



รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2567
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



**Better
Products &
Services**

**Better
Climate**

**Better
Quality of Life**

Building a Sustainable Future Through

**DIGITAL
TRANSFORMATION**

สารบัญ

- 4 สารจากประธานกรรมการ
- 6 ภาพรวมผลการดำเนินงาน
- 8 รางวัลและเกียรติคุณอันทรงเกียรติ
- 10 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 11 รู้จักเคทีซี

การกำกับดูแลและ กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

- 15 การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน
- 18 การประเมินประเด็นสำคัญ
- 20 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- 27 กลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน
- 30 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

มิติเศรษฐกิจ

- 34 การกำกับดูแลกิจการ
- 40 การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน
- 52 การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- 62 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 69 นวัตกรรมดิจิทัล
- 83 แบรินด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ
- 90 ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึง
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

มีติสังคม

- 102 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 110 การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- 120 การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล
- 134 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มีติสิ่งแวดล้อม

- 146 กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 156 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 158 การจัดการน้ำและของเสีย

ภาคผนวก

- 164 อธิบายเพิ่มเติม
- 166 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- 193 GRI Content Index
- 198 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

สารจากประธานกรรมการ



chetti ซึ่มุ่่งมึ่่นด้า่เนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “Building a Sustainable Future Through Digital Innovation”

ด้วยนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ
อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสังคม
เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน



เคมีซีให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความยั่งยืนซึ่งเป็นรากฐานในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรในระยะยาวและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่อนาคตที่ผสมผสานความเจริญทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางสังคม และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมให้เติบโตไปพร้อมกัน

ปี 2567 เป็นปีที่มีความท้าทายในหลาย ๆ ด้าน เคมีซียังคงยึดมั่นต่อการพัฒนาด้านความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติโดยดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ทั้งในด้าน “Better Products and Services” “Better Quality of Life” และ “Better Climate” โดยบูรณาการหลักการด้านความยั่งยืนเข้าสู่ทุกภาคส่วนขององค์กร พร้อมนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อยกระดับโอกาสการเข้าถึงทางการเงิน เสริมสร้างความปลอดภัย และการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยมีคณะกรรมการบริษัทกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้บริหารเพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินงานของเคมีซีจะสามารถสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

ความสำเร็จของเคมีซีตลอดปี 2567 เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงประสิทธิภาพผลแห่งแนวทางบูรณาการดังกล่าว สำหรับการขับเคลื่อนเสาหลักด้านความยั่งยืนด้านมิติเศรษฐกิจ เราปรับแนวทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลให้สอดคล้องกับภูมิทัศน์ของเทคโนโลยีภาคการเงินในประเทศไทย หนึ่งในความสำเร็จที่โดดเด่นคือการเปิดตัว Apply Online Service ซึ่งเป็นบริการสมัครผลิตภัณฑ์ออนไลน์ด้วยตนเองผ่านใบสมัครแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับประสบการณ์การเข้าถึงบริการทางการเงินให้เป็นไปอย่างไร้รอยต่อและปลอดภัย สำหรับมิติสังคม เคมีซีมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า อาทิ KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงินซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญสำหรับผู้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินและผู้ประกอบการขนาดเล็ก นอกจากนี้ ยังได้จัดโครงการเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน และดำเนินมาตรการช่วยเหลือทางการเงินเฉพาะกลุ่มให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ระยะยาว มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้

ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง และมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ทั้งนี้ เพื่อบรรเทาภาระทางการเงิน เสริมสร้างวินัยทางการเงิน และส่งเสริมการบริหารจัดการหนี้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง อันเป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน สำหรับมิติสิ่งแวดล้อม เคมีซีลดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นต์จากการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน

ความมุ่งมั่นเหล่านี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากองค์กรชั้นนำระดับประเทศและระดับสากล เคมีซีสามารถรักษาระดับ AAA ใน SET ESG Ratings และยังคงเป็นสมาชิก FTSE4Good Index Series อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งได้รับการจัดอันดับใน S&P Global Sustainability Yearbook 2025 ในกลุ่มอุตสาหกรรม Diversified Financial Services and Capital Markets เป็นปีที่สองติดต่อกัน อีกหนึ่งความสำเร็จที่น่าภาคภูมิใจคือ เคมีซีเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Payment Card Industry Data Security Standard Version 3.2.1 จาก British Standards Institution ซึ่งตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความมุ่งมั่นในการปกป้องข้อมูลของลูกค้าในระดับสูงสุด เกียรติคุณเหล่านี้มิใช่เพียงเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความทุ่มเทในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย แต่ยังเปี่ยมพลังใจให้สร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนต่อไป

เมื่อก้าวเข้าสู่ปี 2568 เคมีซีมุ่งมั่นดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “Building a Sustainable Future Through Digital Innovation” ด้วยนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งวิสัยทัศน์นี้จะไม่อาจเป็นจริงได้ หากปราศจากความไว้วางใจและการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญบนเส้นทางแห่งความยั่งยืนของเคมีซี เราจะร่วมกันสร้างองค์กรที่ไม่เพียงเป็นเลิศด้านการดำเนินธุรกิจ แต่ยังสร้างคุณค่าอย่างแท้จริงเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนและรุ่งเรืองไปด้วยกัน

(นายประสงค์ พูนธเนศ)

ประธานกรรมการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

มิติเศรษฐกิจ



จำนวนผู้ใช้บริการ KTC Mobile

จำนวน **2,268,440** ราย
คิดเป็น **91%** ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด
เติบโต **4%** จากสิ้นปี 2566

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า จากการประเมิน Net Promoter Score (NPS)

อยู่ที่ระดับ **64**

สัดส่วนลูกค้านี้ธุรกิจ

บัตรเครดิต : สินเชื่อบุคคล : ลูกค้านี้ตามสัญญาเช่า
66.5% : 31.6% : 1.9%

กำไรสุทธิ

• งบการเงินเฉพาะกิจการ
7,522 ล้านบาท

• งบการเงินรวม
7,437 ล้านบาท

เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้านี้และ
ดอกเบี้ยค้างรับ
รวม 111,162 ล้านบาท

ฐานสมาชิก

รวม 3.488 ล้านบัญชี

มิติสังคม



ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรมต่อพนักงานทั้งหมด
81.12 ชั่วโมง/คน/ปี

ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
 อยู่ในระดับ **75%**

จำนวนพนักงานทั้งหมด
1,840 คน
 • หญิง **1,221** คน
 • ชาย **619** คน

อุบัติเหตุเป็นศูนย์

ช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย ง่าย และครอบคลุม ทั่วประเทศ



มิติสิ่งแวดล้อม



สามารถลดค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope1) ได้
19.20% จากปีฐาน (2565)

สามารถลดค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope2) ได้
7.91% จากปีฐาน (2565)

สามารถลดค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้พลังงานของบริษัท ได้
17.17% จากปีฐาน (2565)

ปริมาณของเสียที่ถูกนำกลับมาใช้ประโยชน์ แทนการกำจัดผ่านกระบวนการฟื้นฟูและแปรรูปรวมทั้งสิ้น
142,794 กิโลกรัม

รางวัลและเกียรติคุณอันทรงเกียรติ

ในปี 2567 เคทีซีได้รับรางวัลและเกียรติคุณอันทรงเกียรติ สะท้อนถึงความเป็นเลิศในการดำเนินงานตามแนวทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ดังนี้



ได้รับการคัดเลือกอยู่ในทำเนียบ Sustainability Yearbook 2025 จัดทำโดย S&P Global

ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ตั้งแต่ S&P Global Sustainability Yearbook 2024



ได้รับการประเมิน
MSCI ESG Ratings ในระดับ BBB



ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนระดับโลก

FTSE4Good Index Series

ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ตั้งแต่ปี 2564



ได้รับการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ระดับ “AAA”

และเป็นสมาชิก SETESG Index ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ตั้งแต่ปี 2563



ได้รับเลือกอยู่ใน ESG 100

จากสถาบันไทยพัฒน์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9
ตั้งแต่ปี 2559



ได้รับการรับรองการต่ออายุการเป็นสมาชิก
แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
(CAC) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ปี ตั้งแต่ปี 2559



ได้รับรางวัล “ดีเลิศ” จากโครงการ
สำรวจการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย (CGR)

ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ตั้งแต่ปี 2559

DISCLAIMER THE USE BY KRUNGTHAI CARD PUBLIC COMPANY LIMITED OF ANY MSCI ESG RESEARCH LLC OR ITS AFFILIATES (“MSCI”) DATA, AND THE USE OF MSCI LOGOS, TRADEMARKS, SERVICE MARKS OR INDEX NAMES HEREIN, DO NOT CONSTITUTE A SPONSORSHIP, ENDORSEMENT, RECOMMENDATION, OR PROMOTION OF KRUNGTHAI CARD PUBLIC COMPANY LIMITED BY MSCI. MSCI SERVICES AND DATA ARE THE PROPERTY OF MSCI OR ITS INFORMATION PROVIDERS, AND ARE PROVIDED ‘AS-IS’ AND WITHOUT WARRANTY. MSCI NAMES AND LOGOS ARE TRADEMARKS OR SERVICE MARKS OF MSCI.



ได้รับการรับรอง The Payment Card Industry Data Security Standard - PCI DSS Version 3.2.1 (Acquiring Service)

จากสถาบันรับรองมาตรฐานแห่งชาติของประเทศไทย (BSI)



ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 และระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019

จากสถาบันรับรองมาตรฐานแห่งชาติของประเทศไทย (BSI)



รางวัล Product Innovation Awards 2024

จากกองบรรณาธิการนิตยสาร Business+ และผู้เชี่ยวชาญจากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล



ผลการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM) ประจำปี 2567 ในระดับร้อยละ 100



รางวัล Good Citizen, Save Earth

จากคณะอนุกรรมการด้านการคุณธรรมและจริยธรรม และคณะทำงานคนดี รักสิ่งแวดล้อม ในคณะกรรมการการศาสนา คุณธรรม จริยธรรม ศิลปะและวัฒนธรรม วุฒิสภา



Financial Industry Solution Innovation Award

ในงาน Huawei Cloud Gala 2024



รางวัลความเป็นเลิศด้านสินค้า/บริการ 2567

โดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รางวัล NEWS Compass® Global Awards - Distinguished Achievement in Coaching and Mentoring

โดย แอคคอมกรุ๊ป (AcComm Group) และ NEWS® Navigation

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ในโลกปัจจุบันที่เกิดความเปลี่ยนแปลงหลายด้านอย่างรวดเร็ว ทั้งปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทวีความรุนแรง ความเหลื่อมล้ำทางสังคมยังคงพบเห็นอยู่ทั่วไป ทรัพยากรธรรมชาติที่ลดลง และความต้องการของผู้บริโภคต่อแนวทางการทำธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“เคทีซี” หรือ “บริษัท”) ตระหนักดีว่าผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทให้ความสำคัญต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นอย่างมาก บริษัทจึงได้จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร แนวทางการบริหารจัดการโครงการและผลการดำเนินงานในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียของเคทีซี

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 ฉบับนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) โดยครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง 31 ธันวาคม 2567 ซึ่งสอดคล้องกับกรอบการรายงานข้อมูลทางการเงินของบริษัท นอกจากนี้ รายงานนี้ยังแสดงถึงพัฒนาการของบริษัทในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และเปิดเผยข้อมูลตามกรอบของการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) โดยสามารถตรวจสอบวันที่เผยแพร่รายงานนี้ได้บนเว็บไซต์ของบริษัทที่ <https://www.ktc.co.th/th/sustainability-development/sustainability-report>

ขอบเขตการรายงานรวมผลการดำเนินงานของเคทีซี โดยใช้แนวทางการควบคุมทางการเงิน ซึ่งรายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนร้อยละ 99.37 เมื่อเทียบกับรายได้รวมที่รายงานในงบการเงินรวม

การทวนสอบจากหน่วยงานภายนอก

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 ได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก โดยบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อทวนสอบว่าข้อมูลที่ยานงานนั้นสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจสอบและเปิดเผยข้อมูลที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน GRI ซึ่งจะครอบคลุมดังนี้ดังต่อไปนี้

- GRI 302-1: Energy consumption within the organization
- GRI 302-2: Energy consumption outside of the organization
- GRI 302-3: Energy Intensity
- GRI 303-3: Water withdrawal
- GRI 303-4: Water discharge
- GRI 303-5: Water consumption
- GRI 305-1: Direct (Scope 1) GHG emissions
- GRI 305-2: Energy Indirect (Scope 2) GHG emissions
- GRI 305-3: Other indirect (Scope 3) GHG emissions
 - Category 1: Purchased goods and services
 - Category 3: Fuel-and energy-related activities
 - Category 5: Waste generated in operations
 - Category 6: Business travel
 - Category 7: Employee commuting
- GRI 305-4: GHG emission intensity
- GRI 306-3: Waste generated
- GRI 306-4: Waste diverted from disposal
- GRI 306-5: Waste directed to disposal
- GRI 403-9: Work-related injuries and absenteeism rate
- GRI 404-1: Average hours of training per year per employee

การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

สำหรับคำถาม ข้อเสนอแนะ หรือข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ โปรดติดต่อ

หน่วยงานความยั่งยืน

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวนาธิ 2 ชั้น 14
 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ
 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 ประเทศไทย
 โทรศัพท์: 02 828 5369, 02 828 5582
 เว็บไซต์: <https://www.ktc.co.th/sustainability-development/contact>
 อีเมล: sdktc@ktc.co.th

รู้จักเคทีซี

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “เคทีซี”) ประกอบธุรกิจหลักด้านบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตร การให้บริการรับชำระเงินแทน และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งครอบคลุมไปถึงสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจเช่าซื้อและธุรกิจสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทในการสร้างผลตอบแทนระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยบริษัทดำเนินธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ซึ่งอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

วิสัยทัศน์

เคทีซีเป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือและการเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ

พันธกิจ

พันธกิจ 1



สร้างโครงสร้างพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการด้านการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อยที่เข้าถึงง่าย สะดวก และปลอดภัย เพื่อเป็นทางเลือกให้สมาชิก

พันธกิจ 2



สร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และบริการด้วยการพัฒนาความสามารถขององค์กรให้เหนือกว่าในด้านของเทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และบุคลากร เพื่อเข้าใจการใช้ชีวิตของสมาชิก และตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

พันธกิจ 3



สร้างแบรนด์เคทีซีให้อยู่ในใจของสมาชิก เพื่อความสัมพันธ์และเติบโตอย่างยั่งยืน

ค่านิยมหลัก



กล้าที่จะทำ
ในสิ่งที่ถูกต้อง

ฉลาดที่จะทำให้ง่าย
ไม่ซับซ้อน

ทำสิ่งที่มีความหมายและ
มีประโยชน์

ลักษณะธุรกิจของเคทีซี



ธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต สามารถแยกออกเป็น 2 ด้าน คือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิตและธุรกิจร้านค้ารับบัตร โดยธุรกิจการออกบัตรเครดิตจะเริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิต การกำกับดูแลการใช้ผ่านบัตรเครดิต การรับชำระหนี้ และการติดตามหนี้ ส่วนธุรกิจร้านค้ารับบัตรนั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตและเดบิต หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรูดบัตร และ/หรือติดตั้งระบบ Payment Gateway ให้กับร้านค้าเพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตร



ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

บริษัทเริ่มประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2546 เป็นสินเชื่อประเภทที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน โดยมี 2 รูปแบบ คือสินเชื่อเนกประสงค์ KTC CASH เปิดให้บริการในปี 2546 และบัตรเครดิตเงินสด KTC PROUD ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเนกประสงค์ เปิดตัวครั้งแรกในปี 2549 ในรูปแบบสินเชื่อพร้อมใช้ และในปี 2557 ได้ปรับเปลี่ยนลักษณะใหม่เป็น สินเชื่อวงเงินหมุนเวียน



ธุรกิจสินเชื่อ KTC ที่เบิ้ม รถแลกเงิน

ธุรกิจสินเชื่อ KTC ที่เบิ้ม รถแลกเงิน เป็นสินเชื่อประเภทที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน มี 3 ผลิตภัณฑ์หลัก คือ สินเชื่อทะเบียนรถยนต์ สินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ และสินเชื่อทะเบียนรถบิ๊กไบค์ โดยสินเชื่อที่ให้บริการประกอบด้วยสินเชื่อประเภทผ่อนชำระรายงวด (Installment) และสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving) ในรูปแบบบัตรเครดิตเงินสด KTC ที่เบิ้ม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าไว้ใช้เบิกถอนวงเงินสินเชื่อ ได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงสามารถใช้รูดชำระค่าสินค้าได้ตามร้านค้าชั้นนำต่าง ๆ ทั่วประเทศ



ธุรกิจ MAAI BY KTC

MAAI BY KTC เป็นการต่อยอดจากความร่วมมือในการบริหารจัดการคะแนนสะสมให้กับสมาชิกบัตรเครดิต KTC โดย MAAI BY KTC ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการบริหารLOYALTYโปรแกรมให้กับพันธมิตรธุรกิจ Business-to-Business ที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์กับฐานลูกค้าสมาชิก และต้องการเครื่องมือที่ช่วยเสริมศักยภาพในการทำ Digital CRM เพื่อผลลัพธ์ธุรกิจในการรักษาลูกค้าเก่า เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมทั้งการขยายฐานลูกค้าใหม่



ธุรกิจของบริษัทย่อย

- บริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด ประกอบธุรกิจประเภทบริการเช่าซื้อ (Hire Purchase) และบริการเช่าแบบลีสซิ่ง (Financial Lease)
- บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด เป็นสินเชื่อเงินกู้สำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ หรือผู้มีรายได้ไม่แน่นอน เช่น พ่อค้าแม่ค้า ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นทะเบียนการค้า หรือเป็นพนักงานประจำที่มีฐานเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปประกอบอาชีพ หรือต่อยอดกิจการ หรือแก้ไขปัญหาหนี้ นอกกรอบที่เกิดจากการประกอบอาชีพ
- บริษัท เคทีซี ฟรีเพด จำกัด เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์รับชำระเงินแทน (Bill Payment) และโอนเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์

ห่วงโซ่คุณค่าของเคทีซี

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต



สินเชื่อบุคคล



สินเชื่อ KTC
พื้บ่ม รถแลกเงิน

กิจกรรมหลัก

การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน



- ผลิตภัณฑ์
- การพัฒนาช่องทางผลิตภัณฑ์และบริการ

การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและการตลาด



- การจัดจำหน่าย
- บริการรับร้านค้า
- การขาย
- การส่งเสริมการขาย

การปฏิบัติการ



- การวิเคราะห์
- การอนุมัติ
- การจัดส่งบัตร
- การจัดการเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC)

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ



- การส่งเสริมการขาย
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

การเรียกเก็บเงินและการชำระเงิน



- การชำระบัญชี / การชำระหนี้
- การชำระเงิน

การบริการและบริหารความสัมพันธ์หลังการขาย



- ลูกค้า
- บริการสำหรับร้านค้า

กิจกรรมสนับสนุน



การจัดซื้อจัดจ้าง



การพัฒนาเทคโนโลยี



การบริหารทรัพยากรบุคคล



โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร

ผู้มีส่วนได้เสีย



คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้มีส่วนได้เสีย



คุณค่าที่ส่งมอบให้องค์กร



การกำกับดูแลและ กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

15

การกำกับดูแล
ด้านความยั่งยืน

18

การประเมินประเด็นสำคัญ

20

การมีส่วนร่วมของ
ผู้มีส่วนได้เสีย

27

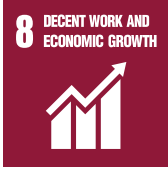
กลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืน

30

ความร่วมมือเพื่อการพัฒนา
อย่างยั่งยืน

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

เคทีซีให้ความสำคัญกับความยั่งยืนในทุกมิติของการดำเนินธุรกิจ โดยผสานแนวทางความยั่งยืนเข้ากับทุกกระบวนการในห่วงโซ่คุณค่า โดยบริษัทมุ่งมั่นดำเนินกลยุทธ์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ควบคู่ไปกับการยึดมั่นในมาตรฐานความยั่งยืนระดับสากล รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: UN SDGs) ความมุ่งมั่นนี้สะท้อนถึงการให้ความสำคัญต่อการสร้างมูลค่าในระยะยาว รับมือกับประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) พร้อมทั้งผลักดันการเติบโตที่คำนึงถึงความยั่งยืนซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

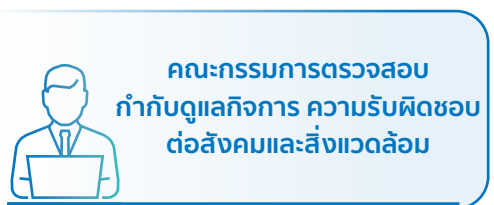
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ
 1 NO POVERTY	เคทีซีให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมและเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรทางเศรษฐกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงิน สำหรับทุกภาคส่วนของสังคม
 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	เคทีซีส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงานผ่านโครงการด้านสุขภาพและความปลอดภัยรอบด้าน นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการเข้าถึงบริการด้านการดูแลสุขภาพที่เท่าเทียมกันสำหรับชุมชนในวงกว้าง
 4 QUALITY EDUCATION	เคทีซีส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและโอกาสในการเรียนรู้ที่ครอบคลุมและเท่าเทียมกันในสังคม
 5 GENDER EQUALITY	เคทีซีให้ความสำคัญกับความเสมอภาคทางเพศ รวมถึงการไม่เลือกปฏิบัติในทุกกระบวนการของห่วงโซ่คุณค่า
 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	เคทีซีส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งพลังงานสะอาดที่มีราคาเหมาะสม เชื่อถือได้และยั่งยืนทั่วทั้งสังคม นอกจากนี้เคทีซีได้ผนวกโครงการสีเขียวเข้ากับการดำเนินธุรกิจ เพื่อลดการใช้พลังงานจากฟอสซิล
 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	เคทีซีมุ่งมั่นขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนผ่านนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาการสร้างโอกาสในการจ้างงาน โครงการพัฒนาสายอาชีพการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ การเรียนรู้ทักษะใหม่ และเพิ่มพูนความรู้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ
	เคทีซีเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ผ่านการพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีขององค์กร และการคิดค้นนวัตกรรม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
	เคทีซีให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติตามกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าโอกาสในการทำงาน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ถูกกำหนดอย่างเป็นธรรมและครอบคลุมตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่า
	เคทีซีให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน โดยดำเนินมาตรการเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมการลดการใช้ น้ำ ปรับปรุงการจัดการของเสีย และลดผลกระทบจากการดำเนินงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาสภาพแวดล้อมเมืองให้เป็นมิตรต่อชุมชน
	เคทีซีมุ่งมั่นเพื่อส่งเสริมการใช้งานทรัพยากรอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่า พร้อมทั้งดำเนินมาตรการลดการเกิดของเสียอย่างต่อเนื่อง
	เคทีซีมุ่งมั่นในการจัดการกับความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยผสานแนวทางบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งส่งเสริมความตระหนักรู้ และดำเนินมาตรการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
	เคทีซีปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่เข้มงวดเพื่อส่งเสริมความเสมอภาคและป้องกันความขัดแย้งในสังคม

