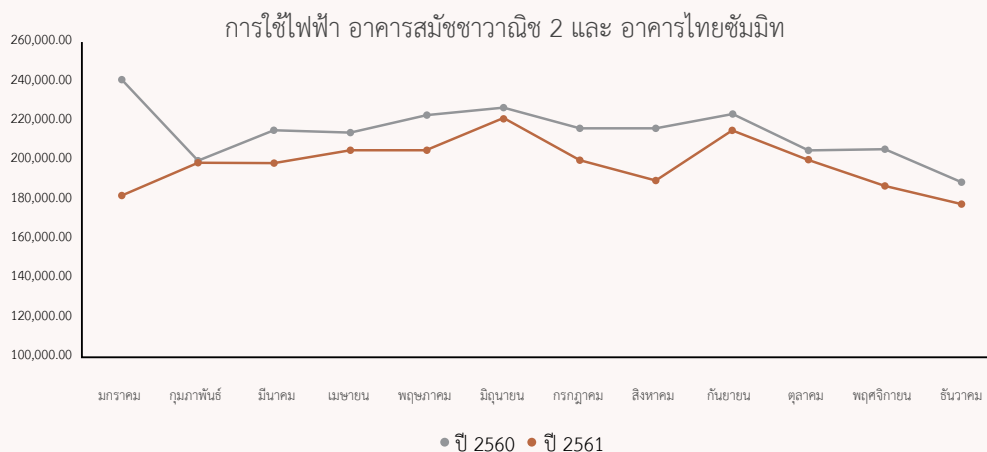
- บริษัทมีการนำระบบ Timer มาใช้ในการควบคุมการเปิดปิดไฟอัตโนมัติในบางพื้นที่ ซึ่งลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าได้ประมาณ 16.7%

- บริษัทลดการใช้พลังงานไฟฟ้าโดยเปลี่ยนระบบหลอดไฟแสงสว่างจากเดิม เป็นหลอดไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน LED T5 ทั้งองค์กร รวมถึงจุดให้บริการลูกค้าทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้มากกว่าเดิม มีความสว่างสูง อายุการใช้งานยาวนานกว่า ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง อีกทั้งยังขนาดเล็กมีน้ำหนักเบาการใช้สะดวกและสารปรอทน้อยกว่า ทำให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าหลอดแบบเดิม ยกเลิกหลอดไฟในบริเวณที่ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน อาทิ หลอดส่องหัวเสาจำนวน 345 หลอด ซึ่งลดค่าไฟฟ้าและค่าหลอดตามอายุการใช้งานได้ประมาณ 745,000 บาทต่อปี ลดจำนวนครั้งในการเปลี่ยนหลอดไฟได้ประมาณ 83%

- บริษัทมีนโยบายปรับลดและประหยัดพลังงานที่ไม่จำเป็นในสำนักงาน โดยการบริหารเวลาในการเปิด - ปิดระบบปรับอากาศ ตั้งแต่เวลา 7.30 น. ถึง 18.00 น. ตามหลักการแล้วความเย็นยังคงอยู่แม้ปิดเครื่องปรับอากาศแล้วประมาณ 30 - 60 นาที รวมถึงการปรับลดอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมาสู่อุณหภูมิที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังจัดให้พนักงานที่ทำงานในช่วงกะดึกนั่งปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนดเพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ซึ่งลดการใช้ไฟฟ้าได้ประมาณ 69,600 KWh ต่อปี



กราฟแสดงการใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน อาคาร UBC II และ TS ในปี 2560 - ปี 2561



- ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานเชื้อเพลิง โดยกำหนดคุณสมบัติรถยนต์ ส่วนกลางทุกคันของบริษัท ให้ใช้น้ำมันที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น น้ำมัน E20 เป็นต้น ในปี 2559 บริษัทประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 12,000 บาท ปี 2560 ประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 85,000 บาท และในปี 2561 สามารถประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 90,000 บาท

• การดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมด้านชีวอนามัย ความปลอดภัยในอาคาร

- บริษัทได้ทำการว่าจ้างผู้ชำนาญ เข้าทำความสะอาดภายในห้องจ่ายลมเย็นของระบบปรับอากาศ ภายในสำนักงานใหญ่ เพื่อป้องกันการสะสมของฝุ่นละอองต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน อีกทั้งเป็นการลด และป้องกันการเจ็บป่วยของพนักงาน นอกจากนี้ยังทำให้ระบบปรับอากาศมีการส่งลมได้ดีขึ้นสามารถประหยัดไฟฟ้าได้มากขึ้น

• โครงการ Shred2Share

- บริษัทตระหนักถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม และภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมโครงการ Shred2Share โดยการนำกระดาษที่ไม่ได้ใช้งาน นำเข้าสู่กระบวนการทำลายเอกสารอย่างปลอดภัย ถูกวิธี และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการรักษาความลับของลูกค้า ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ลดการใช้ถ่านหิน ลดการใช้น้ำ และยังสามารถช่วยลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน (Global Warming) ได้อีกด้วย



ปี	ปริมาณเอกสาร (ตัน)	ลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กก.)	ลดการใช้ถ่านหิน (กก.)	ลดการใช้น้ำ (ลบ.ม.)
2560	7.77	2,019.21	854.28	388.31
2561 (ม.ค. - ธ.ค.)	14.58	3,788.70	1,602.91	728.60
รวม	22.35	5,807.91	2,457.19	1,116.91

3. การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปี 2561 บริษัทไม่มีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ รายละเอียดของนโยบายบริษัท ได้มีการเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท ในหัวข้อ ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ <http://www.ktc.co.th/sites/ktc/corporate-governance/responsibility/> เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบอีกช่องทางหนึ่งด้วย