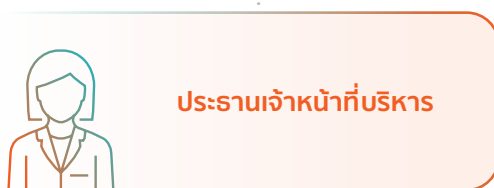
โครงสร้างการพัฒนาความยั่งยืน



- ตัดสินใจในประเด็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยการอนุมัติกรอบการดำเนินงาน นโยบาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์
- มอบหมาย กำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร
- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน



- กำกับดูแลและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร และรับรองผลการดำเนินงานที่ปรากฏในรายงานความยั่งยืน ทุกครั้งปี



- ขับเคลื่อนองค์กรสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนโดยผนวกความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนเข้ากับแนวทางกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจ
- กำกับดูแลและผลักดันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่ตั้งไว้



- บูรณาการหลักการพัฒนาความยั่งยืนเข้าสู่ทุกส่วนขององค์กร
- ให้คำแนะนำแก่คณะทำงานความยั่งยืน พร้อมทั้งประสานความร่วมมือในการบริหารจัดการผลกระทบด้านความยั่งยืนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทกำหนด



- คณะทำงานความยั่งยืนประกอบด้วยตัวแทนจากทุกสายงานเพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการขับเคลื่อนโครงการด้านความยั่งยืน
- รับรองการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน และการติดตามผลตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน
- ศึกษากรอบแนวทางด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล อำนวยความสะดวกในการหารือระหว่างหน่วยงานต่างๆ และเสริมสร้างการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความยั่งยืน

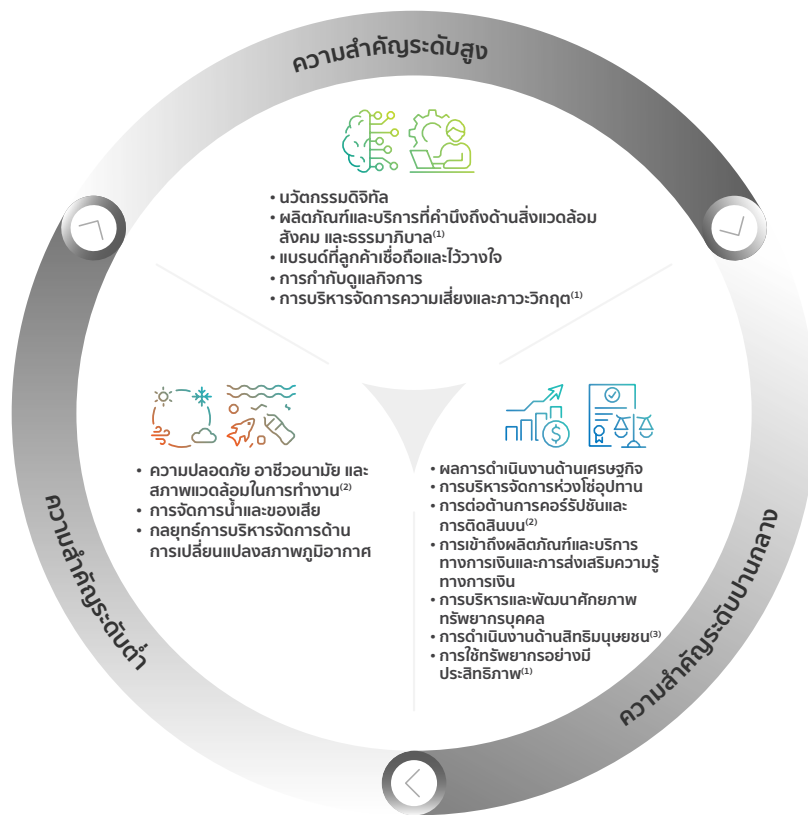
การประเมินประเด็นสำคัญ

เคทีซีประเมินประเด็นทางธุรกิจที่มีนัยสำคัญเป็นประจำทุกปี เพื่อวิเคราะห์ประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลตามหลักการ Double Materiality ภายใต้ข้อกำหนด European Union's Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนของสหภาพยุโรป และมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI Standard 2021)

กระบวนการประเมินประเด็นสำคัญ

 การระบุประเด็นสำคัญ	 การประเมินผล	 การจัดลำดับความสำคัญ	 การยืนยันความถูกต้อง
• ทบทวนบริบทขององค์กร โดยครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจ กลยุทธ์ธุรกิจ และความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม • ดำเนินการศึกษาทบทวนการดำเนินงานของบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Peer Review) และวิเคราะห์มาตรฐานและแนวโน้มด้านความยั่งยืนระดับประเทศ และระดับสากล เพื่อระบุประเด็นสำคัญ	• นำ กรอบ การ บริหาร ความ เสี่ยง ของ องค์กร เป็นเกณฑ์ในการประเมินโอกาสและความรุนแรงของผลกระทบในแต่ละประเด็นที่สำคัญ • ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของประเด็นสำคัญต่อธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยผ่านการสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ดังนี้ ◦ ผลกระทบต่อธุรกิจ: สำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทเพื่อประเมินผลกระทบทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินของแต่ละประเด็นที่สำคัญ โดยใช้เกณฑ์การประเมินโอกาสและความรุนแรงตามกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ◦ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม: สำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัท และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	• จัดทำผลการประเมินประเด็นสำคัญ (Materiality Matrix) โดยพิจารณาผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ตามระดับผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม	• ผลการประเมินประเด็นสำคัญได้รับการรับรองโดย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และ สิ่ง แวด ล้อม ก่อ น นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบ และเปิดเผยในรายงานความยั่งยืน รวมถึงเว็บไซต์ของเคทีซี • การประเมินประเด็นสำคัญได้รับการทวนตรวจสอบความถูกต้องจากหน่วยงานตรวจสอบภายนอก

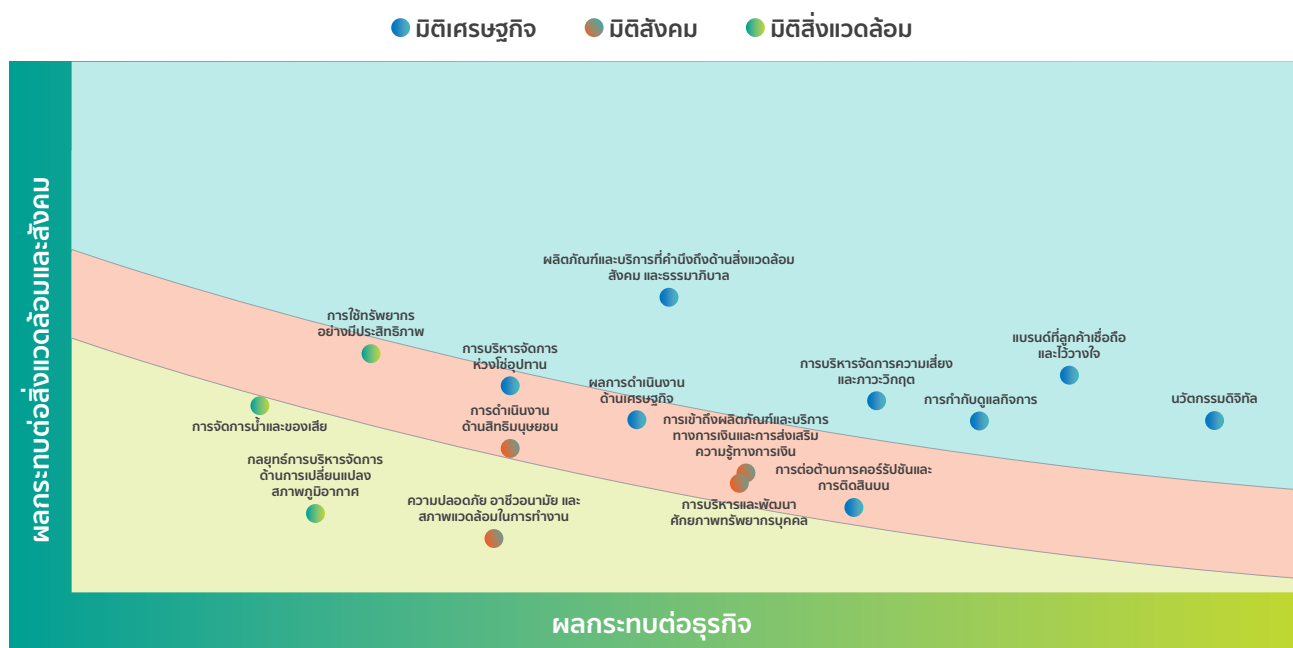
ประเด็นสำคัญ



หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ ประเด็นที่มีระดับความสำคัญเพิ่มขึ้นหนึ่งระดับเมื่อเทียบกับการประเมินประเด็นสำคัญในปี 2566
- ⁽²⁾ ประเด็นที่มีระดับความสำคัญลดลงหนึ่งระดับเมื่อเทียบกับการประเมินประเด็นสำคัญในปี 2566
- ⁽³⁾ ประเด็นที่เคยอยู่ภายใต้หัวข้อการบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการประเมินประเด็นสำคัญปี 2566 ได้รับการกำหนดให้เป็นประเด็นสำคัญในการประเมินประเด็นสำคัญปี 2567

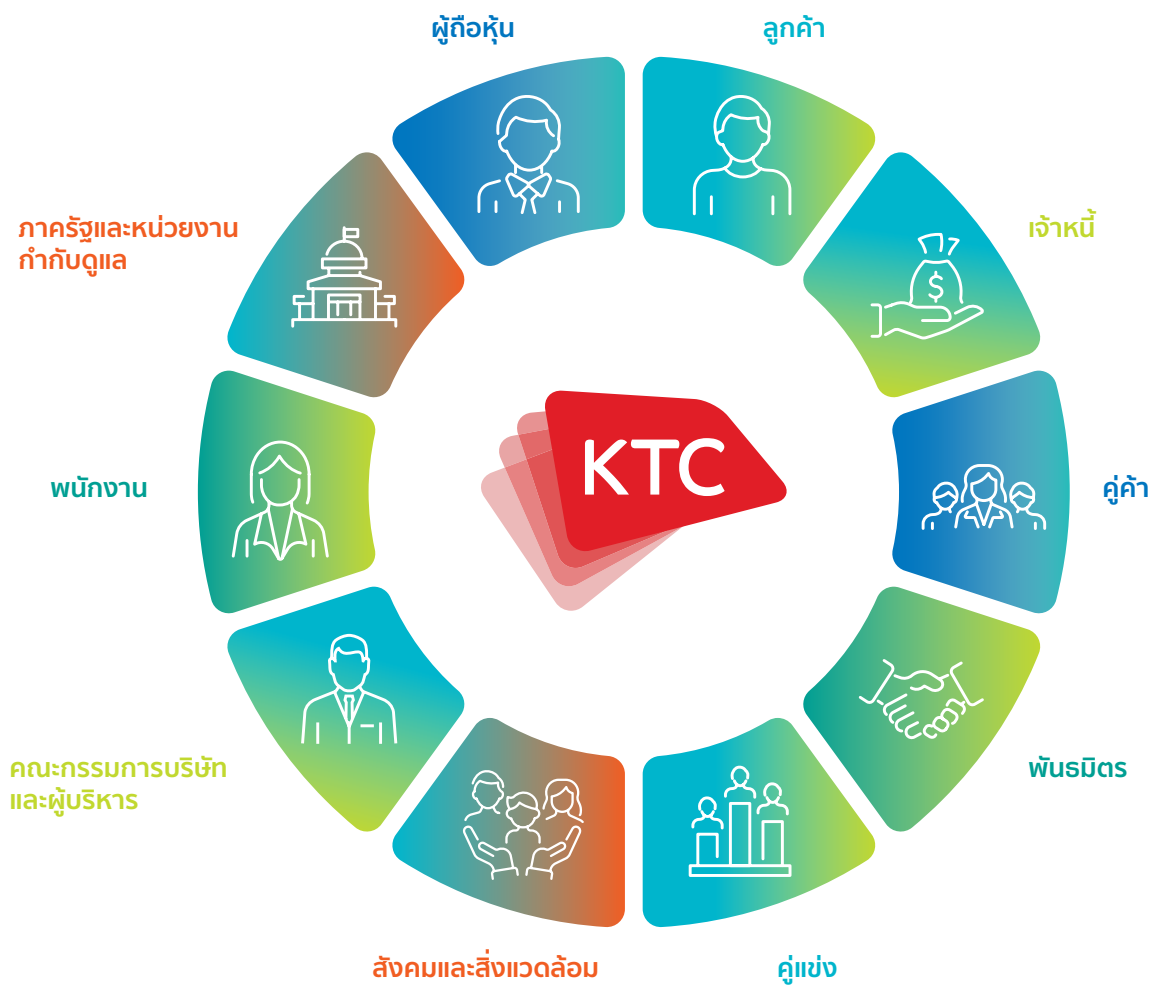
การจัดลำดับของประเด็นสำคัญ



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญกับมุมมองและการมีส่วนร่วมที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้เสีย โดยตระหนักว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จทางธุรกิจและการเติบโตอย่างยั่งยืน

ในปี 2567 บริษัทได้ทำการวิเคราะห์และมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับผู้มีส่วนได้เสียหลัก 10 กลุ่ม



เคทีซีตระหนักถึงความสำคัญที่มีต่อความเข้าใจและการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านกิจกรรมและช่องทางต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ รับรู้ และเข้าใจความต้องการและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้มั่นใจว่า ประเด็นสำคัญจากผู้มีส่วนได้เสียจะถูกนำมาพัฒนาแนวทางในการตอบสนองและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ



ผู้ถือหุ้น

ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่แข็งแกร่งและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน และมีความยืดหยุ่นทันต่อสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมาย
- ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่ดี เช่น เงินปันผล หรือกำไรจากการขายหลักทรัพย์
- บริษัทปฏิบัติตามต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- บริษัทให้ข้อมูลที่ถูกต้องผ่านกระบวนการเปิดเผยต่อสาธารณะที่โปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม และทันเวลา
- บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถสื่อสาร สอบถาม และได้รับคำตอบจากบริษัทได้

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทกำหนดกระบวนการทำงาน การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสม เพื่อรับมือกับสถานการณ์ไม่คาดคิด
- บริษัทสร้างผลประโยชน์ที่ยั่งยืน ให้สามารถจัดสรรเงินปันผลสู่ผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่อง
- บริษัทเข้าร่วมการประชุมชี้แจงนโยบายและการกำกับดูแลตามเกณฑ์ของธนาคารกรุงไทย และปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทจะต้องจัดทำและยื่นรายงานที่เกี่ยวข้อง และต้องผ่านการตรวจสอบโดยแผนกตรวจสอบของสำนักงานใหญ่ของธนาคารกรุงไทย
- บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ พร้อมสร้างวัฒนธรรมบรรษัทภิบาลในองค์กรที่เข้มแข็ง
- บริษัทจัดให้มีวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น
 - o การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น
 - o การเปิดเผยงบการเงิน รวมถึงคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) รายไตรมาสและรายปี ผ่านระบบ SETLink: www.set.or.th/th และ KTC Website: www.ktc.co.th/th/investor-relations/publications-webcast/investorkits
 - o การจัด Opportunity Day และ Analyst Briefing รายไตรมาส
 - o การเปิดโอกาสให้มี Company Visit หรือการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง
 - o การจัด Roadshow และการประชุมเพื่อเปิดเผยข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ
 - o การจัดช่องทางการตอบคำถามอื่น ๆ ของแผนกนักลงทุนสัมพันธ์ เช่น โทรศัพท์ หรืออีเมล irktc@ktc.co.th หรือ www.ktc.co.th/th/investor-relations/contact

ลูกค้า



ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าตามหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
- บริษัทให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อสร้างความชัดเจนและไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- บริษัทสามารถตอบสนองและแก้ไขข้อสงสัยหรือข้อกังวลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- บริษัทมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่พร้อมใช้สะดวก และมีความปลอดภัย
- บริษัทจัดให้มีการให้ความรู้ทางการเงิน

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินพร้อมเสนอสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม
- บริษัทรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องกับร้านค้าสมาชิก
- บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อประเมินคะแนน Net Promoter Score (NPS)
- บริษัทจัดอบรมผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการขายที่สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
- บริษัทสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น ทศนคติ ของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิต (Brand Health Monitoring) ผ่านการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- บริษัทสุ่มโทรศัพท์เพื่อสำรวจและประเมินความถูกต้องและครบถ้วนในการเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopping) ของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- บริษัทจัดให้มีช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัท พร้อมทั้งจัดตั้งกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ ตลอดจนการแก้ไข
- บริษัทกำหนดนโยบาย กรอบแนวทาง และมาตรการที่จัดการกับความปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- บริษัทจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือการให้ความรู้ทางการเงิน



เจ้าหนี้

ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทปฏิบัติตามข้อตกลงตามสัญญา รวมถึงเงื่อนไขและข้อกำหนดที่กำหนดไว้
- เจ้าหนี้ได้รับเงินต้นและดอกเบี้ยครบถ้วนตรงตามกำหนด
- เจ้าหนี้ได้รับทราบผลการดำเนินงานของบริษัท และข้อมูลที่สำคัญอื่น ๆ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
- ผู้ถือหุ้นกู้ได้รับทราบข้อมูลกิจกรรมและได้เข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจของบริษัท

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทปฏิบัติตามสัญญา รวมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- บริษัทชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนครบถ้วน และตรงตามกำหนดเวลา
- บริษัทนำเสนอรายงานข้อมูลทางการเงิน ผลการดำเนินงาน ข้อมูลการบริหารจัดการเงินทุน และข้อมูลอื่น ๆ ที่เปิดเผยตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.ล.ต. อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ทันเวลา
- บริษัทจัดให้มีช่องทางสื่อสารกับเจ้าหนี้ที่หลากหลาย เช่น
 - โทรศัพท์ อีเมล และการประชุมพบปะโดยตรงเพื่อแบ่งปันข้อมูลตอบข้อซักถาม และรับความคิดเห็นจากเจ้าหนี้
 - เปิดเผยงบการเงิน คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ของบริษัท รวมถึงการแจ้งการดำรงสัดส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นรายไตรมาสและรายปี
 - จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำเอกสารรายไตรมาสเพื่อสื่อสารกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับผู้ถือหุ้นกู้
- บริษัทแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมก่อนเริ่มไตรมาส เพื่อให้ผู้ถือหุ้นกู้พิจารณาล่วงหน้าก่อนเข้าร่วมกิจกรรม และรับรองว่ากิจกรรมนั้น ๆ สามารถดึงดูดความสนใจของผู้ถือหุ้นกู้เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในระยะยาว



ลูกค้า

ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทมีการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้าง
- บริษัทชำระเงินค่าสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า ตามข้อกำหนดในสัญญาระหว่างกัน
- บริษัทมีข้อกำหนดของสัญญาและการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมร่วมกัน เพื่อป้องกันการเอาเปรียบ
- บริษัทสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้และให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทกำหนดให้ลูกค้าลงนามรับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้าและการรักษาข้อมูลความลับ
- บริษัทจัดทำมีนโยบายและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน รวมถึงการนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกหรือประเมินลูกค้า
- บริษัทมีรอบการชำระเงินหลังจากการรับมอบสินค้าหรือบริการเสร็จสิ้น และได้จัดส่งใบแจ้งหนี้หรือเอกสารประกอบการเบิกจ่ายมายังหน่วยงานผู้ทำหน้าที่ตรวจจ่ายครบถ้วนดังนี้
 - ภายใน 2 สัปดาห์ สำหรับลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่ใช้บัญชีธนาคารกรุงไทย ในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ
 - ภายใน 3 สัปดาห์ สำหรับลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่ใช้บัญชีธนาคารอื่น ในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ
- ปี 2567 บริษัทมีการชำระเงินให้แก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการตรงตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งระยะเวลาดำเนินการแยกตามบัญชีธนาคารของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยสรุปได้ดังนี้
 - ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่ใช้บัญชีธนาคารกรุงไทย 12 วัน
 - ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่ใช้บัญชีธนาคารอื่น 18 วัน
- บริษัทปฏิบัติตามข้อตกลงการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- บริษัทมีส่วนร่วมกับธนาคารกรุงไทย บริษัทในเครือธนาคารกรุงไทย หรือลูกค้าอื่น ๆ ในการนำเสนอและแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและการขาย รวมถึงการขยายโอกาสทางการตลาดร่วมกัน
- บริษัทรับฟังข้อเสนอนะ ปัญหา และข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยการเยี่ยมเยียน ณ สถานประกอบการ การประชุม และการฝึกอบรม

พันธมิตร



ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทร่วมมือในการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่บริษัทกำหนด
- บริษัทกระตุ้นยอดขายและขยายโอกาสทางการตลาดร่วมกัน

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทจัดทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ
- บริษัทจัดการประชุมและสร้างกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อกระตุ้นยอดขาย และสร้างโอกาสในการทำการตลาดร่วมกันอย่างยั่งยืน
- บริษัทจัดทำมีช่องทางสื่อสารกับพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลาย เช่น
 - ร่วมมือกันจัดทำโครงการทางการตลาดที่หลากหลาย รวมถึงการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และการสร้างกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
 - ติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อสอบถาม พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอนะ เพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของตลาดและพฤติกรรมกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
 - อำนวยความสะดวกในการจัดประชุม สัมมนา และร่วมกันแก้ไข ปรับปรุง และหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน



คู่แข่ง

ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ให้ร้าย ไม่คุกคาม ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง และปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมของการแข่งขันที่ดีร่วมกัน
- บริษัทแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรมโดยไม่ให้ร้าย ไม่คุกคาม หรือไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- บริษัทเข้าร่วมประชุมกับสมาคมต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางธุรกิจ
- บริษัทจัดการประชุมร่วมกับชมรม หรือสมาคมเพื่ออภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและส่งเสริมความร่วมมือตามวาระต่าง ๆ

สังคมและสิ่งแวดล้อม



ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคม และสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท
- บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมตามความต้องการ พร้อมเสริมสร้างศักยภาพความรู้ทางการเงิน
- บริษัทมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียนของชุมชน และมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรเทาเรื่องเดือดร้อนและข้อกังวลที่เกิดขึ้นได้

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ามาบูรณาการกับการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
- บริษัทริเริ่มกิจกรรมเพื่อสังคมที่หลากหลายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน
- บริษัทสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- บริษัทจัดอบรมการให้ความรู้ทางการเงิน ทั้งในรูปแบบ Onsite และ Online
- บริษัทมีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ



คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร

ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- บริษัทดำเนินงานตามแนวทางและแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้กำหนดไว้
- บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี และการเติบโตทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา
- คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารเข้าใจขอบเขตธุรกิจ นโยบาย หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแผนการดำเนินงานของบริษัท
- โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีความหลากหลาย มีทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมเพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร
- พัฒนาความรู้และทักษะของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารเกี่ยวกับกฎระเบียบ และการทำหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ
- สื่อสารผลการประเมินการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และมีการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารตามบทบาทและความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของบริษัทตามรอบเวลา รวมถึงการหารือพิจารณาทบทวนนโยบายต่าง ๆ มีการดูแล และติดตามผลเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานและความสำเร็จของบริษัท
- บริษัทจัดการประชุมคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำเพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ อีกทั้งยังมีการจัดประชุมเพิ่มเติมในกรณีเร่งด่วน (หากจำเป็น)
- บริษัทจัดให้มีการสัมมนาและอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของกรรมการบริษัทรายบุคคล พร้อมทั้งจัดทำ Board Skills Matrix
- บริษัทจัดอบรมปฐมนิเทศสำหรับคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารรายใหม่เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตและการดำเนินงานของธุรกิจ และเกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรม รวมถึงหน้าที่ตามกฎหมายของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร และนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท
- กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานและกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารที่เป็นธรรมและสอดคล้องกับผลการดำเนินงานโดยรวมของบริษัท
- เปิดเผยผลการประเมินของคณะกรรมการบริษัทอย่างโปร่งใส เพื่อความมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

พนักงาน



ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- พนักงานมีความสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับบริษัท รู้จักคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร รวมถึงทำความเข้าใจนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่หลากหลาย
- พนักงานมีสิทธิ์แสดงความต้องการ แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้
- พนักงานได้รับสวัสดิการที่ทัดเทียมกับคู่แข่ง โดยสามารถแจ้งปัญหาหรือความต้องการที่เกี่ยวข้องได้
- พนักงานสามารถรับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง
- พนักงานสามารถกำหนดแผนความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของตัวเอง รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล
- บริษัทจัดหลักสูตรการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน และหัวข้ออื่น ๆ ที่สอดคล้องกับแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต
- บริษัทจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย พร้อมทั้งจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพทางกายและทางใจ

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่เพื่อแนะนำกรรมการบริษัทและผู้บริหาร ภาพรวมเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท นโยบายองค์กร กฎระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ
- บริษัทเผยแพร่และอัปเดตข่าวสารของบริษัทผ่านอีเมล แพลตฟอร์มภายใน KTC UNITE โซเชียลมีเดีย การประชุม Town Hall และกิจกรรม “CEO Live Talk”
- บริษัทจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านอีเมลที่กำหนด เพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งปัญหาโดยกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
- บริษัทสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี โดยบุคคลภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กรต่อไป
- บริษัทมีการสำรวจสวัสดิการต่าง ๆ กับบริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลภายนอก รวบรวมข้อมูล และเปรียบเทียบกับสวัสดิการที่บริษัทมีให้กับพนักงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป
- บริษัทจัดประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักระดับองค์กร (Corporate KPIs) และรายบุคคล (Individual KPIs)
- บริษัทสนับสนุนให้พนักงานกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและการเติบโตในสายอาชีพของตัวเอง
- บริษัทส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรโดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พนักงานสามารถเลือกหลักสูตรฝึกอบรมตามความสนใจได้
- บริษัทปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางและหลักการด้านสิทธิมนุษยชน การบริหารความหลากหลายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่กีดกันทางเพศ เพศสภาพ ศาสนา เชื้อชาติ โดยเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน
- บริษัทจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน และสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจที่ดี
- บริษัทจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และตรวจประเมินสภาพการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน



ภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก

ความสนใจและความคาดหวังจากเคทีซี

- การปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และมีความโปร่งใส
- บริษัทสนับสนุนโครงการของรัฐ

แนวทางการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของเคทีซี

- บริษัทยึดหลักการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด
- บริษัทปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้อง เป็นไปตามข้อสังเกตจากการตรวจสอบ
- บริษัทเข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด
- บริษัทรับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแล พร้อมทั้งจัดทำและส่งรายงานให้หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทริเริ่มโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ต่าง ๆ

กลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน

เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ “เคทีซีเป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือและเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ” บริษัทมุ่งมั่นสร้างคุณค่าและความยั่งยืนทุกกระบวนการดำเนินงาน พร้อมสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ด้วยเหตุนี้ เคทีซีจึงได้นำกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนมาผนวกกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม กลยุทธ์มีรากฐานอยู่บนสามมิติ ได้แก่ กลยุทธ์มิติเศรษฐกิจ (Better Products and Services) กลยุทธ์มิติสังคม (Better Quality of Life) และ กลยุทธ์มิติสิ่งแวดล้อม (Better Climate) โดยผสานเป้าหมายทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรับผิดชอบ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและยั่งยืนต่อสังคมและโลก

KTC

วิสัยทัศน์

“เคทีซีเป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และการเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ”

จุดมุ่งหมาย: มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนไทย

เจตนารมณ์เชิงกลยุทธ์: ขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกและการเติบโตทางธุรกิจ

ยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ



พัฒนานวัตกรรมควบคู่กับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อภายใต้กรอบกฎหมายและค่านิยมองค์กร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางการเงินให้แข็งแกร่งและยั่งยืน

- นวัตกรรมดิจิทัล
- ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- แปรนติ์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ
- ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

เสริมสร้างคุณภาพชีวิต



เสริมสร้างโอกาสทางการเงินด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครอบคลุม พร้อมยกระดับศักยภาพบุคลากรเพื่อร่วมขับเคลื่อนสังคมแห่งความเสมอภาค

- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล
- การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มุ่งสู่สภาพภูมิอากาศที่ดีกว่า



บูรณาการผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ร่วมกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ

- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดการน้ำและของเสีย
- กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กลไกหลักในการสร้างคุณค่า

- การกำกับดูแลกิจการ
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน

เคทีซีให้ความสำคัญกับการนำหลักความยั่งยืนมาขับเคลื่อนผลกระทบเชิงบวกและการพัฒนาทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสังคม ธรรมภิบาล และสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่วัดผลได้ พร้อมดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานและหลักการที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล รวมทั้ง มีการกำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืนระยะยาวและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หัวข้อ	เป้าหมาย	เป้าหมาย 2572	เป้าหมาย 2567	ผลการดำเนินงาน 2567	SDGs
 การกำกับดูแลกิจการ	ผลการประเมิน Corporate Governance Report (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai IOD)	90	90	111	
 การต่อต้านการคอร์รัปชันและการดัดสินบน	- การได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย - ร้อยละพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและประเมินการกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านการคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ	ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิก	ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิก	ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิก	
 การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	- บริหารความเสี่ยงที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล - ร้อยละของการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ - ร้อยละของพนักงานและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารซึ่งได้รับการฝึกอบรมด้านการจัดการความเสี่ยง	ใช่	ใช่	ใช่	
 แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ	- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า บัตรเครดิตจากการประเมิน Net Promoter Score - ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ KTC TOUCH จากการประเมิน Net Promoter Score	78	63	64	
 ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	ร้อยละการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์บริการและสิทธิประโยชน์ที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	10%	10%	46%	
 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ร้อยละของการจัดซื้อจัดหา ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ต่อการจัดซื้อจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ	35%	19%	36%	
 นวัตกรรมดิจิทัล	- ร้อยละของผู้ใช้บริการ KTC Mobile ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด - ร้อยละของพนักงานที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมความรู้ด้านความปลอดภัย/ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านระบบ e-Learning - การรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (Information Security Management System) และ ISO/IEC 27701:2019 ระบบมาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล - จำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสมัครผ่านช่องทาง Krungthai NEXT - จำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสมัครผ่านช่องทาง Apply Online Service	91%	88%	91%	
		100%	100%	100%	
		ผ่านการรับรอง	ผ่านการรับรอง	ผ่านการรับรอง ⁽¹⁾	
		38,800	25,000	25,581	
		14,000	3,600	3,873	

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ ในปี 2567 บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และตั้งแต่ปี 2568 เป็นต้นไป บริษัทจะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022

หัวข้อ	เป้าหมาย	เป้าหมาย 2572	เป้าหมาย 2567	ผลการดำเนินงาน 2567	SDGs
 การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	จำนวนผู้ที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ได้เข้าร่วมแคมเปญให้ความรู้ทางการเงิน	100	100	217	    
 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	จำนวนกรณีการแจ้งเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0	   
 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	อัตราการขาดงานของพนักงานจากการทำงานของจำนวนวันทำงานทั้งหมด	≤2.5%	≤2.5%	2.1%	  
	การเกิดอุบัติเหตุเท่ากับศูนย์	0	0	0	
 การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล	ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	77	72	75	    
	ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรมต่อพนักงานทั้งหมด	82	77	81.12	
	ร้อยละของจำนวนผู้หญิงที่ดำรงในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง	≥50%	≥50%	76.47%	
 กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ร้อยละของอัตราการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1)⁽¹⁾	3%	3%	19% อัตราลดลง	 
	ร้อยละของอัตราการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2)⁽¹⁾	1.5%	0.5%	8% อัตราลดลง	
 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละของอัตราการลดการใช้ไฟฟ้า⁽¹⁾	1.5%	0.5%	8% อัตราลดลง	
	ร้อยละของอัตราการลดการใช้เชื้อเพลิง⁽¹⁾	4%	2%	33% อัตราลดลง	
 การจัดการน้ำและของเสีย	ร้อยละของอัตราการลดการใช้น้ำ⁽¹⁾	0.2%	0.2%	1.5% อัตราเพิ่มขึ้น	 
	ร้อยละของอัตราการลดปริมาณขยะที่กำจัด⁽¹⁾	2.5%	1%	35% อัตราเพิ่มขึ้น	
	อัตราการนำใบรีไซเคิลของบัตรเครดิตพลาสติกที่ไม่ได้มาตรฐาน	100%	100%	100%	

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ อัตรา คือค่าความเข้มข้น วัดผลจากผลการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด และเปรียบเทียบกับปีฐาน 2565
- ปี 2565 ถูกใช้เป็นฐานสำหรับการกำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการดำเนินธุรกิจกลับสู่ภาวะปกติหลังจากสถานการณ์โควิด-19
- บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่สำนักงานที่อาคารไทยซัมมิท และได้เพิ่มพื้นที่ห้องเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน

ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เคทีซีมุ่งส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนผ่านการสนับสนุนและร่วมมือกับเครือข่ายสมาคมและองค์กรต่าง ๆ เพื่อร่วมแบ่งปันประสบการณ์ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนให้อุตสาหกรรมและประเทศพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ สมาคมและองค์กรที่บริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุน มีศักยภาพในการเสริมสร้างและสนับสนุนนโยบายหรือแนวปฏิบัติสาธารณะต่าง ๆ โดยบริษัทไม่ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการรณรงค์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทางการเมือง บุคคลหรือองค์กรที่ทำการฉ้อโกง และกลุ่มที่ได้รับการยกเว้นภาษีอื่น ๆ

การสนับสนุนต่อองค์กรต่างๆ

หน่วย: บาท

ประเภทองค์กร	จำนวนเงินสนับสนุน			
	2564	2565	2566	2567
การลือบบี การรับสิ่งตอบแทน ในรูปแบบต่าง ๆ	0	0	0	0
แคมเปญการเมือง / องค์กร / ผู้สมัคร ระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค หรือระดับชาติ	0	0	0	0
สมาคมทางการค้า	2,241,562	1,627,933	1,663,668	1,424,459
อื่น ๆ	0	0	0	0
การมีส่วนร่วมทั้งหมดและการใช้จ่าย อื่น ๆ	2,241,562	1,627,933	1,663,668	1,424,459
ขอบเขตข้อมูล (%)	100%	100%	100%	100%

ประเด็นสำคัญหรือหัวข้อที่บริษัทสนับสนุน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนเกี่ยวกับประเด็นสำคัญหรือหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อกิจกรรมอันส่งผลกระทบต่อเป้าหมายในปี 2567 ดังนี้

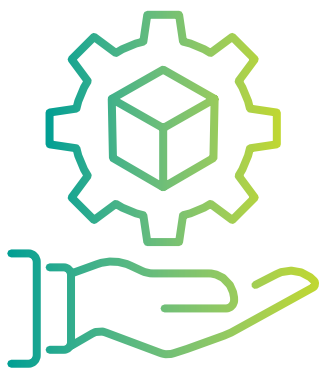
ประเด็นสำคัญหรือหัวข้อ	จุดยืนขององค์กร	รายละเอียดของจุดยืนและการมีส่วนร่วม	ยอดสนับสนุนรวมในปี 2567 (บาท)
การพัฒนานโยบายหรือแนวปฏิบัติที่สมาชิกที่ร่วมสนับสนุนสมาคมทางการค้าทุกรายสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย	สนับสนุน	เคทีซีเป็นสมาชิกในสมาคมทางการค้าต่าง ๆ ซึ่งบริษัทได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความเห็น และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานโยบายหรือแนวปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกที่เข้าร่วมทุกรายสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ	1,350,431
การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และความร่วมมือระหว่างสมาชิก เพื่อสนับสนุนและพัฒนาธุรกิจเข้าซื้อในประเทศไทย	สนับสนุน	เคทีซีเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจเข้าซื้อไทยซึ่งเป็นศูนย์กลางแห่งความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเข้าซื้อ โดยสมาคมมีบทบาทในการจัดฝึกอบรมให้กับสมาชิกเพื่อเสริมสร้างความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเข้าซื้อ โดยบริษัทสามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมและสัมมนาแบ่งปันประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และรับแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเข้าซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	74,028

องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนสูงสุด

องค์กรที่เคทีซีให้การสนับสนุนสูงสุดสามอันดับแรกในปี 2567 ดังนี้

ชื่อ	รายละเอียด	ยอดการสนับสนุนรวม ในปี 2567 (บาท)
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยก่อตั้งขึ้นในปี 2527 โดยเป็นสถาบันวิจัยเชิงนโยบายที่อยู่ในรูปแบบมูลนิธิที่ไม่แสวงหากำไรเพื่อดำเนินการวิจัยเชิงนโยบายในหลากหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายด้านเศรษฐกิจ ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้เป็นนโยบายที่เอื้อต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีคุณภาพ	900,411
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 โดยมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งระดมเงินทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ ซึ่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดบทบาทหลักของตลาดหลักทรัพย์ คือ 1. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์ จัดทะเบียน และพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายหลักทรัพย์ 2. ดำเนินธุรกิจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ เช่น การทำหน้าที่เป็นสำนักหักบัญชี (Clearing House) ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ นายทะเบียนหลักทรัพย์ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. การดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	282,285
สมาคมธนาคารไทย	สมาคมธนาคารไทยได้จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อปี 2510 โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ 1. สร้างความพร้อม และความร่วมมือด้านการเงินระหว่างธนาคารสมาชิกด้วยกัน 2. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับภาครัฐ และองค์กรเศรษฐกิจหลักของภาคเอกชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจ การเงินของประเทศ 3. สนับสนุนนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นการเปิดเสรีทางการเงิน โดยมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมให้ประเทศไทย พัฒนาเป็นศูนย์กลางทางการเงินในภูมิภาคอาเซียนในอนาคต นับตั้งแต่ก่อตั้ง สมาคมธนาคารไทยได้มีบทบาทที่สำคัญในการเป็นตัวแทนในการหารือกับธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาลในการกำหนดและการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจและการเงินที่สำคัญ	84,785

นอกจากนี้ บริษัทยังได้สนับสนุนองค์กรอื่น ๆ เช่น สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย หอการค้าไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นต้น



มิติเศรษฐกิจ

34

การกำกับดูแลกิจการ

40

การต่อต้านการ
คอร์รัปชันและ
การติดสินบน

52

การบริหารจัด
การความเสี่ยง
และภาวะวิกฤต

62

การบริหารจัดการ
ห่วงโซ่อุปทาน

69

นวัตกรรมดิจิทัล

83

แบรนด์ที่ลูกค้า
เชื่อถือและไว้วางใจ

90

ผลิตภัณฑ์และบริการ
ที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล

การกำกับดูแลกิจการ

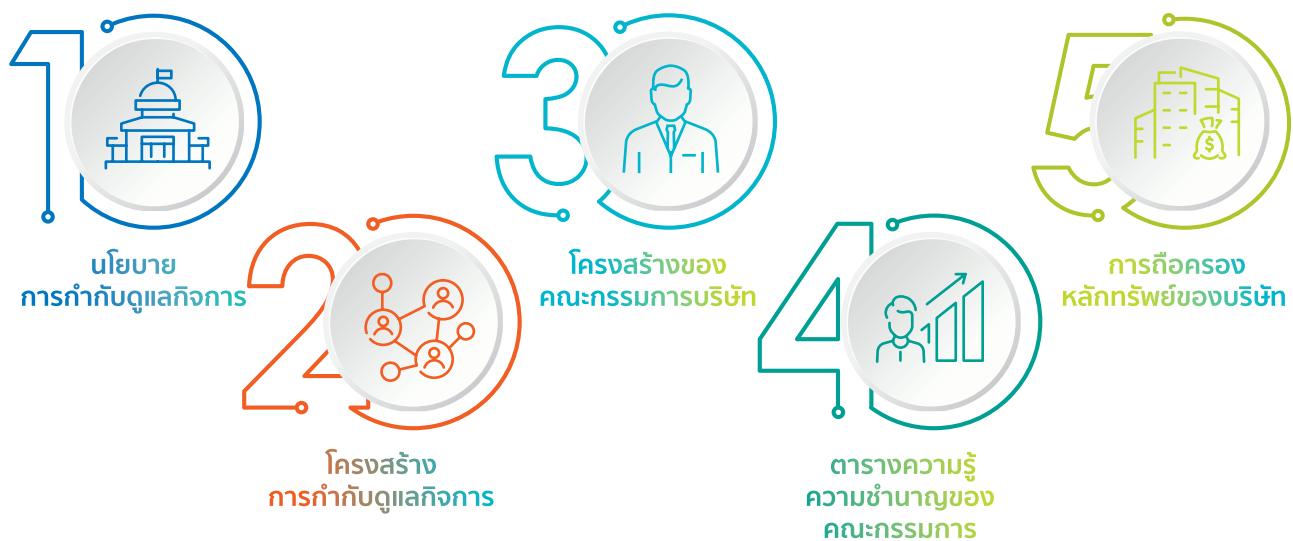
โอกาสและความท้าทาย

การกำกับดูแลกิจการถือเป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืนและความสำเร็จในระยะยาวของทุกองค์กร การมีโครงสร้างและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ทุกฝ่ายมีแนวปฏิบัติตามหลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในด้านความซื่อสัตย์ ความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความน่าเชื่อถือในธุรกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้การกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพยังช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาด้านกฎระเบียบ ด้านการดำเนินงาน และด้านชื่อเสียง ซึ่งอาจบั่นทอนความไว้วางใจหรือก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทมุ่งมั่นสร้างรากฐานที่มั่นคงสำหรับการสร้างคุณค่าในระยะยาวและการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ โดยบูรณาการแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกระดับขององค์กร เพื่อให้ธุรกิจคงความสามารถในการปรับตัว รักษาความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ความสำเร็จที่สำคัญ

- เคทีซีได้รับรางวัล “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 โดยได้รับผลการประเมิน Corporate Governance Report (CGR) 111 คะแนน

บริษัทมุ่งมั่นบริหารจัดการการกำกับดูแลกิจการอย่างมีประสิทธิภาพผ่านแนวทางดังต่อไปนี้



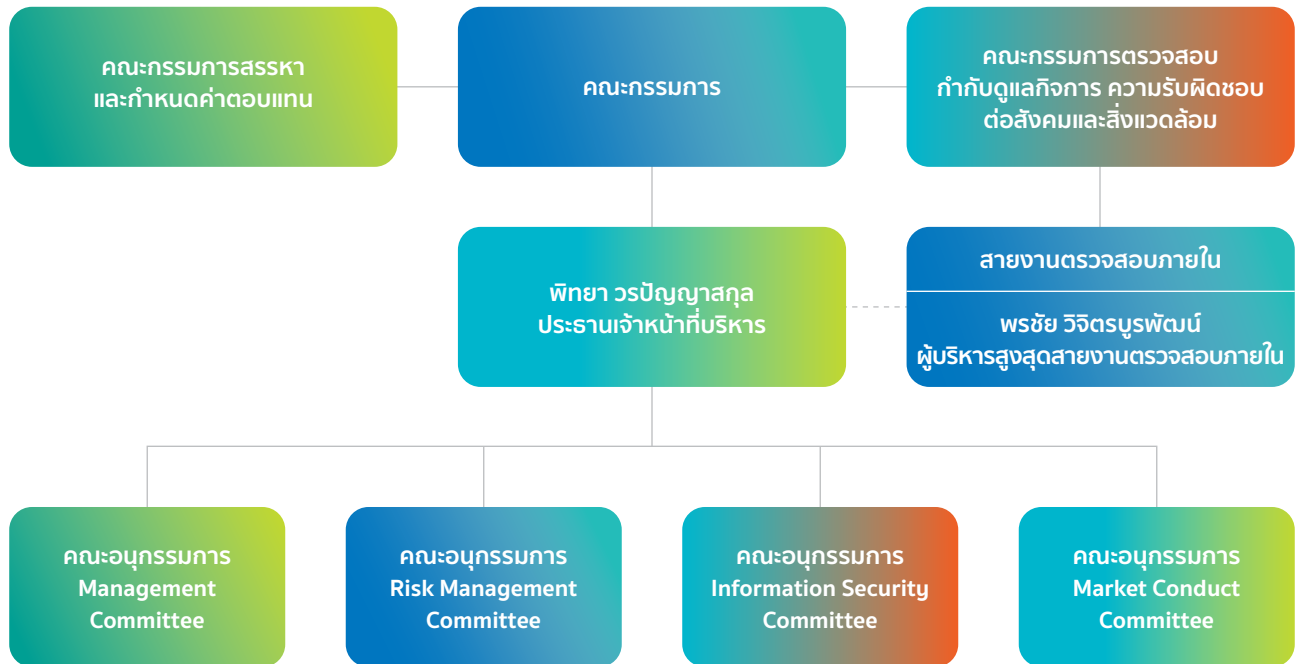
นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

บริษัทปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นต้น โดยมีการพัฒนานโยบายการกำกับดูแลกิจการขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้นโยบายดังกล่าวจะได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปีโดยคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจ

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/sustainability-operations/economic-dimension/corporate-governance> ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2567 โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของบริษัทเป็นระบบคณะกรรมการ 1 ระดับชั้น (One-Tier System) ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย 2 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



หมายเหตุ

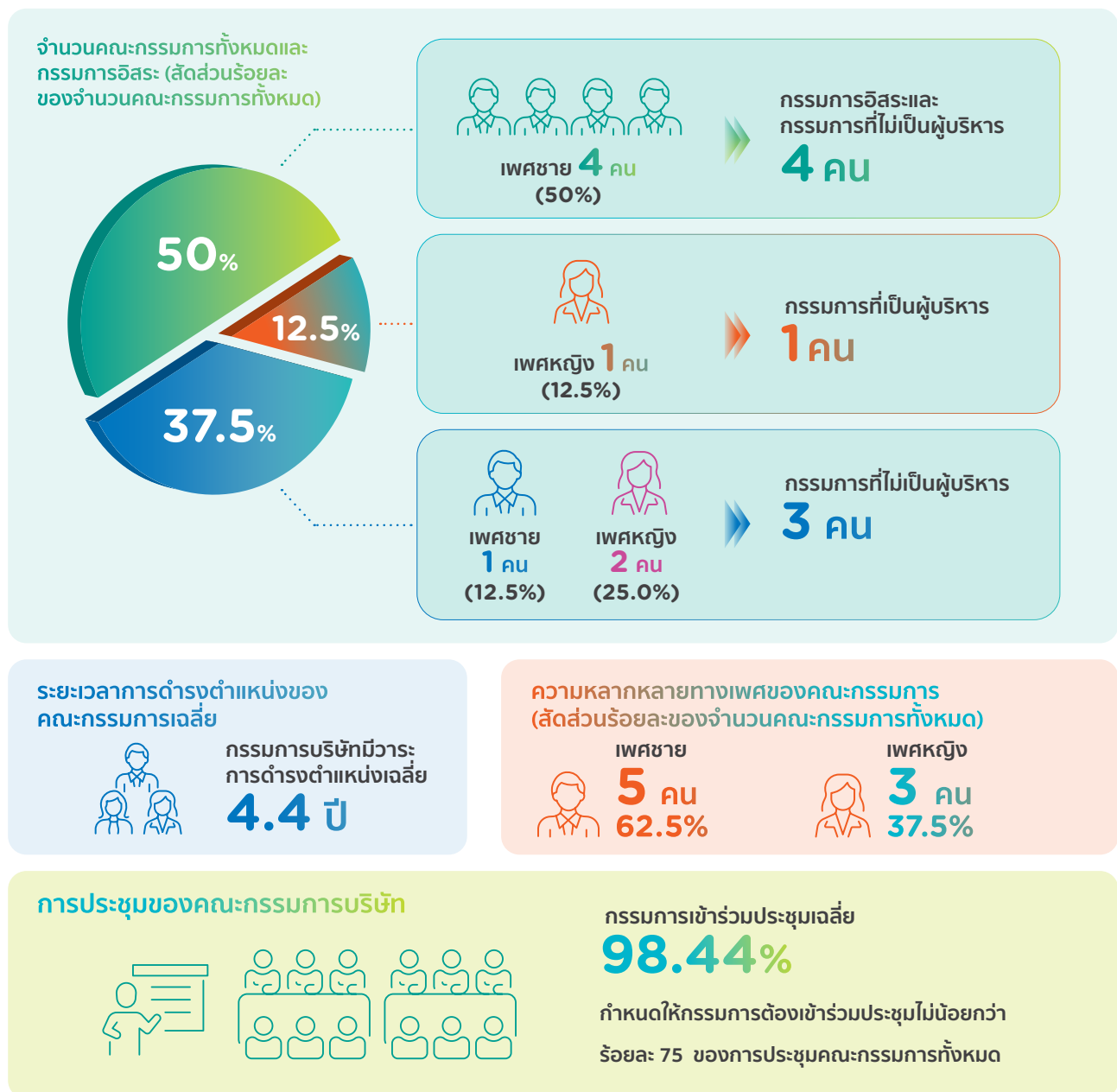
- การประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2568 วันที่ 17 มกราคม 2568 ได้มีมติอนุมัติการเปลี่ยนชื่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็น คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาล และความยั่งยืน



โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 8 คน แบ่งเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน และกรรมการอิสระ 4 คน ทั้งนี้ บริษัทกำหนดให้มีกรรมการอิสระในคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งประธานกรรมการของคณะกรรมการบริษัทเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและเป็นกรรมการอิสระ รวมถึงไม่ใช่บุคคลเดียวกันกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) โดยบริษัทได้มีการเสนอชื่อและแต่งตั้งกรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยพิจารณาตามเกณฑ์และแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำแถลงเรื่องความเป็นอิสระของคณะกรรมการได้ที่แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2567 หัวข้อ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ”



จำนวนกรรมการที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

นอกจากนี้บริษัทยังกำหนดหลักเกณฑ์การดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่น โดยกรรมการบริษัทแต่ละคนสามารถดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่เกิน 5 แห่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

รายชื่อ	จำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ดำรงตำแหน่ง
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและเป็นกรรมการอิสระ	
นายประสงค์ พูนธเนศ	1
นายประไพสิทธิ์ ดัณฑ์เกตุร	2
นายณฐพงศ์ วรรณรัตน์	-
นายสมชาย คูวิจิตรสุวรรณ	4
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	
นางประรารี รัตน์ประสาทร	2
นายระเฑียร ศรีมงคล	3
นางสาวกรกนก เพ็องฟุ้ง	1
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	
นางพิทยา วรปัญญาสกุล	-

นอกจากนี้คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาหลักเกณฑ์ที่โปร่งใสและเป็นธรรมสำหรับการสรรหาและแต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ด้านการบริหารจัดการ มีทักษะ และมีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจ บัตรเครดิต ด้านการเงินหรือการธนาคารหรือสถาบันการเงิน หรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต อีกทั้งเป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์ และแนวคิดการบริหารที่สอดคล้องกับธุรกิจของบริษัท

การประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อกำหนดค่าตอบแทน โดยพิจารณาจากดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (KPI) หลายประการที่กำหนดขึ้นตามกลยุทธ์และเป้าหมายธุรกิจประจำปี ซึ่งรวมถึงตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน ดังนั้นผลการดำเนินงานหรือความสำเร็จในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่สำคัญ จะถูกนำมาเชื่อมโยงและพิจารณาในผลการประเมินเช่นกัน

ตารางความรู้ความชำนาญของคณะกรรมการ

ในกระบวนการสรรหาคณะกรรมการบริษัท ผู้ได้รับการเสนอชื่อจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและต้องไม่เป็นบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อจะถูกคัดเลือกอย่างโปร่งใส อีกทั้งผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อจะต้องมีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ตามที่บริษัทกำหนด และไม่มีข้อขัดแย้งในเรื่องสิทธิ เพศ เพศสภาพ เชื้อชาติ สัญชาติ หรือศาสนา โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลาย และองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดทำ Board Skills Matrix ซึ่งครอบคลุมความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาคุณสมบัติของคณะกรรมการปัจจุบัน และใช้สำหรับการสรรหากรรมการในอนาคต เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลองค์กรและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจตามที่ระบุไว้ ดังนี้

 รายชื่อกรรมการ												
	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท	บัญชี-การสอบบัญชี	การเงิน/บริหารเงิน	การตลาด/การประชาสัมพันธ์/การโฆษณา	การบัญชี อื่น ๆ	การบริหารทรัพยากรบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศ	กฎหมาย	การบริหารจัดการ	กลยุทธ์	การบริการความเสี่ยง	อื่น ๆ
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและเป็นกรรมการอิสระ	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	• การธนาคาร
			✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	• ด้านพลังงานและสาธารณูปโภค
						✓		✓	✓	✓	✓	
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	• ระบบการชำระเงิน
	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	• การพัฒนาอย่างยั่งยืน • การแพทย์
	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	✓			✓		✓			✓	✓	✓	
รวม	6	2	6	4	6	8	4	2	8	8	8	

การถือครองหลักทรัพย์ของบริษัท

การถือครองหลักทรัพย์ของบริษัท โดยกรรมการและผู้บริหาร

บริษัทไม่ได้กำหนดห้ามมิให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร หรือพนักงาน ซื้อ ขาย หรือถือครองหุ้นของบริษัท อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้นที่ออกโดยบริษัท จะต้องปฏิบัติตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือประกาศของบริษัท

การถือครองหลักทรัพย์ของบริษัท โดยรัฐบาล

ธนาคารกรุงไทยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 มีสัดส่วนการถือหุ้นและมีสิทธิออกเสียงร้อยละ 49.29 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมด นอกจากนี้ บริษัทไม่มีการเสนอหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงเป็นพิเศษ (GOLDEN SHARE) ให้แก่ผู้ถือหุ้นใหญ่ หรือรัฐบาล

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายชื่อผู้ถือหุ้นและสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัท ได้ที่แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2567 หัวข้อ “โครงสร้างและการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท”

สิทธิการออกเสียง

บริษัทกำหนดสิทธิที่เท่ากันสำหรับการออกเสียงลงคะแนนหุ้นสามัญ⁽¹⁾ คือ 1 หุ้นเป็น 1 เสียง โดยไม่จำกัดสิทธิการออกเสียง และถือเสียงข้างมากเป็นมติ ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามที่ระบุในข้อบังคับบริษัทหรือตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นประการอื่น

ในปี 2567 สิทธิการออกเสียงของบริษัทเป็นดังนี้

 	จำนวนสิทธิออกเสียง ต่อ 1 หุ้น	จำนวนหุ้น	สิทธิออกเสียงรวม (จำนวนสิทธิออกเสียง ต่อ 1 หุ้น X จำนวนหุ้น)
ไม่มีสิทธิออกเสียง ^{(2), (3)}	0	109,229,007	0
มีสิทธิออกเสียง	1	2,469,105,063	2,469,105,063
รวม	1	2,578,334,070	2,469,105,063

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ บริษัทไม่มีหุ้นบุริมสิทธิ
- ⁽²⁾ ไม่รวมหุ้นซื้อคืนที่ไม่มีสิทธิออกเสียง
- ⁽³⁾ บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด จัดอยู่ในกลุ่มผู้ถือหุ้นประเภทไม่มีสิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2567 ถือหุ้นในบริษัทร้อยละ 4.24 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน

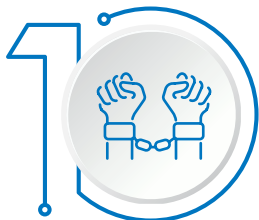
โอกาสและความท้าทาย

เคทีซีมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยมาตรฐานสูงสุดในด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรม บริษัทตระหนักดีว่าการกระทำที่ผิดจริยธรรมอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร การคอร์รัปชันและการติดสินบนเป็นความเสี่ยงสำคัญซึ่งอาจนำไปสู่ผลกระทบทางกฎหมาย การเสียค่าปรับ การสูญเสียชื่อเสียง และการสูญเสียความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียในทางกลับกัน การปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมอย่างเคร่งครัดและการดำเนินโครงการต่อต้านการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้บริษัทสามารถบริหารงานได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ พร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ลูกค้า พันธมิตร และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ความทุ่มเทของเคทีซีในการป้องกันการทุจริตและการติดสินบน ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของบริษัทที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้

ความสำเร็จที่สำคัญ

- บริษัทได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ตั้งแต่ปี 2556
- คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนผ่านการอบรมและการประเมินผลในหัวข้อ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
- บริษัทได้ส่งหนังสือเชิญให้คู่ค้ารวม 209 ราย เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) และการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า นโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

บริษัทดำเนินการบริหารจัดการการต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบนอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านแนวทางดังนี้



นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน



นโยบายและมาตรการการป้องกัน
และปราบปรามการฟอกเงิน
การสนับสนุนทางการเงิน
แก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยาย
อาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ



แนวปฏิบัติเกี่ยวกับ
การต่อต้านการแข่งขัน



แนวปฏิบัติด้านจริยธรรม
ทางธุรกิจ



รายงานเกี่ยวกับการละเมิด
หรือการฝ่าฝืนการปฏิบัติ



การตรวจสอบ
โดยหน่วยงานอิสระ



นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

คณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัตินโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงจัดให้มีระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อห้ามไม่ให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน ทั้งหมดของบริษัทและบริษัทย่อยมีส่วนร่วมหรือยอมรับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบที่จะนำไปสู่ผลประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อน หรือคนรู้จัก หรือการแสวงหาประโยชน์ในทางที่ผิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ อีกทั้งได้กำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ แนวทางปฏิบัติ และบทลงโทษ หากพบการคอร์รัปชัน รวมถึงกระบวนการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานทุกระดับสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

บริษัทมีการดำเนินงานภายใต้โครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ดังนี้

1. ทบทวนนโยบายและระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี

คณะกรรมการบริษัทพิจารณาทบทวนนโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของการต่อต้านการคอร์รัปชัน และปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยบริษัทได้เผยแพร่นโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันให้แก่พนักงานบริษัททุกคนผ่าน KTC UNITE และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในบริษัท นอกจากนี้บริษัทได้เปิดเผยให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบผ่านเว็บไซต์บริษัท (www.ktc.co.th)

2. ประเมินการควบคุมความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน

บริษัทกำหนดให้ทุกสายงานดำเนินการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) สำหรับทุกกระบวนการทำงาน ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี การประเมินนี้จะวิเคราะห์โอกาสในการเกิดความเสี่ยงและความรุนแรงของผลกระทบเพื่อหาระดับความเสี่ยง รวมถึงระบุแนวทางการควบคุม การตอบสนอง และจัดการความเสี่ยง ในกรณีที่ผลการประเมินความเสี่ยงแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมถึงการติดสินบน บริษัทได้จัดกระบวนการเพื่อบริหารจัดการผลกระทบอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ โดยผลการประเมินความเสี่ยงจะถูกนำเสนอต่อ Risk Management Committee (RMC) และนำเสนอธนาคารกรุงไทยเป็นรายปี

ในปี 2567 ผลการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) จากสายงานต่าง ๆ พบโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันในขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานรวมทั้งสิ้น 24 กระบวนการทำงาน ซึ่งความเสี่ยงทั้ง 24 กระบวนการ ยังไม่มีเหตุการณ์การทุจริตเกิดขึ้น และบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวแล้ว

3. กำหนดกรอบแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการคอร์รัปชัน

บริษัทจัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่สอดคล้องตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) และสอดคล้องกับผลการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตาม ดังนี้

- กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน ทั้งนี้สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาหากมีข้อสงสัย หรือหากต้องการขอแนะนำเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน
- จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

- จัดให้มีพินัยกรรมและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งประกอบด้วย
 1. คอร์รัปชัน
 2. ลินบน
 3. การให้ หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง
 4. การช่วยเหลือทางการเงิน
 5. การบริจาคเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์ และการสนับสนุน
 6. ค่าอำนวยความสะดวก
 7. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 8. เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ผลักดันให้ทุกสายงานในบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering: AML) ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน อันเป็นการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของภาครัฐ
- กำหนดคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการบันทึกข้อมูลทางธุรกิจ เพื่อให้มีความถูกต้อง พร้อมต่อการตรวจสอบ รวมทั้งเป็นไปตามหลักมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

4. จัดให้มีช่องทางการรับแจ้งเบาะแส มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

บริษัทจัดให้มีช่องทางในการรายงานเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และดำเนินมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมทั้งให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยเก็บเป็นความลับและไม่เปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส

การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1. ข้อมูลที่รายงาน

- ข้อมูลที่รายงานต้องประกอบด้วย ชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งเบาะแส พร้อมทั้งรายละเอียดของข้อร้องเรียนหรือข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ชัดเจน และเพียงพอ สำหรับการตรวจสอบต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ ข้อพิพาทระหว่างบุคคล ความขัดแย้งส่วนตัว หรือข้อร้องเรียนในลักษณะบดขยี้กัน ไม่ถือว่าเข้าข่ายเป็นการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการคอร์รัปชัน

ทั้งนี้ บริษัทจัดทำตัวอย่างของเรื่องที่รับแจ้งเบาะแสและร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนอีกด้วย

2. ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

2.1 สำหรับลูกค้า ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น

- โทรศัพท์:
 - ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์: 02 123 5000 ตลอด 24 ชั่วโมง
 - งานรับเรื่องร้องเรียน: 02 123 5000
- โทรศัพท์: 02 123 5190
- เว็บไซต์: <https://www.ktc.co.th/contact> เลือก “แบบฟอร์มติดต่อ”
- อีเมล: CService@ktc.co.th
- จดหมาย:

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 591 อาคารสมัชชชาวนิธิ 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 ประเทศไทย

2.2 สำหรับพนักงาน:

- อีเมล: ถึงคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรง ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนกรรมการ ให้รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพิจารณา

3. การพิจารณา

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยบริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้งจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าในการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงจะให้เป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย โดยสายงานทรัพยากรบุคคล สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ และสายงานที่มีความเป็นอิสระจะเข้าร่วมพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยอยู่ภายใต้มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้แจ้งข้อมูลเบาะแส

4. การลงโทษ

บริษัทดำเนินการลงโทษตามระเบียบวินัยของบริษัท ตั้งแต่การตักเตือน พักงาน เลิกจ้าง หรือดำเนินการตามกฎหมายหากพบการกระทำผิดกฎหมาย

5. กระบวนการแก้ไข การป้องกัน และการรายงานผล

สายงานตรวจสอบภายในและสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับจะรวบรวมข้อมูลปัญหาร้องเรียน การประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายในที่ไม่เหมาะสม หรือการเกิดเหตุการณ์ที่เข้าลักษณะการคอร์รัปชันในกรณีเดิมซ้ำ โดยสายงานทั้งสองจะบันทึกแนวทางการแก้ไข เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ หรือลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทราบเป็นประจำ

หมายเหตุ

- แนวทางการพิจารณาลงโทษ รวมถึงกระบวนการและระยะเวลาการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบทรัพยากรบุคคล และคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานทรัพยากรบุคคล เรื่อง กระบวนการพิจารณาโทษทางวินัยพนักงาน



นโยบายและมาตรการการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

บริษัทมุ่งมั่นป้องกันมิให้มีบุคคลใดใช้บริษัทเป็นช่องทางในการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จึงได้กำหนดนโยบายและมาตรการการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทดำเนินไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง โดยนโยบายประกอบด้วย

การรู้จักลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD)



กำหนดให้ลูกค้าทำการยืนยันตัวตนทุกครั้งก่อนสร้างความสัมพันธ์หรือทำธุรกรรม โดยแสดงข้อมูลและหลักฐานตามที่กฎหมายกำหนด มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ทั้งแบบที่สร้างความสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-To-Face) และแบบที่ไม่ได้สร้างความสัมพันธ์ต่อหน้า (Non-Face-To-Face) เพื่อจัดระดับความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน กรณีลูกค้าที่มีระดับความเสี่ยงสูงจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัท หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเข้มงวด และการทบทวนข้อมูลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

การตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับ Sanction Lists



กำหนดให้มีการตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับ Thailand & US Sanction Lists ก่อนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือทำธุรกรรม รวมทั้ง Sanction Lists ตามมาตรฐานสากล

บุคคลที่มีสถานภาพทางการเมือง (PEPs)



กำหนดให้บุคคลที่มีสถานภาพทางการเมือง (PEPs) เป็นปัจจัยที่มีความเสี่ยงพอกเงินสูง การสร้างความสัมพันธ์ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเข้มงวด มีการทบทวนข้อมูลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และจะต้องได้รับการอนุมัติการสร้างความสัมพันธ์จากผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

การติดตามความเคลื่อนไหวบัญชีของลูกค้า



กำหนดให้มีการติดตามและสอบทานความเคลื่อนไหวทางบัญชีของลูกค้าตามแนวทางที่กฎหมายกำหนดอย่างสม่ำเสมอ

การรายงานธุรกรรม



กำหนดให้มีกระบวนการและระบบงานสำหรับการรายงานธุรกรรมตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเงินสด และธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย

การเก็บรักษาข้อมูล



กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นเวลา 10 ปีนับแต่วันที่มีการปิดบัญชีหรือยุติความสัมพันธ์กับลูกค้า

การฝึกอบรมบุคลากร



กำหนดให้มีการอบรมให้ความรู้ รวมถึงการจัดทดสอบความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงาน ในรูปแบบ e-Learning

การตรวจสอบการปฏิบัติงาน



กำหนดให้สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยดำเนินการประเมินความสอดคล้องของบริษัทกับมาตรการที่กำหนดไว้อย่างอิสระเป็นประจำ

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/sustainability-operations/economic-dimension/corporate-governance> ภายใต้ ธุรูปนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ

บริษัทได้จัดทำคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ โดยคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจนี้ได้รวบรวมปณิธานในการดำเนินธุรกิจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ การกำกับดูแลกิจการ ค่านิยมองค์กร และข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ ะมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส อีกทั้งส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่แบ่งแยกและเคารพซึ่งกันและกัน คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมบทบาทและความรับผิดชอบของกลุ่มบุคคลที่ต้องปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปรึกษาหารือ ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน หรือรายงานการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงกระบวนการตรวจสอบ มาตรการทางวินัยและมาตรการป้องกัน อีกทั้งกำหนดข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการส่งเสริมและการติดตามดูแล เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ



- **การรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัทและลูกค้า** ครอบคลุม การใช้เปิดเผย การเข้าถึง การจัดเก็บ การทำลาย และข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับทรัพย์สิน ข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของบริษัทและลูกค้า



- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์** ครอบคลุม ข้อพึงปฏิบัติในการอนุมัติการทำรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง เช่น กรรมการ หรือผู้ถือหุ้นใหญ่ รวมถึงแนวทางการรายงานการมีส่วนได้เสียและการใช้ข้อมูลภายในของบริษัท



- **การรักษาความลับของบริษัท** ครอบคลุม การไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของบริษัทและของลูกค้าให้แก่บุคคลภายนอก รวมถึงการระมัดระวังในการจัดเก็บเอกสารหรือการพูดคุยเกี่ยวกับข้อมูลลับของบริษัท



- **การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น** ครอบคลุม การให้ รับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นเพื่อหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจในอนาคตของบริษัท



- **สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นและการประชุมผู้ถือหุ้น** ครอบคลุม การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นในการประชุมผู้ถือหุ้น



- **การเปิดเผยข้อมูล และความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน** ครอบคลุม แนวทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลทางการเงิน หรือสารสนเทศของบริษัทตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบบริษัทกำหนด



- **การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง** ครอบคลุม การปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



- **การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย** ครอบคลุม แนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททุกกลุ่ม



- **การตอบแทนสังคมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม** ครอบคลุม การสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมความรู้ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการลดใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และการใช้พลังงาน



- **ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ครอบคลุม การคำนึงถึงความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของพนักงานในสถานประกอบการ



- **การเคารพสิทธิมนุษยชน** ครอบคลุม นโยบาย การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และแนวปฏิบัติในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/sustainability-operations/economic-dimension/corporate-governance> ภายใต้คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ

การดำเนินการกรณีพบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ



1. ข้อมูลที่รายงาน

ข้อมูลหรือข้อร้องเรียนต้องประกอบด้วย ชื่อ นามสกุลของผู้แจ้ง รายละเอียดข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่เป็นจริง ชัดเจน เพียงพอต่อการสืบหาข้อเท็จจริง



2. ช่องทางร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

2.1 ผู้บังคับบัญชาที่เชื่อถือได้

2.2 ผู้บริหารสายงานทรัพยากรบุคคล

2.3 คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยแจ้งผ่านเลขานุการ คณะกรรมการฯ

2.4 อีเมล: CG_Compliance@ktc.co.th ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาหรือสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ จะตอบข้อสงสัย หรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ



3. การพิจารณา

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งข้อมูล สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับจะประสานงานกับสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการพิจารณาตามระเบียบทรัพยากรบุคคล รวมถึงคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัยพนักงาน



4. การลงโทษ

ดำเนินการลงโทษตามระเบียบวินัยของบริษัท ตั้งแต่การตักเตือน พักงาน เลิกจ้าง หรือปฏิบัติตามกฎหมาย หากพบการกระทำผิดกฎหมาย



5. การป้องกันและการรายงานผล

บริษัทจัดให้มีระเบียบปฏิบัติ มาตรการการป้องกัน รวมถึงระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยหากมีเหตุการณ์การละเมิดการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ บริษัทจะพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาก็ที่ได้รับแจ้ง เพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ รวมถึงจัดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติไม่เป็นไปตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจต่อ คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/sustainability-operations/economic-dimension/corporate-governance> ภายใต้อคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ



แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการแข่งขัน

บริษัทให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ ประโยชน์ของลูกค้าและคู่ค้า รวมถึงความเป็นธรรมในการแข่งขันกับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นภายใต้กรอบของกฎหมายการแข่งขันทางการค้า โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อคู่แข่งไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบของการแข่งขัน โดยปราศจากการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง ชัดขวางกลไกตลาด การค้าเสรี กีดกัน จำกัดการประกอบธุรกิจของผู้อื่น ไม่ผูกขาดทางการค้า หรือบิดเบือนข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงของคู่แข่ง ขณะเดียวกัน หลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยกับพนักงานของหน่วยงานหรือผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมถึงการทำการค้า นิติกรรมสัญญา หรือการดำเนินการใด ๆ ของบริษัท



แนวปฏิบัติด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทจึงจัดให้มีมาตรการหลากหลายเพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน⁽¹⁾ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

- คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของบริษัทต้องปฏิบัติตามนโยบายและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด
- กำหนดแนวทางปฏิบัติและการดำเนินการกรณีพบการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยมีช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงกระบวนการพิจารณา การลงโทษ และการป้องกันและรายงานผล
- พนักงานที่เข้าใหม่ของบริษัทและบริษัทย่อยทุกคน ต้องลงนามในสัญญาจ้างงานซึ่งครอบคลุมการรับทราบการปฏิบัติตามนโยบายที่สำคัญ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ หรือมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน
- จัดการปฐมนิเทศสำหรับ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานใหม่ โดยเนื้อหาการอบรมจะครอบคลุมนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และแนวปฏิบัติที่สำคัญที่พึงรับทราบและปฏิบัติตาม
- จัดการอบรมและการประเมินความรู้ประจำปีด้านการกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านการคอร์รัปชันและจริยธรรมทางธุรกิจ ผ่าน Multi-Media Animation เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในผู้บริหารและพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ พนักงาน หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง ตามนิยามที่กำหนดไว้ในหัวข้อ “คำอธิบายเพิ่มเติม” และหัวข้อย่อย “มติดังคม”

หลักสูตรอบรมด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน

ขอเชิญทุกท่านร่วมเรียนรู้และทำแบบทดสอบหลักสูตร

“การกำกับดูแลกิจการ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน”



ระหว่างวันที่ 1-8 พฤศจิกายน 2567



คลิกเพื่อเริ่มบทเรียน



เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน	จำนวน ผู้เข้าร่วมอบรม	ประโยชน์
ความรู้และความเข้าใจ ร้อยละ 100 ของพนักงาน ทั้งหมด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	- พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการคอร์รัปชัน การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาอย่างยั่งยืน และแนวทางการดำเนินการของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการเคารพสิทธิมนุษยชน - พนักงานปฏิบัติตามได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด เช่น การซื้อขายหลักทรัพย์ การให้รับของขวัญ และกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง - ไม่มีรายงานการคอร์รัปชันเกิดขึ้นในองค์กร - คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท และบริษัทย่อยรับทราบและตอบแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการคอร์รัปชัน การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาอย่างยั่งยืน และการเคารพสิทธิมนุษยชน ร้อยละ 100

หลักสูตรอบรม AML/CFT & WMD

หลักสูตรนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยหลักสูตรนี้ได้รับการออกแบบเพื่อฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ ทั้งพนักงานทั่วไปและพนักงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามกฎหมาย

เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน	จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม	ประโยชน์
พนักงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามกฎหมาย จะต้องได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป จากการทดสอบหลังการอบรม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	พนักงานได้ความรู้และมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
พนักงานทั่วไปที่เข้ารับการฝึกอบรม จะต้องได้คะแนนร้อยละ 85 ขึ้นไป จากการทดสอบหลังการอบรม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	



บริษัทกำหนดให้การปฏิบัติตามหลักความซื่อสัตย์สุจริตและจริยธรรมทางธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเชื่อมโยงกับการประเมินค่าตอบแทน ทั้งนี้ บริษัทได้แต่งตั้งสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ รวมถึงสายงานตรวจสอบภายใน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ

สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและตรวจสอบให้แน่ใจว่ากิจกรรมทางธุรกิจนั้นเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ และเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ นอกจากนี้สายงานดังกล่าวยังมีหน้าที่ติดตามการบังคับใช้กฎหมายและประกาศต่าง ๆ จากหน่วยงานกำกับดูแล วิเคราะห์ผลกระทบต่องานบริษัท และเผยแพร่ข้อมูลสำคัญเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในแผนงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

สายงานตรวจสอบภายใน

สายงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานอิสระที่รับผิดชอบในการประเมินความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการ และการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยจะมีการรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยมีจุดประสงค์ในการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามข้อกำหนดให้เหมาะสม

นอกจากนี้บริษัทให้ความสำคัญกับการรับรองว่าคู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณคู่ค้าอย่างเคร่งครัดซึ่งคู่มือจรรยาบรรณคู่ค้าครอบคลุม จริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนดเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัทและคู่ค้า โดยคู่ค้าจะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการ และยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันและการดัดสินบน และกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงอย่างเคร่งครัด



รายงานเกี่ยวกับการละเมิดหรือการฝ่าฝืนการปฏิบัติ

ในปี 2567 มีรายงานจำนวน 0 กรณี ผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดหรือการฝ่าฝืนคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ หรือแนวทางที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งนี้บริษัทได้ดำเนินมาตรการที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขทุกกรณีตามสมควร โดยกรณีดังต่อไปนี้ได้ถูกรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	จำนวนกรณีการละเมิด	
	ปี 2564- 2566	ปี 2567
การคอร์รัปชันหรือการติดสินบน	0	0
การเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิด	0	0
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	0	0
การฟอกเงินหรือการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน	0	0
การละเมิดประเด็นอื่น ๆ ตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ⁽²⁾	0	0
การละเมิดแนวปฏิบัติต่อคู่แข่ง คู่สัญญา ซึ่งรวมถึงกรณีเกิดค่าปรับจากการละเมิดการปฏิบัติตามสัญญาหรือกฎหมาย	0	0
ข้อพิพาททางกฎหมาย	0	0

หมายเหตุ

- (2) ประเด็นอื่น ๆ ตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ครอบคลุมการรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัทและลูกค้า การรักษาความลับของบริษัท การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น การเปิดเผยข้อมูลและความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย การตอบแทนสังคมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการเคารพสิทธิมนุษยชน

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้ที่ หัวข้อ “นวัตกรรมดิจิทัล”



การตรวจสอบโดยหน่วยงานอิสระ

เพื่อสนับสนุนความมุ่งมั่นของเคทีซีในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและซื่อสัตย์ในการคอร์รัปชัน บริษัทดำเนินการตรวจสอบโดยหน่วยงานภายนอกเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินการปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมและมาตรฐานกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2567 เคทีซีได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ซึ่งเป็นโครงการริเริ่มของภาคเอกชนไทย เพื่อแก้ไขปัญหาการคอร์รัปชัน ยกกระดับมาตรฐานการปฏิบัติตามข้อกำหนด และส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

ภายใต้กระบวนการรับรองนี้ คณะกรรมการและผู้ตรวจสอบอิสระของ CAC จะตรวจสอบโครงการต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัท ซึ่งครอบคลุมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน การพัฒนานโยบายที่เกี่ยวข้องและแนวทางการสื่อสาร การควบคุมภายใน โครงการฝึกอบรม ตลอดจนช่องทางการแจ้งเบาะแส นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบอิสระจากธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อตรวจสอบสินทรัพย์ หนี้สิน และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของบริษัทด้วยเช่นกัน

การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

โอกาสและความท้าทาย

ในปัจจุบันที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญความไม่แน่นอนของปัจจัยต่าง ๆ เช่น สังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ที่อาจสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งหากบริษัทไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง อาจทำให้ไม่สามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อผลการดำเนินงานและชื่อเสียง ดังนั้น การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบจึงเป็นเรื่องจำเป็น อีกทั้งยังช่วยรักษาความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเพิ่มความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

ความสำเร็จที่สำคัญ

- การประเมินความเสี่ยงขององค์กรครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกรุงไทย และตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย
- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้รับการอบรมเรื่องหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงร้อยละ 100

เคทีซีมีการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ที่เป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management) เพื่อบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อระบุและจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่แบบเชิงรุก ตลอดจนมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับ รวมถึงคณะกรรมการบริษัท เพื่อเพิ่มความตระหนักรู้และเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารความเสี่ยง



นโยบายการบริหารความเสี่ยง



การกำกับดูแลความเสี่ยง



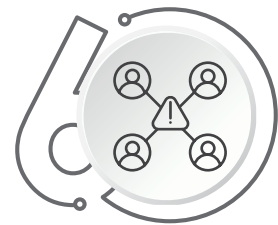
การบริหารความเสี่ยง



การจัดการภาวะวิกฤต



ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง



นโยบายบริหารความเสี่ยง

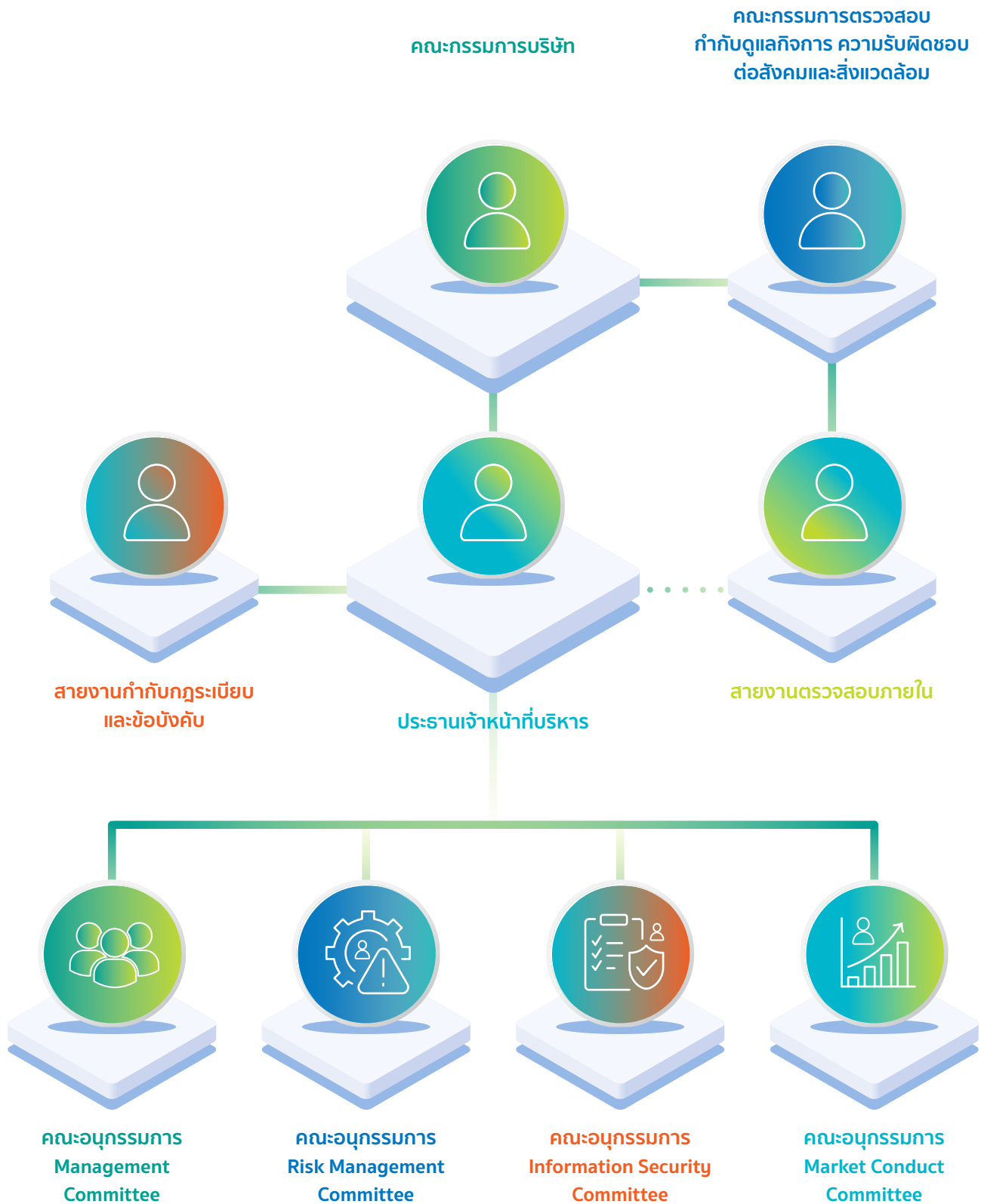
บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และครอบคลุมความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งนโยบายบริหารความเสี่ยงจะต้องได้รับการพิจารณาและเห็นชอบโดยคณะกรรมการ Risk Management Committee ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติเป็นประจำทุกปี และสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนเพื่อถือปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยนโยบายบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ ดังนี้



โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2567 หัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง”



การกำกับดูแลความเสี่ยง





คณะอนุกรรมการ Management Committee

- กำหนด พิจารณา กลั่นกรอง เสนอแนะ ให้ความเห็น วางนโยบายและแนวทางปฏิบัติในด้านการเงินและบัญชี ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารเงิน ด้านการตลาด ด้านผลประกอบการของบริษัท ด้านบริหารจัดการงาน ทรัพยากรบุคคล และด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
- พิจารณานุมัติผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ (ที่มีการพิจารณาความเสี่ยงรอบด้านแล้ว) ของบริษัทที่จะมีการนำเสนอออกสู่ตลาด รวมทั้งการวางกลยุทธ์
- กำหนดทิศทางการทำการตลาดของบริษัททั้งด้าน Corporate Image และ Brand Positioning
- แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ คณะทำงานเพื่อศึกษาเรื่องต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อบริษัท และ/หรือ เพื่อดำเนินงานตามมติคณะอนุกรรมการ Management Committee
- มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัทย่อย
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับนโยบายจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท



คณะอนุกรรมการ Risk Management Committee

- กำหนดและพิจารณาเห็นชอบนโยบายบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กรก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้
- ควบคุม ติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ สอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทยและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย
- กำหนดนโยบายสินเชื่อ การอนุมัติความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ก่อนออกสู่ตลาด
- แต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee) เพื่อพิจารณากำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ตัดสินใจประกาศใช้หรือยกเลิก และควบคุมดูแลการดำเนินการตามแผนดังกล่าว รวมถึงสื่อสารกับพนักงาน สื่อมวลชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เมื่อเกิดเหตุวิกฤติที่ทำให้การดำเนินการหยุดชะงัก



คณะอนุกรรมการ Information Security Committee

- กำกับดูแลและดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัท กำกับดูแลแผนกลยุทธ์และงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามแนวทางที่เป็นมาตรฐาน และนำไปใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วางแผน และจัดการโครงการให้มีความโปร่งใสและเกิดประสิทธิผล
- ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- จัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น กำกับนโยบายการจัดการวางแผนปรับปรุงระบบให้ทันกาลอยู่เสมอ
- ประเมินและปรับปรุงข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระหว่างสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศกับสายงานผู้ให้บริการ



คณะอนุกรรมการ Market Conduct Committee

- จัดทำและกำกับดูแลกรอบนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค



คณะกรรมการต่าง ๆ รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทตามรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอผลการดำเนินการและรับฟังข้อเสนอแนะ นอกจากนี้เคทีซีมีแนวทางกำกับดูแลความเสี่ยง 3 ระดับ (Three Lines of Defense) มาปรับใช้กับโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวม ดังนี้

1st

Line of Defense

เจ้าของความเสี่ยง

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง รับผิดชอบในการควบคุมดูแลความเสี่ยงภายในหน่วยงานให้อยู่ในระดับเหมาะสม

2nd

Line of Defense

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรทำหน้าที่กำกับดูแลความเสี่ยงในภาพรวม วงรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง ติดตาม รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการ Risk Management Committee (RMC) และคณะกรรมการบริษัทตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ

สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ รับผิดชอบการกำกับดูแล และสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้คำปรึกษา และสื่อสารกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล

3rd

Line of Defense

สายงานตรวจสอบภายใน

สายงานตรวจสอบภายในเป็นสายงานที่มีความเป็นอิสระ ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ 1st Line of Defense และ 2nd Line of Defense และประเมินประสิทธิภาพความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการกำกับดูแลกิจการ โดยสายงานตรวจสอบภายในจะนำผลการตรวจสอบดังกล่าวรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งฝ่ายจัดการของบริษัทจะนำผลการตรวจสอบดังกล่าวไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ

ด้านการตรวจสอบกระบวนการบริหารความเสี่ยง สายงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบประสิทธิภาพและความเพียงพอของกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการนำระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบภายในยังจะตรวจสอบการดำเนินการที่สอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 และระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019 รวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัยในการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต (PCI DSS) ซึ่งครอบคลุมกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อสนับสนุนให้องค์กรเข้าใจความเสี่ยงและการควบคุมกระบวนการอย่างเป็นระบบ



การบริหารความเสี่ยง

กระบวนการบริหารความเสี่ยง



1. การระบุความเสี่ยง

บริษัทมีการพิจารณาและระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน โดยครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance)



2. การประเมินความเสี่ยง

บริษัทประเมินระดับความเสี่ยง ประกอบกับจัดทำแผนภาพเชื่อมโยงความเสี่ยง (Risk Map) ซึ่งแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแต่ละปัจจัยความเสี่ยง เพื่อจัดลำดับความสำคัญและกำหนดแนวทางการจัดการที่เหมาะสม นอกจากนี้ มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) ซึ่งมีทั้งที่เป็น Leading Indicators เพื่อเป็นการส่งสัญญาณล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง และ Lagging Indicators เพื่อให้สะท้อนข้อมูลของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ได้เกิดขึ้นแล้ว รวมทั้งกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และความเบี่ยงเบนจากระดับเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) ของปัจจัยความเสี่ยงแต่ละตัว โดยบริษัททบทวน KRI สำหรับ Risk Appetite และ Risk Tolerance เป็นประจำทุกปี



3. การดูแล ควบคุม และจัดการความเสี่ยง

บริษัทดูแล ควบคุม และจัดการความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้



4. การติดตามและรายงานความเสี่ยง

บริษัทติดตามและรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการ Risk Management Committee คณะกรรมการบริษัท และธนาคารกรุงไทย ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

บริษัทจัดทำการประเมินความเสี่ยงตนเองเป็นประจำทุก 6 เดือน ตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ ดังนี้



กระบวนการประเมินดังกล่าว ครอบคลุมการประเมินระดับความเสี่ยง คุณภาพการจัดการความเสี่ยง แนวโน้มความเสี่ยง พร้อมระบุแนวทางการจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงตนเองดังกล่าว ต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการ Risk Management Committee และนำเสนอไปยังธนาคารกรุงไทย เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร

การจัดการภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจของบริษัทต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญในหลาย ๆ ด้าน เพื่อรองรับเหตุการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดความเสี่ยง บริษัทมีแนวทางการจัดการภาวะวิกฤตในระดับองค์กร ดังนี้

- บริษัทมีระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) รวมถึงแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติ หรือเหตุการณ์อื่น ๆ เช่น แผนรองรับเหตุการณ์อัคคีภัย แผนรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหว แผนรองรับกรณีเกิดอุทกภัย แผนรองรับการชุมนุม แผนรองรับการเกิดโรคระบาด ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบกิจการที่เป็นส่วนหนึ่งของแผน BCP จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) และทรัพยากรที่เพียงพอเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบหรือไม่สามารถดำเนินการได้ นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อรองรับเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการทบทวนและทดสอบ DRP เป็นประจำทุกปี
- บริษัททบทวนและทดสอบผังการติดต่อสื่อสาร (Communication Tree: Call Tree) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแบบไม่แจ้งล่วงหน้า (Surprise Test) เป็นประจำทุกปี รวมทั้งเข้าร่วมสังเกตการณ์การทดสอบแผน BCP ของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่รับให้บริการงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมหลักของบริษัท



ทั้งนี้ ในปี 2567 ผลการทดสอบดังกล่าวจะอยู่ใน **recovery time objective** ที่บริษัทกำหนด



ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

นอกเหนือจากการพิจารณาความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบันแล้ว เคทีซียังได้พิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัท

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2567 หัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง”



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

เคทีซีตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร โดยบริษัทมุ่งเน้นส่งเสริมความตระหนักด้านความเสี่ยงให้แก่พนักงานในทุกระดับ เพื่อยืนยันว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร

การพิจารณาคำตอบแทนทางการเงิน ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

บริษัทมุ่งสร้างความตระหนักด้านความเสี่ยงให้กับผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับและป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ โดยกำหนดให้ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกคน เช่น การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ ในหน่วยงานที่มีความเสี่ยงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะถูกกำหนดให้สัมพันธ์กับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสายงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) นั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการพิจารณาคำตอบแทนทางการเงิน

การบริหารความเสี่ยง ที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

มีการประสานงานระหว่างสายงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) และฝ่ายงานบริหารความเสี่ยง โดยกำหนดให้ทุกสายงานต้องมีผู้จัดการความเสี่ยง (Risk Manager) และเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Officer : ORO) เพื่อดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในหน่วยงานของตน โดย

- กำหนดให้ทุกสายงานจัดทำประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ระบุ ประเมิน และควบคุมความเสี่ยงในการทำงานของตนเอง โดยกำหนดให้หน่วยงานจัดทำ RCSA ปีละ 2 ครั้ง
- กำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องรายงานข้อมูลความเสียหายจากการปฏิบัติการ (Operational Loss Data) เป็นรายเดือน รวมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง (Actual Loss) ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Potential Loss) และความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้วหรืออาจเกิดขึ้นแต่บริษัทสามารถป้องกันความเสียหายไว้ได้ (Near Miss) โดยให้รายงานข้อมูลทุกประเภทและทุกมูลค่าความเสียหาย

การพัฒนาหรือออกผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการเงินของบริษัท กำหนดให้ต้องมีการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ เรื่องการออก/เปลี่ยนแปลง/ ยกเลิก ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการเงิน เพื่อประเมินความเสี่ยง ทั้งด้านกฎหมาย ความเสี่ยงโดยรวม และงบประมาณ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ออกหรือเสนอขายนั้น มีการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงรอบด้าน

ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่พนักงานทุกคน โดยจัดให้มีหลักสูตรให้ความรู้ และฝึกอบรมต่าง ๆ ประกอบด้วย การอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ และการทบทวนความรู้ประจำปี เพื่อเป็นการเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงแนวปฏิบัติด้านการบริหารความเสี่ยงและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้ เคทีซีสื่อสารความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งการส่งอีเมลให้ความรู้ การจัดอบรมสัมมนา ทั้งจากวิทยากรภายในและผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ

หัวข้อ	สำหรับ	รูปแบบ
ความสำคัญของความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง (Risk Awareness)	พนักงานทุกคน	การเรียนรู้ด้วยตนเอง
การป้องกันการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CFT&WMD) ประจำปี 2567	พนักงานทุกคน	การเรียนรู้ด้วยตนเอง
ISO (ISO/IEC 27001:2013 and ISO/IEC 27701:2019) ประจำปี 2567	พนักงานทุกคน	การเรียนรู้ด้วยตนเอง
การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567	พนักงานทุกคน	การเรียนรู้ด้วยตนเอง
หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ประจำปี 2567	พนักงานทุกคน	การเรียนรู้ด้วยตนเอง
Cybersecurity Awareness ประจำปี 2567	พนักงานทุกคน	การเรียนรู้ด้วยตนเอง
RCSA (Risk Control Self-Assessment) และ PII Data List 2567	Operational Risk Officers (ORO)	การบรรยาย Onsite
ทิศทางเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย : โอกาสและความท้าทายในปี 2568	พนักงานที่สนใจ	การบรรยาย Onsite

หมายเหตุ

- พนักงานทุกคน หมายถึง ผู้บริหารและพนักงาน

หลักสูตรเสริมสร้างความตระหนัก ด้านความเสี่ยง

ในปี 2567 บริษัทได้จัดทำหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการเรียนรู้แบบออนไลน์ ซึ่งพนักงานทุกคน รวมถึงผู้บริหารได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ และผ่านแบบทดสอบหลังการฝึกอบรมด้วยคะแนนร้อยละ 100 นอกจากนี้ บริษัทยังได้มีการสื่อสารเนื้อหาการฝึกอบรมให้แก่คณะกรรมการบริษัท รวมถึงกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารทราบอีกด้วย โดย หลักสูตรนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1:
ความเสี่ยงและวัฒนธรรมความเสี่ยง

ส่วนที่ 2:
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ส่วนที่ 3:
ความเสี่ยงจาก AI

ส่วนที่ 4:
ความเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

นวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่คำนึงถึงความเสี่ยง

บริษัทได้ประยุกต์ใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารความเสี่ยงและการรายงานความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับค่านิยมหลักขององค์กร (Core Value) ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ย่อยต่อการสืบค้นข้อมูล ลดปริมาณการใช้และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ (Hard Copy) รวมทั้งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยง ดังนี้

- ใช้ระบบรายงานความเสียหายทางด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data Report) เพื่อลดขั้นตอนการรายงาน
- ใช้ระบบการรายงานดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ด้านปฏิบัติการระดับองค์กร ผ่านระบบงาน SharePoint เพื่อลดขั้นตอนในการรายงาน สะดวกในการรวบรวมข้อมูล และมั่นใจได้ว่าการจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
- จัดช่องทางออนไลน์ในการรับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เช่น กรณีมีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล การพบความบกพร่องของอุปกรณ์ในสถานประกอบการ เป็นต้น
- ใช้ระบบ KTC e-Library เพื่อให้พนักงานสามารถหยิบยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ รวมถึงหนังสือความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง
- จัดทำหลักสูตรให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในแพลตฟอร์ม e-Learning ของบริษัท ซึ่งพนักงานทุกคนต้องศึกษา และทำแบบทดสอบให้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

โอกาสและความท้าทาย

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจริยธรรม กลยุทธ์ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืนมุ่งเน้นการบูรณาการโดยคำนึงถึงหลักการด้านความยั่งยืนในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบไปจนถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า เนื่องจากห่วงโซ่อุปทานทั่วโลกมีความซับซ้อนมากขึ้น บริษัทจึงตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากแนวทางปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของลูกค้า เช่น การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม การละเมิดสิทธิแรงงาน หรือการขาดความโปร่งใส ซึ่งอาจนำไปสู่ผลกระทบทางกฎหมาย การหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน และความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัท ในขณะเดียวกัน การบูรณาการแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานสามารถสร้างโอกาสสำคัญให้กับองค์กร บริษัทสามารถเสริมสร้างความร่วมมือกับลูกค้า ปรับปรุงแนวทางการบริหารความเสี่ยง และเสริมสร้างภาพลักษณ์แบรนด์ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ โดยการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติของลูกค้าอย่างรอบคอบ ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสให้กับบริษัทที่จะสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และพัฒนาห่วงโซ่อุปทานที่มีศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจ

ความสำเร็จที่สำคัญ

- บริษัทจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ 36 ของการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด

บริษัทบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างครอบคลุม ซึ่งประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้



กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



นโยบายและหลักเกณฑ์ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



การคัดเลือกคู่ค้าและการบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การพัฒนาศักยภาพของลูกค้า



การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



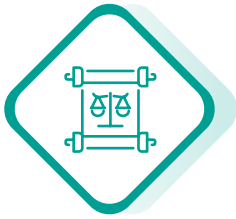
กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านกลยุทธ์ที่มุ่งยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน ลดความเสี่ยงทางธุรกิจ และเสริมสร้างความร่วมมือระยะยาวกับคู่ค้า โดยยึดหลักความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการบูรณาการ หลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อสร้างห่วงโซ่อุปทานให้แข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกัน

กำหนดมาตรฐาน การดำเนินงาน	การบริหารจัดการ ความเสี่ยงคู่ค้า	การสร้างความร่วมมืออย่างยั่งยืน
กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือ มาตรฐาน การให้บริการระหว่างกัน ซึ่งรวมถึงการจัดทำสัญญาและ กำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับการปฏิบัติ อย่างเสมอภาค	จัดให้มีกระบวนการบริหาร ความเสี่ยง ผ่านการคัดเลือก คู่ค้าอย่างเหมาะสม โดยการ กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือก ให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและ ธรรมาภิบาล พร้อมทั้งติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและการให้ บริการอย่างเหมาะสม อีกทั้ง หักเล็ง การพึ่งพา คู่ค้า เพียงรายเดียว	ดำเนินโครงการพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้กับคู่ค้า พร้อมทั้งดูแลคู่ค้าด้วยความใส่ใจ ผ่านการพูดคุย สื่อสาร และร่วมกันพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเสริมสร้าง ความร่วมมือและความไว้วางใจระหว่างกัน

นโยบายและหลักเกณฑ์ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทให้ความสำคัญกับหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยบริษัทจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าและแนวปฏิบัติในการรักษาข้อมูลความลับสำหรับคู่ค้าของบริษัทที่สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมาย คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การรักษาข้อมูลความลับ ตลอดจนมาตรฐานสากล เพื่อให้คู่ค้าใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีการระบุขอบเขตและแนวปฏิบัติที่คู่ค้าจะต้องรับทราบและปฏิบัติตาม ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้



จริยธรรมทางธุรกิจ
และการปฏิบัติ
ตามกฎหมาย



สิทธิมนุษยชน
และแรงงาน



ความปลอดภัยและ
อาชีวอนามัย



สิ่งแวดล้อม



การรักษา
ข้อมูลความลับ

นอกจากนี้บริษัทนำหลักเกณฑ์และแนวทางการให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารกรุงไทย มาปรับใช้ในการกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาหรือคัดเลือกผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ

แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน รวมถึงการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ

การติดตาม ดูแล และการบริหารจัดการความเสี่ยง

การคัดเลือกและการตรวจรับมอบงาน

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องในการบริหารความเสี่ยงการให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ

ข้อกำหนดของสัญญาการให้บริการ

บันทึกข้อตกลงระหว่างบริษัทในฐานะของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล กับผู้ให้บริการธุรกิจสนับสนุนและคู่ค้าในฐานะของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

อีกทั้งบริษัทจัดให้มีระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งครอบคลุม วิธีการคัดเลือกคู่ค้า อำนาจอนุมัติในการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับมอบสินค้าหรือบริการ เป็นต้น เพื่อเป็นมาตรฐานในการพิจารณาและการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของสายงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/sustainability-operations/economic-dimension/corporate-governance> ภายใต้จรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ



การคัดเลือกคู่ค้าและการบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

บริษัทตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและคู่ค้า ดังนั้น บริษัทจึงดำเนินกลยุทธ์การจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อควบคุมความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยกำหนดให้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า

การคัดเลือกคู่ค้า

บริษัทมีแนวปฏิบัติสำหรับการคัดเลือกคู่ค้าซึ่งจะมีการพิจารณาความเสี่ยงหลายมิติครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ทั้งในกรณีจ้างใหม่ ต่อสัญญา ประเมินรายปี และ/หรือลักษณะงานใหม่ โดยมีหลักเกณฑ์แตกต่างกันไปตามกลุ่มของคู่ค้า ซึ่งมีตัวอย่างหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา เช่น

มิติเศรษฐกิจ	มิติสังคม	มิติสิ่งแวดล้อม
- สถานะทางการเงิน - ความเชี่ยวชาญ ความสามารถทางเทคนิคและประสบการณ์ - มาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม - ความเกี่ยวข้องของคู่ค้ากับคณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารของบริษัท - ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองต่อพัฒนาการใหม่ - การคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล - การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ ควบคุมความเสี่ยงและความรับผิดชอบต่อลูกค้า - การปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น กฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง - การจัดทำและทดสอบแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	- การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน - การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน - ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	- กฎหมายสิ่งแวดล้อม - การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การจัดกลุ่มประเภทคู่ค้า

บริษัทกำหนดประเภทของคู่ค้าโดยพิจารณาจากบทบาททางธุรกิจและความสำคัญเชิงกลยุทธ์ภายในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อประเมินคู่ค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. คู่ค้า Tier 1 ⁽¹⁾

คู่ค้าที่จัดหาสินค้าหรือบริการโดยตรงให้กับบริษัท รวมถึงนายหน้า ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา ผู้จัดจำหน่าย ผู้รับเหมาอิสระ ผู้ผลิต ผู้รับเหมาช่วง และผู้ค้าส่ง

คู่ค้า Critical Tier 1 คู่ค้าหลักที่จัดหาสินค้าหรือบริการที่จำเป็นโดยตรงให้กับบริษัท และมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงของบริษัท คู่ค้าเหล่านี้มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์และมีวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างสูง ซึ่งหากไม่ได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการของบริษัท

บริษัทจัดทำเกณฑ์การประเมินต่อไปนี้ เพื่อกำหนดมาตรฐานในการคัดเลือกคู่ค้า Critical Tier 1 อย่างมีประสิทธิภาพ

1. คู่ค้าที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน (Material Function): คู่ค้าที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของบริษัทให้มีความต่อเนื่อง หรือคู่ค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และการดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม หรือคู่ค้าที่มีการดำเนินธุรกิจตามหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือธนาคารกรุงไทย
2. คู่ค้าที่มีการซื้อขายต่อเนื่อง (Active Supplier): คู่ค้าที่บริษัทมีการซื้อขายหรือใช้บริการในปีที่ประเมิน
3. คู่ค้าที่มีมูลค่าการใช้จ่ายสูง (High Expenditure): คู่ค้าที่อยู่ในกลุ่มที่มียอดการใช้จ่ายสูงสุด 80% ของมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างรวมในปีที่ประเมิน

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ ยกเว้นกลุ่มคู่ค้า ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) คู่ค้ารายย่อยซึ่งเป็นการซื้อสินค้าในกลุ่มเบ็ดเตล็ดที่ไม่มีความสำคัญต่อการให้บริการของบริษัท และผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ

2. คู่ค้า Critical Non-Tier 1

คู่ค้าที่จัดหาสินค้าหรือบริการให้คู่ค้า Critical Tier 1 ซึ่งไม่ได้ทำธุรกิจโดยตรงให้กับบริษัท แต่มีบทบาทสำคัญในห่วงโซ่อุปทานโดยรวมและอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัททางอ้อม

จำนวนคู่ค้าของบริษัทในปี 2567 ดังนี้



จำนวนคู่ค้าทั้งหมด
592 ราย



คู่ค้า Critical Tier 1
จำนวน **21 ราย (ร้อยละ 4)**

การบริหารจัดการความเสี่ยงคู่ค้า

การประเมินความเสี่ยงคู่ค้าช่วยให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ พร้อมทั้งบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบุความเสี่ยง: บริษัทมีกระบวนการในการระบุความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติสำหรับการคัดเลือกคู่ค้า เช่น การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือความเชี่ยวชาญของคู่ค้า เป็นต้น ซึ่งการระบุความเสี่ยงครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
2. การประเมินความเสี่ยง: บริษัทประเมินความเสี่ยงคู่ค้าเป็นประจำตามคู่ค้าแต่ละประเภท เช่น การประเมินแนวทางการบริหารความเสี่ยงตนเอง (CSA) จากการให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ การติดตามความเสี่ยงโดยการใช้เครื่องมือการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่พันธมิตรทางธุรกิจต้องปฏิบัติ และการเข้าตรวจประเมินพื้นที่ปฏิบัติการของคู่ค้า โดยมีการพิจารณาประเด็นความเสี่ยง อาทิ
 - ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
 - มาตรการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า
 - แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
 - แนวทางการจัดการและแก้ไขปัญหา
 - การจัดทำและทดสอบแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)
 - การปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
3. การบริหารและการควบคุมความเสี่ยง: บริษัทกำหนดมาตรการบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากคู่ค้า เช่น
 - จัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจและการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี
 - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส
 - ติดตามตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของคู่ค้าอยู่เสมอ
 - กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
4. การแก้ไขและบรรเทาความเสี่ยง: กรณีที่พบว่าคู่ค้ารายใดละเมิดหลักเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทมีกระบวนการแจ้งเตือนไปยังคู่ค้าเพื่อหาแนวทางการป้องกันและให้ระยะเวลาในการปรับปรุงประเด็นดังกล่าว หากไม่ปฏิบัติตามบริษัทจะทำการยกเลิกสัญญาและถอดรายชื่อออกจากทะเบียนผู้ขายของบริษัท

ในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า โดยมีผลการประเมินดังนี้

คู่ค้าที่ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัททั้งหมด 71%			
 ผลการประเมิน ความเสี่ยงของคู่ค้า	 ประเมินความเสี่ยงผ่านการ ตรวจประเมินพื้นที่ปฏิบัติการ ของคู่ค้า 16 ราย	 ไม่พบความเสี่ยงที่สำคัญ	
	 ประเมินแนวทางการบริหาร ความเสี่ยงตนเองของการให้บริการ จากพันธมิตรทางธุรกิจด้าน ปฏิบัติการ 24 ราย	 ไม่พบความเสี่ยงที่สำคัญ	



การพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

บริษัทเปิดโอกาสให้คู่ค้าแสดงความคิดเห็นและร่วมกันพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการแลกเปลี่ยนมุมมองจากการประชุมและสัมมนา รวมถึงมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

หลักสูตรอบรม หัวข้อ “ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล” (รูปแบบออนไลน์) สำหรับผู้ให้บริการภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่หรือสามารถเข้าถึงข้อมูลของบริษัท

EP1

ISO/IEC 27001:2013 และ
ISO/IEC 27701:2019 คืออะไร

EP2

สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ
ISO/IEC 27001:2013 และ
ISO/IEC 27701:2019 มีอะไรบ้าง

EP3

แนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับ
ISO/IEC 27001:2013 และ
ISO/IEC 27701:2019

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีโอกาสเกิดมากขึ้นในปัจจุบัน

จำนวนผู้เข้าอบรม: 381 ราย

ผลการทำแบบทดสอบ: ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ของผู้เข้าอบรมและทำแบบทดสอบครบถ้วน

ระยะเวลาอบรม: เดือนกันยายน 2567

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมวินัยทางการเงินสำหรับกลุ่มคนขับรถและพนักงานทำความสะอาดได้ที่หัวข้อ “การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน”



การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) โดยเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียวและฉลากลดคาร์บอน ครอบคลุมการจัดซื้อเฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน และกระดาษสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัทซึ่งรวมถึงใบสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และวัสดุอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้ที่หัวข้อ “การจัดการน้ำและของเสีย”

นวัตกรรมดิจิทัล

โอกาสและความท้าทาย

ปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้บริโภค ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญมากขึ้น บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ทั้งนี้ หากบริษัทไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมสร้างโอกาสทางธุรกิจ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกมิติ อย่างไรก็ตาม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลมาพร้อมกับความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ซับซ้อนขึ้น บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยดำเนินมาตรการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตามนโยบายและมาตรฐานสากลอย่างเคร่งครัด ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและระบบความปลอดภัยขั้นสูง ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในการทำธุรกรรมทางการเงินกับบริษัท

ความสำเร็จที่สำคัญ

- ผู้ใช้บริการ KTC Mobile คิดเป็นร้อยละ 91 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด
- พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว
- บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 และระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019
- ลูกค้าสมัครผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทาง Krungthai NEXT และได้รับการอนุมัติ จำนวน 25,581 ราย
- ลูกค้าสมัครผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทาง Apply Online Service และได้รับการอนุมัติ จำนวน 3,873 ราย

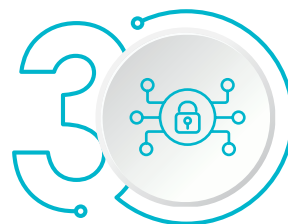
ในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เคทีซีมีแนวทางการบริหารจัดการที่แข็งแกร่งเพื่อรับมือกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในฐานะผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค บริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า



การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว



การกำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความเป็นส่วนตัว



มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านไซเบอร์



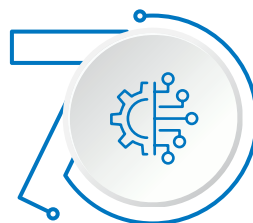
มาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว



การอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว



การตรวจสอบโดยหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นอิสระ



กลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล



การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล



การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว

เคทีซีได้จัดทำนโยบายและระเบียบด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลส่วนบุคคลให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนโยบายและระเบียบดังกล่าวมีการทบทวนปรับปรุงและได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่าน KTC UNITE ให้กับพนักงานทุกคนภายในองค์กรได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นโยบายเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ	ประเด็นที่ครอบคลุม
นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Policy)	การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
นโยบาย Information Security	ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัว ซึ่งครอบคลุม ความมั่นคงปลอดภัย (Confidential) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และ ความพร้อมใช้งาน (Availability)
นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล
ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ภายใต้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ⁽¹⁾	การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
ระเบียบปฏิบัติ Information Classification Standard	การป้องกันการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) และการจัดชั้นความลับของสารสนเทศ
ระเบียบ Information Securities Incident and Privacy Management	การดำเนินการกรณีเกิดเหตุละเมิด การหยุดชะงักของระบบงาน รวมถึงการขอใช้สิทธิตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ⁽²⁾	การกำหนดแนวทางให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานดูแล รักษา และให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งครอบคลุมถึงสายธุรกิจ/บริษัทในเครือที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น ลูกค้า ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ คู่ค้า พันธมิตร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนบริการ ผู้ถือหลักทรัพย์สิน ภาครัฐ กรรมการบริษัท เป็นต้น โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/about/data-protection-notice>
- ⁽²⁾ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการกำกับดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการบริหารความเสี่ยงในลักษณะ 3 Lines of Defense โดยแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย สายงานผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operations) สายงานผู้มีหน้าที่กำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance and IT Risk) และผู้ตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit)



การกำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความเป็นส่วนตัว

บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการ Information Security Committee (ISC) เพื่อกำกับดูแลการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เป็นประธานคณะกรรมการ และมีผู้บริหารระดับสูงจากสายงานต่าง ๆ เป็นสมาชิกคณะกรรมการ อีกทั้งมีผู้บริหารสูงสุดจากสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่คอยดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ





มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์

เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เคทีซีได้จัดให้มีมาตรการและเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยง พร้อมกระบวนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ชัดเจน และดำเนินการทดสอบระบบเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบ IT และภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งทบทวนความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ อาทิ

จัดให้มีการทดสอบระบบความมั่นคงปลอดภัยหรือซั๊กซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ (Stress-Testing) ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยออนไลน์ สำหรับการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing) เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และสำหรับการตรวจสอบหาช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) จากทั้งภายในและภายนอกเครือข่ายไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยผู้ตรวจสอบภายนอก (Qualified Security Assessor: QSA) ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน PCI DSS อีกทั้งกำหนดให้มีมาตรการปรับปรุงแก้ไขกรณีพบช่องโหว่เกิดขึ้น โดยผลการทดสอบของปี 2567 ได้รายงานต่อคณะกรรมการ RMC หรือ ISC ทราบเรียบร้อยแล้ว	จัดให้มีการทบทวนแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan) และมีการทดสอบแผนฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี อีกทั้งมีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) โดยมีหน่วยงาน IT เป็นหน่วยงานสนับสนุน
จัดให้มีศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อตรวจจับและป้องกันการบุกรุกทางไซเบอร์ รวมถึงป้องกันการรั่วไหลข้อมูลของบริษัทที่สำคัญ	มีศูนย์ข้อมูลหลักและศูนย์ข้อมูลสำรองที่มีความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้สำหรับระบบงานหลักที่สำคัญ
ติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล (Data Loss Prevention System: DLP) เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญของบริษัท	ป้องกันเครือข่ายของบริษัทโดยการติดตั้งอุปกรณ์และระบบด้านการรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย
จัดให้มีกระบวนการจัดการเพื่อแก้ไขปัญหา (Incident) และข้อร้องเรียน (Complaint) ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ และความมั่นคงปลอดภัยของระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมีการทดสอบ Incident Response Plan ประจำปี	จัดให้มีประกันการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Insurance) เพื่อถ่ายโอนความเสี่ยงจากการถูกละเมิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่สำคัญและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
จัดให้มีการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์โดยสายงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอกเป็นประจำทุกปี	กำหนดให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจถึงการทำงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานอย่างเคร่งครัด



มาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว

ในฐานะผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เคทีซีให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมแน่วปฏิบัติและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินงานของบริษัท บริษัทในเครือ และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด อาทิ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น และพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งนี้ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากไม่ปฏิบัติตาม อาจมีความผิดตามระเบียบวินัย ซึ่งอาจมีบทลงโทษตามระเบียบหรือตามกฎหมาย ดังนั้นบริษัทจึงมีกลไกเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น

จัดให้สายงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของทุกสายงานเคทีซี และรายงานผลต่อคณะกรรมการ Information Security Committee (ISC) รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทราบ	จัดให้มีการตรวจสอบโดยผู้ประเมินภายนอกเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019
กำหนดให้จำนวนเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วทั้งองค์กร	ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เอกสารสัญญา หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ของบริษัทให้มีรายละเอียดตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การประเมินความเสี่ยงจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น
จัดให้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลลงนามใน Data Processor Agreement เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รับทราบและปฏิบัติตามให้กับเคทีซีภายใต้ขอบเขตตามที่ตกลงกัน รวมถึงการแจ้งให้เคทีซีทราบกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจากงานที่เคทีซีมอบหมาย	จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานและผู้ให้บริการภายนอกที่สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรฐาน ISO/IEC 27701:2019

นอกจากนี้เคทีซีดำเนินการแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ในประเด็นดังนี้

- ลักษณะข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทประมวลผลและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์
- เหตุผลหรือฐานตามกฎหมายในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การใช้สิทธิต่าง ๆ ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด ดังต่อไปนี้ สิทธิได้รับการแจ้งให้ทราบ สิทธิในการเข้าถึง สิทธิขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิขอให้ลบหรือทำลายหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวตนได้ สิทธิขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล
- ระยะเวลาที่บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูล โดยบริษัทจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มีสัมพันธ์กับบริษัท และอีกไม่เกิน 10 ปีนับจากสิ้นสุดความสัมพันธ์ ทั้งนี้ กรณีที่ไม่ได้รับการอนุมัติเป็นสมาชิกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บริษัทจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลดังกล่าวเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปีนับจากวันที่ไม่ได้รับอนุมัติ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาจัดเก็บบริษัทจะดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูล
- มาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยบริษัทกำหนดนโยบายหรือแนวทางดำเนินงานของบริษัท หากข้อมูลจะถูกขอไปใช้โดยบุคคลที่สาม เช่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งบริษัทจะไม่ดำเนินการนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากที่ได้รับคามยินยอมหรือเป็นไปตามเงื่อนไขอื่น ๆ ที่ระบุในแนวทางที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทติดตามสัดส่วนของผู้ใช้งานที่ข้อมูลลูกค้าถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์รอง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลให้กับบริษัทในเครือของกลุ่มธุรกิจการเงินและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยในปี 2567 มีอัตราส่วนอยู่ที่ร้อยละ 7.8

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/about/data-protection-notice> หัวข้อ “ประกาศของบริษัทเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าภายใต้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)”

การละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ในปี 2567 บริษัทพบเหตุการณ์การละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่เป็นการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการแจ้งเหตุความผิดพลาดจากบริษัท หรือผู้ให้บริการภายนอก จำนวน 11 เหตุการณ์ โดยบริษัทได้รายงานต่อคณะกรรมการ Information Security Committee (ISC) และดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่บริษัทกำหนดแล้ว โดยได้เน้นย้ำให้พนักงาน รวมถึงผู้ให้บริการภายนอกตระหนักและเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้บริษัทและผู้ให้บริการภายนอกได้มีการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและให้ตระหนักถึงบทลงโทษ ตลอดจนมีการพัฒนาระบบเพื่อช่วยในการตรวจสอบ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต

การอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว

เคทีซีมุ่งมั่นในการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น และเน้นย้ำถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ ผ่านการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่หลากหลายให้แก่คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอกที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำ

การฝึกอบรมในมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 และระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019

ในปี 2567 เคทีซีได้จัดโปรแกรมฝึกอบรมทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 และ ISO/IEC 27701:2019 ซึ่งรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร หลักสูตรนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ISO/IEC 27001:2013 (ISMS) และ ISO/IEC 27701:2019 (PIMS)
2. สารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน
3. แนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน

โดยหลักสูตรนี้เป็นการฝึกอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ผ่านหลักสูตรปฐมนิเทศ และมีการทบทวนเนื้อหาให้กับพนักงานทั้งองค์กรทุกปี โดยผู้เข้าร่วมอบรมต้องทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรมและผ่านเกณฑ์ 100% ซึ่งผลการทดสอบพบว่าผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมดผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด



ชวนมาอัปเดตภัยไซเบอร์ รู้ให้ทันและป้องกันอย่างไรไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ

ในปี 2567 เคทีซีได้จัดอบรมเพื่อให้พนักงานในองค์กรตระหนักรู้ และมีแนวทางป้องกันภัยทางไซเบอร์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานได้ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่และภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน พร้อมทั้งเทคนิคและกลยุทธ์ป้องกันความเสี่ยงสำหรับธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภค รวมถึงกรณีศึกษาวิศวกรรมสังคมและการฉ้อโกงโดยอาชญากรไซเบอร์ โดยมีพนักงานเข้าร่วมในการอบรมจำนวน 53 คน



การอบรมการตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์

ในปี 2567 บริษัทได้จัดการฝึกอบรมการตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการเข้าถึง การแก้ไข การเปลี่ยนแปลง หรือการทำลายข้อมูลจากบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือบุคคลที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลด้วยเจตนาร้าย ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร โดยหลักสูตรนี้เป็นการฝึกอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างทุกคน และผู้เข้าร่วมอบรมต้องผ่านคะแนนการทดสอบหลังการฝึกอบรมให้ได้ร้อยละ 100 ซึ่งผลการทดสอบพบว่าผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมดผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด



นอกจากนี้สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดหลักสูตรการให้ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว ผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอีเมลหรือการฝึกอบรมในสถานที่ให้กับพนักงานทุกคนภายในองค์กร เช่น ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งได้สรุปข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติให้พนักงานทราบเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและการจัดการข้อมูลด้วยความรับผิดชอบ



กลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล

เคทีซีดำเนินกลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นสูงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยให้ความสำคัญใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ดิจิทัล บริการดิจิทัล และช่องทางดิจิทัล พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุน และยกระดับประสบการณ์ลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียม ขณะเดียวกันยังช่วยลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญหายของข้อมูล และลดระยะเวลาในการเดินทาง โดยให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรม เพื่อสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

KTC Mobile แอปพลิเคชันที่สะดวก ปลอดภัย รวบรวมทุกผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ได้อย่างอิสระ	Apply Online Service บริการสมัครผลิตภัณฑ์ออนไลน์ ด้วยตนเอง ในรูปแบบ โบสถ์ครีเอทีฟทรอนิกส์	KTC Digital Card บัตรเครดิตที่มาพร้อม นวัตกรรมความปลอดภัย ทั้งโลกออนไลน์และออฟไลน์	MAAI BY KTC ระบบบริหารจัดการ CRM และ DIGITAL LOYALTY PLATFORM แบบครบวงจรพร้อมเชื่อมต่อ ธุรกิจเข้ากับเครือข่ายพันธมิตร ที่แข็งแกร่ง
Swatch Pay/ Garmin Pay บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ที่ร้านค้าต่าง ๆ ด้วยระบบชำระ แบบไร้สัมผัส (Contactless Payment) ผ่านสมาร์ตวอตช์ โดยไม่ต้องพกบัตร พร้อม เพิ่มความปลอดภัยผ่านระบบ Tokenization	Google Pay บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยการใช้โทรศัพท์แตะเพื่อจ่าย ตามร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ 	KTC EDC บริการรับชำระผ่านเครื่องรูดบัตร เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าผ่อนชำระ และแลกคะแนนได้ง่าย	KTC QR PAY บริการรับชำระเงินผ่าน QR Code เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีค่าบริการ เครื่องรูดบัตร
KTC PAYMENT GATEWAY บริการรับชำระเงินผ่านระบบ ออนไลน์ ช้อปช่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อร้านค้าออนไลน์	KTC LINK PAY บริการรับชำระเงินผ่านลิงก์ ช้อปช่ายทุกที่ ทุกเวลา ผ่านโซเชียลมีเดีย	KTC ALIPAY / ALIPAY+ บริการรับชำระเงินด้วยอาลีเพย์ สำหรับลูกค้าชาวจีน และ อาลีเพย์ พลัส โมบายวอลเล็ท ชำนาญของชาวฮ่องกง มาเลเซีย และเกาหลีใต้	RECURRING บริการรับชำระเงินผ่านระบบ หักบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ เก็บค่าบริการง่าย รับเงินตรงเวลา บริหารการเงิน ได้คล่องตัว
การแจ้งผลผ่าน SMS แจ้งผลการพิจารณาใบสมัคร ผ่านทาง SMS ให้ผู้สมัคร ได้รับทราบ เว้นแต่เหตุผล ในการปฏิเสธการให้สินเชื่อ ตามที่กฎหมายกำหนดให้แจ้ง เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น	KTC Websites ช่องทางการเข้าถึงการสมัคร รวมถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของเคทีซี แสดงผลอย่างรวดเร็ว ค้นหาข้อมูลได้ง่าย ทุกเวลา รองรับทุกอุปกรณ์	Generative AI-Transforming Graphic Design and Marketing Communication ออกแบบและพัฒนา สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงงาน ด้านการสื่อสารด้วยการใช้ AI	SEO Blog for Conversion การสร้างบล็อก SEO (Search Engine Optimization) เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ KTC

นอกจากนี้บริษัทยังคงมุ่งเน้นการสื่อสารการตลาดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดด้วยกลยุทธ์ Digital Marketing หลากหลายรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของบริษัท รวมถึงสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามเป้าหมาย โดยมีการใช้ Paid Media บนแพลตฟอร์มออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย แสดงผลอย่างรวดเร็ว ค้นหาข้อมูลได้ง่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาบน Search Engine นอกจากนี้บริษัทยังประยุกต์ใช้ Social Media Marketing, E-mail Marketing และ Mobile Marketing โดยพิจารณาความเหมาะสมในการใช้สื่อ เพื่อส่งผ่านข้อมูลผลิตภัณฑ์ บริการ หรือรายการส่งเสริมการขายที่ตรงกับความสนใจของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงพัฒนา Content Marketing ด้วยการเขียนบทความที่มีประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลิตภัณฑ์หรือบริการ สารความรู้การบริหารจัดการเงิน ไลฟ์สไตล์ หลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกมิติและสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่า

อีกทั้ง เคทีซียังมุ่งมั่นพัฒนา Digital Workplace เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานของพนักงาน รองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT รองรับการเติบโตของธุรกิจออนไลน์ โดยโซลูชันที่เลือกใช้ต้องผ่านการทดสอบอย่างเข้มข้น เช่น Proof of Concept (POC) รวมถึงนำ Pain Point และข้อจำกัดต่าง ๆ ที่พบมาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นหลัก นอกจากนี้ บริษัทได้นำ Robotic Process Automation (RPA) มาปรับใช้แทนงานประจำที่ใช้ทรัพยากรสูง เพื่อลดข้อผิดพลาด เพิ่มความแม่นยำ อีกทั้งพนักงานสามารถนำเวลาไปพัฒนาความรู้ด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ขณะเดียวกัน ลูกค้า ร้านค้าสมาชิก คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจยังได้รับประสบการณ์ที่รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาการดำเนินงาน นอกจากนี้ การใช้ RPA ยังช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยลดการใช้พลังงาน กระดาษ และวัสดุสิ้นเปลืองอื่น ๆ โดยปัจจุบันบริษัทมีการใช้ RPA มากกว่า 1,042 กระบวนการ



การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล

เคทีซีมีนโยบายมุ่งพัฒนาและส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และรูปแบบการชำระเงิน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและการให้บริการในการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมทั้งช่วยเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด

KTC Mobile



เคทีซีพัฒนาแอปพลิเคชัน KTC Mobile เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและประสิทธิภาพการใช้งานของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยได้ดำเนินการที่สำคัญในการตรวจสอบหมายเลขและอุปกรณ์ที่ใช้งาน ตรวจสอบความถูกต้องของแอปพลิเคชัน อย่างเคร่งครัด ตรวจสอบแอปพลิเคชันต้องสงสัย รวมถึงป้องกันการใช้ระบบควบคุมระยะไกล เพื่อลดความเสี่ยงจากการทุจริตทางดิจิทัล และเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการใช้งาน และยังได้เพิ่มฟีเจอร์ใหม่ที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถยื่นขอปรับวงเงิน ลินเชื่อถาวรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยผ่านแอปพลิเคชัน

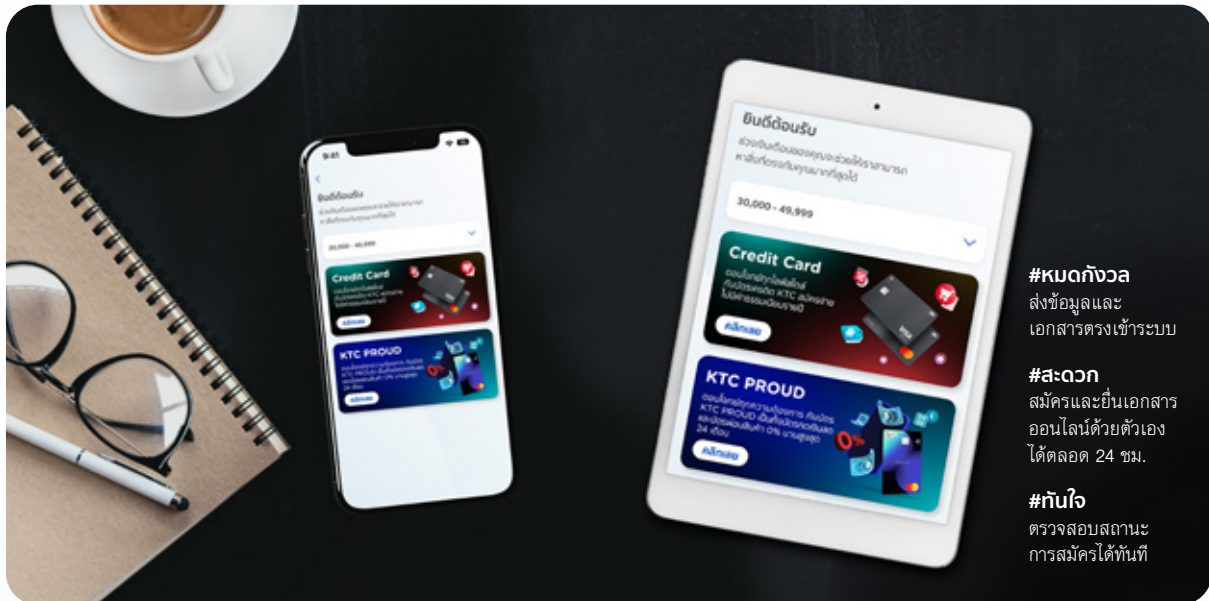
วัตถุประสงค์: เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและประสิทธิภาพการใช้งานของลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ

ระยะเวลา: เริ่มใช้งานแอปพลิเคชันตั้งแต่ปี 2556 และพัฒนาฟีเจอร์ใหม่อย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์ในมุมมองธุรกิจ	ประโยชน์ต่อสังคม	ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม
ณ สิ้นปี 2567 อัตราการเติบโตของ ผู้ใช้งาน KTC Mobile อยู่ที่ 4% เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2566 โดยมีผู้ใช้งาน KTC Mobile จำนวน 2,268,440 คน คิดเป็น 91% ของฐานลูกค้าทั้งหมด	แอปพลิเคชัน KTC Mobile ช่วยให้ การเข้าถึงของลูกค้าเป็นไปได้อย่าง ทัวถึง เท่าเทียม รวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้ง ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน และลดความเสี่ยงจากอาชญากรรม ทางไซเบอร์	ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจาก การลดการใช้กระดาษ ลดการสูญหาย ลดการใช้ทรัพยากร และลดเวลาในการเดินทางให้แก่ลูกค้า

Apply Online Service



บริษัทเปิดให้บริการสมัครผลิตภัณฑ์ออนไลน์ด้วยตนเอง ในรูปแบบใบสมัครอิเล็กทรอนิกส์ (Apply Online Service) ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต โดยผู้สมัครสามารถกรอกข้อมูล พร้อมอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครและยืนยันตัวตนได้อย่างง่าย ๆ ทุกที่ ตลอด 24 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์เคทีซีได้อย่างสะดวกขึ้น ลดระยะเวลา และกระบวนการในการสมัคร และเพื่อรองรับความต้องการสินเชื่อในการใช้จ่ายเรื่องจำเป็นหรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเร่งด่วน รวมถึงตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่นิยมทำธุรกรรมออนไลน์ได้ด้วยตนเอง

ระยะเวลา: เริ่มใช้งานเดือนสิงหาคม 2567

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์ในมุมมองธุรกิจ	ประโยชน์ต่อสังคม	ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม
การพัฒนาช่องทางการสมัคร เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้จ่ายเรื่องจำเป็นเร่งด่วน รวมถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยี และทำธุรกรรมออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถลดความเสี่ยงจากการทุจริตของกระบวนการสมัครได้เป็นอย่างดี เนื่องจากลูกค้าทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ไม่ต้องผ่านตัวแทนในช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการยืนยันตัวตนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ลดความเสี่ยงในด้านการปลอมแปลงตัวตน และการปลอมแปลงเอกสารได้เป็นอย่างดี เพื่อเพิ่มคุณค่า ความน่าเชื่อถือให้กับผลิตภัณฑ์และสร้างประสบการณ์ที่ดี	เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ง่ายและสะดวก ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ลูกค้าได้มีโอกาสรับข้อมูลและเปรียบเทียบข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	เนื่องด้วยกระบวนการรับสมัครลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ทุกขั้นตอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ลดขั้นตอนการพิมพ์เอกสารประกอบการสมัครต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการลดใช้กระดาษ รวมถึงการลดขั้นตอนรับเอกสารและยืนยันตัวตนโดยตัวแทนจากเคทีซีที่ต้องไปหาลูกค้าแบบ face to face (พนักงานรับเอกสาร) ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการใช้เชื้อเพลิงจากการเดินทาง

KTC DIGITAL CREDIT CARD



เคทีซีเปิดตัว “บัตรเครดิตเคทีซี ดิจิทัล (KTC DIGITAL CREDIT CARD)” ประเภท Platinum ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ที่มาพร้อมความปลอดภัยเหนือชั้นครั้งแรกในประเทศไทย ผสานการใช้งานทั้งในโลกออนไลน์และออฟไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์สมาชิกสายออนไลน์ด้วยฟีเจอร์ Digital First และ Dynamic CVV โดยสมาชิกสามารถเลือกใช้บัตรพลาสติกแบบใสที่ไม่มีหมายเลขบนหน้าบัตรและแถบแม่เหล็ก ช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลสำคัญ รวมถึงพัฒนาช่องทางการสมัครบัตรด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile และระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งาน

วัตถุประสงค์: เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต โดยมุ่งเน้นเรื่องความปลอดภัยในการชำระเงินบนช่องทางออนไลน์ ตลอดจนร้านค้าทั่วไปที่รองรับการชำระเงินแบบชิปการ์ด

ระยะเวลา: เปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อต้นปี 2567

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์ในมุมมอง	ประโยชน์ต่อสังคม	ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม
ขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตใหม่ และช่วยลดความเสี่ยงด้านการฉ้อโกงบัตรเครดิต (Credit Card Fraud) โดยในปี 2567 มีผู้สมัคร KTC DIGITAL CREDIT CARD จำนวน 86,346 คน	ส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต และลดความเสี่ยงจากการโจรกรรมข้อมูลบัตรเครดิตบนช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ อีกทั้งยังสามารถป้องกันการโจรกรรมข้อมูลบัตรที่ตู้ ATM เนื่องจากบัตรพลาสติกไร้หมายเลขไม่มีแถบแม่เหล็กจึงไม่สามารถถูกโจรกรรมข้อมูลได้	สามารถลดการใช้พลาสติกสำหรับการผลิตบัตรเครดิตในกรณีลูกค้าไม่ประสงค์รับบัตรพลาสติก โดยในปี 2567 มีผู้สมัคร KTC DIGITAL CREDIT CARD จำนวน 10,666 คนที่ไม่ประสงค์รับบัตรพลาสติก ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 266 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งมั่นเพื่อแสวงหาโอกาสในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น

Generative AI: Transforming Graphic Design and Marketing Communication

บริษัทได้นำเครื่องมือ AI หลากหลายประเภทมาทั้งแบบ Basic AI และ Generative AI มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการออกแบบและพัฒนาสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ รวมถึงงานด้านการสื่อสารการตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ โดยการใช้ AI ไม่เพียงช่วยให้กระบวนการออกแบบผลิตสื่อรวดเร็วและสร้างสรรค์ขึ้น แต่ยังช่วยสร้างคอนเทนต์ที่สอดคล้องกับ Corporate Identity (CI) ของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเพิ่มศักยภาพในการพัฒนางานออกแบบที่มีเอกลักษณ์และสร้างสรรค์เหมาะกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย รองรับการใช้งานบนทุกแพลตฟอร์ม ทั้งสื่อดิจิทัลและสิ่งพิมพ์ อีกทั้งบริษัทมีการติดตามเทรนด์เทคโนโลยีและพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเลือกใช้เครื่องมือ AI ได้อย่างเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ โดยบริษัทได้นำ AI มาประยุกต์ใช้ในหลายมิติ ดังนี้

Text Generation

สร้างข้อความ แปลภาษา และออกแบบ Key Word หรือการสร้าง Prompt เช่น ChatGPT หรือ Gemini เป็นต้น

Image Generation

สร้างภาพสวยตามจินตนาการผ่าน text to image generation technology เช่น Midjourney Shutterstock หรือ Freepik

AI-Powered Visual Generation

ปรับแต่ง แก้ไข และเพิ่มความคมชัดของภาพ ลดข้อบกพร่องของรูปภาพเพื่อให้ออกมาสมบูรณ์แบบ เช่น Platform KREA AI และ Freepik

Adobe Creative Easy Tools

เครื่องมือสำหรับการทำงานออกแบบดีไซน์โดยเฉพาะ เช่น การ Remove/Expand Background ของรูปภาพ การปรับแสงและสีของรูปภาพ หรือใส่ Key Word หรือ prompt

ระยะเวลา: เริ่มใช้งานเดือนกุมภาพันธ์ 2567

วัตถุประสงค์ของโครงการ: เพื่อยกระดับกระบวนการออกแบบสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และเพื่อการสื่อสารทางการตลาดด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดต้นทุน ลดขั้นตอนการออกแบบ และสร้างความแตกต่างในตลาดที่มีการแข่งขันสูง อีกทั้งยังช่วยให้แบรนด์เข้าถึงและตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นผ่านคอนเทนต์ที่ถูกต้องและตรงกลุ่มเป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์ในมุมมอง	ประโยชน์ต่อสังคม	ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม
การใช้ AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์คอนเทนต์ทางการตลาด โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการออกแบบภาพ กราฟิก พร้อมทั้งลดต้นทุนการดำเนินงาน อีกทั้งยังส่งผลให้แบรนด์สามารถสร้างคอนเทนต์ที่แตกต่างและดึงดูดความสนใจได้มากขึ้น เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในปี 2567 สามารถสร้างสรรค์ชิ้นงานออกแบบโฆษณาทางการตลาดได้เพิ่มขึ้น 15% เมื่อเทียบกับปี 2566 ในขณะที่จำนวนทรัพยากรบุคคลเท่าเดิม อีกทั้งสามารถประหยัดงบประมาณขององค์กรได้กว่า 10 ล้านบาท จากการได้นำ AI มาเสริม ในกระบวนการทำงานออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านการตลาดและอื่น ๆ ขององค์กร	AI ช่วยให้แบรนด์สามารถเข้าถึงและสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างตรงความต้องการมากขึ้น ผ่านการสร้างโฆษณาที่ปรับให้เหมาะกับผู้บริโภคแต่ละบุคคล (Personalized Ads) โดยคำนึงถึงวัฒนธรรม ภาษา และพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งยังช่วยให้ผู้บริโภคได้รับเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการและช่วยในการตัดสินใจได้มากขึ้น	การใช้ AI ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยลดการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ เช่น ลดการถ่ายภาพใหม่ ลดการใช้หมึกพิมพ์และกระดาษจากการแก้ไขคอนเทนต์ซ้ำ ๆ ช่วยส่งเสริมแนวทางธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ

โอกาสและความท้าทาย

การสร้างควมไว้วางใจกับลูกค้าเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จและความยั่งยืนของบริษัท หากบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือละเลยการปฏิบัติงานอย่างรับผิดชอบ อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ชื่อเสียง และการดำเนินธุรกิจ เคทีซีจึงมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ แพลตฟอร์ม และสิทธิประโยชน์ ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก มอบความคุ้มค่าในการใช้จ่าย อีกทั้งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้วยการนำเสนอทางเลือกที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์และสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ เคทีซีมั่นใจว่าในทุกปฏิสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าจะช่วยเสริมสร้างความภักดี และสร้างความประทับใจได้ โดยความไว้วางใจนี้ไม่เพียงแต่จะยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า แต่ยังเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น ที่จะนำไปสู่การเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนขององค์กร พร้อมทั้งเน้นย้ำภาพลักษณ์ของเคทีซีในฐานะพันธมิตรที่เชื่อถือได้ในการยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยเช่นกัน

ความสำเร็จที่สำคัญ

- ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเคทีซีในปี 2567
 - ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าบัตรเครดิต อยู่ที่ร้อยละ 64.0
 - ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจลูกค้าต่อบริการ KTC TOUCH อยู่ที่ร้อยละ 99.2

ด้วยความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการรักษาความเชื่อมั่นของสมาชิก บริษัทจึงวางกลยุทธ์ทางธุรกิจและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยยึดหลักสำคัญสองประการ ดังนี้



การบริหารจัดการด้านการให้บริการ
แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม



การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า



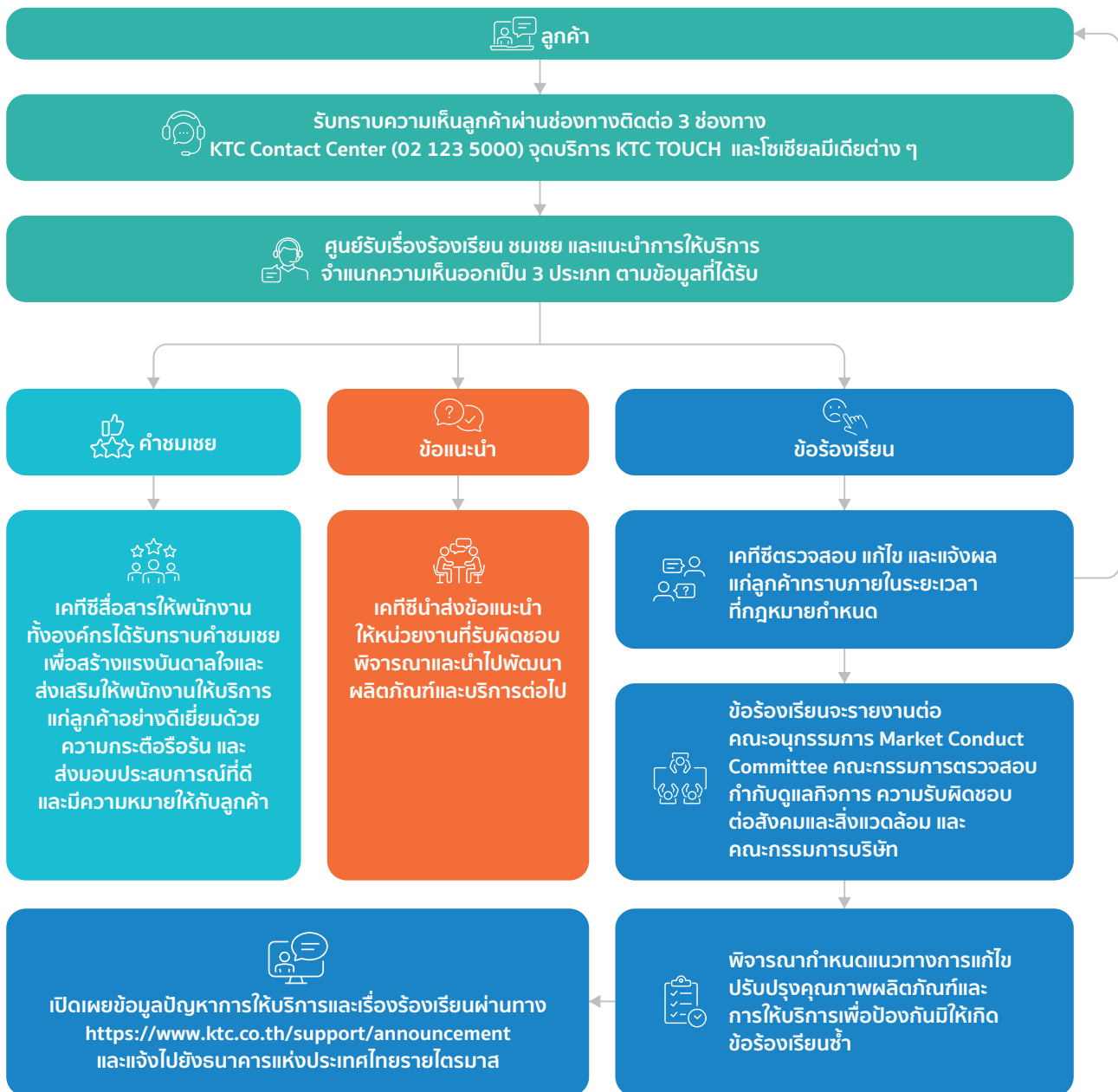
การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

เคทีซียึดมั่นในหลักการให้สินเชื่อยังรับผิดชอบและเป็นธรรม การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงการโฆษณาหรือทำการตลาดผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยเคทีซีให้ความสำคัญในทุกกระบวนการดำเนินงาน ตั้งแต่การออกแบบ การโฆษณา และการทำการตลาดผลิตภัณฑ์ ไปจนถึงการออกบัตรเครดิตและการให้สินเชื่อกใหม่ตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า อีกทั้งมีการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เครือข่ายบัตรเครดิต ตลอดจนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเคร่งครัด โดยคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทได้แสดงถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งในการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายจะต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรมจากลูกค้า ซึ่งพนักงานทุกคนต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ

คณะอนุกรรมการ Management Committee คณะอนุกรรมการ Risk Management Committee และคณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่พิจารณาโอกาสการเติบโตของธุรกิจ การออกผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ รวมถึงการพิจารณารายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือบริการ ตลอดจนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องก่อนออกสู่ตลาดตามแต่ละกรณี นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการ Market Conduct Committee มีหน้าที่กำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และกำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้องครบถ้วนถูกต้อง

กลไกการบริหารจัดการข้อเสนอแนะของลูกค้า

กลไกการบริหารจัดการข้อร้องเรียนถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสนับสนุนความมุ่งมั่นของบริษัทในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นจากลูกค้า ซึ่งบริษัทสามารถนำข้อมูลเชิงลึกเหล่านี้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เคทีซีได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชย และแนะนำการให้บริการลูกค้าเพื่อรวบรวม จำแนกความเห็น และประเมินผลกระทบของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้าจากทุกช่องทางอย่างครบถ้วน



เคทีซีมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมคำอธิบายที่ชัดเจน ในกรณีที่มีข้อร้องเรียน บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบกรณีดังกล่าวอย่างละเอียดและดำเนินการตามความเหมาะสม รวมถึงการกำหนดบทลงโทษหรือออกคำเตือนแก่ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ ตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของบริษัท

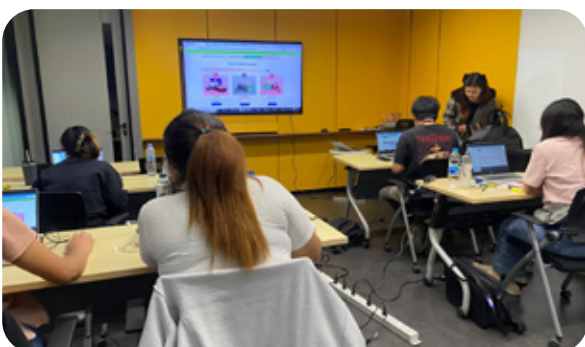
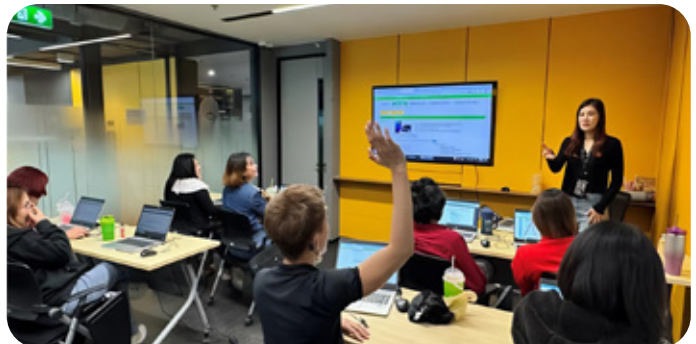
โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การเปิดเผยการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับบริการทางการเงินได้ที่ <https://www.ktc.co.th/support/announcement>

การบริหารจัดการการให้บริการลูกค้า

เคทีซีมุ่งมั่นให้บริการที่โปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยเน้นการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและหลีกเลี่ยงการส่งเสริมการก่อหนี้เกินความจำเป็นหรือการให้สิ่งจูงใจที่อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด เพื่อรักษาหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและส่งเสริมบริการที่ดีที่สุด เคทีซีมุ่งเน้นฝึกอบรมผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถส่งมอบข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องและครบถ้วน เสริมสร้างความไว้วางใจและยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

หลักสูตรอบรม Card Acquisition

เคทีซีจัดหลักสูตรอบรม Card Acquisition เพื่อเสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน Contact Center โดยเนื้อหาหลักสูตรอบรมครอบคลุมเรื่องผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล คุณสมบัติของผู้สมัครและเอกสารที่ใช้ประกอบการสมัคร หลักเกณฑ์ในการพิจารณาใบสมัคร หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม รวมถึงกระบวนการขายผลิตภัณฑ์และบริการ มาตรฐานการสนทนาทางการขาย ความรู้เกี่ยวกับระบบที่ใช้ในการดำเนินงาน และการปฏิบัติตามสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค หลักสูตรนี้ให้ความสำคัญในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมและเท่าเทียมของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ปราศจากการหลอกลวง การบีบบังคับ การคุกคาม หรือการแสวงหาประโยชน์ในทุกรูปแบบ เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของลูกค้าและส่งเสริมความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้การพัฒนาความรู้ของพนักงาน Contact Center ผ่านหลักสูตรดังกล่าวช่วยให้สามารถให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทในการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบ



หลักสูตรอบรมมีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น
119 คน

Heal Heart Smart Sales: เทคนิคอวัพล ขยายยังงให้ใจฟู

เคทีซีจัดงานสัมมนาใหญ่ที่ทรงพลังประจำปี 2567 สำหรับ Outsource Sales “Heal Heart Smart Sales: เทคนิคอวัพล ขยายยังงให้ใจฟู” ให้กับผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระที่ผ่านการคัดเลือกจากทั่วประเทศกว่า 300 คน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และปลูกพลังพิชิตเป้าหมายสู่ความสำเร็จในอาชีพนักขาย โดยสัมมนามีการบรรยายที่สร้างแรงบันดาลใจเกี่ยวกับกรอบความคิดแบบเติบโต และแนวทางสร้างความสุข ซึ่งสามารถช่วยปลดล็อกศักยภาพในการขายและขับเคลื่อนความสำเร็จ นอกจากนี้ยังเปิดช่วงให้ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระแลกเปลี่ยนมุมมอง และแชร์เป้าหมายการทำงานและการใช้ชีวิต อีกทั้งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในทักษะต่าง ๆ ทั้ง Soft Skills และ Hard Skills เพื่อเพิ่มศักยภาพในการขาย ให้รับมือกับการแข่งขันทางธุรกิจ พร้อมเทคนิคการเจรจาต่อรองและการรับมือภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพด้าน EQ และสมรรถภาพทางการขายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงิน บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม และสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค แก่พนักงานทุกคนไม่เพียงเฉพาะผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระเท่านั้น ซึ่งแนวทางนี้ยังช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทอีกด้วย

หลักสูตรข้อควรรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

ในปี 2567 บริษัทจัดหลักสูตรอบรมข้อควรรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีเกณฑ์ชีวิตด้านความรู้และความเข้าใจร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้ การอบรมมีพนักงานเข้าร่วมร้อยละ 100 และผ่านการทำแบบทดสอบความรู้หลังการอบรมด้วยผลคะแนนร้อยละ 100 ซึ่งในระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมผู้เข้าร่วมได้รับประโยชน์ ดังนี้



พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในหลักเกณฑ์ Responsible Lending



พนักงานมีความตระหนักในเรื่องของการเสนอขายและให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ Responsible Lending



พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ



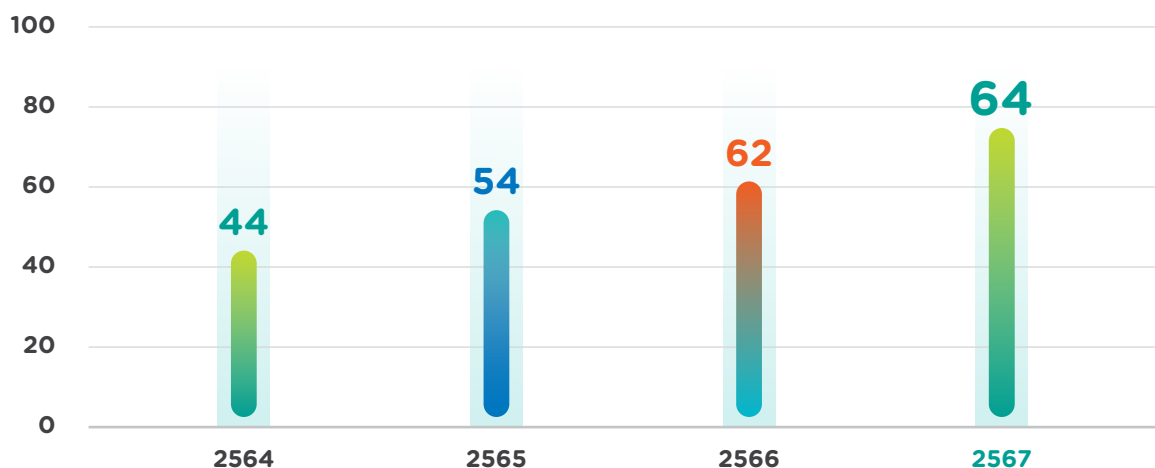
การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินและยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ดังต่อไปนี้



ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิต

เคทีซีให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า จึงสำรวจความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตเป็นประจำทุกปี โดยใช้เครื่องมือวัดความพึงพอใจ (Net Promoter Score: NPS) มาตั้งแต่ปี 2561 แบบสำรวจนี้ประเมินระดับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยประเมินจากความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะแนะนำบัตรเครดิตเคทีซีให้กับผู้อื่น ผลการสำรวจถูกนำมาวิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อนำไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาประจำปีของบริษัท



ผลสำรวจตลอดหลายปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของจำนวนลูกค้าที่พึงพอใจ ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของแนวทางการดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางของเคทีซี ซึ่งผลความสำเร็จอย่างต่อเนื่องนี้มาจากสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตที่ครอบคลุมทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในชีวิตประจำวันได้อย่างเข้าถึงและตรงกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิก อีกทั้งโปรแกรมการแลกคะแนน KTC FOREVER ของเคทีซี ยังช่วยให้ลูกค้าสามารถลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับกลุ่มสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ด้วยวิธีที่สะดวกและใช้งานง่าย นอกจากนี้บริษัทมุ่งพัฒนาฟีเจอร์ต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน KTC Mobile เพื่อเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตรเครดิตให้เป็นไปอย่างราบรื่นและไม่ซับซ้อน ซึ่งช่วยยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างความมั่นใจให้สมาชิกที่จะแนะนำและสนับสนุนเคทีซีต่อไปด้วยเช่นกัน

ความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC TOUCH

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับบริการ KTC TOUCH โดยใช้ Net Promoter Score (NPS) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ โดยจะมีการรายงานผลการสำรวจให้ผู้บริหารของบริษัทรับทราบเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการกำกับดูแลและรักษาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทจะดำเนินการเชิงรุกเพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของลูกค้า พร้อมทั้งระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม



ในปี 2567 ผลสำรวจ **ความพึงพอใจของลูกค้า**
ที่มีต่อ KTC TOUCH มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ **99.2**
ซึ่งสูงกว่าผลสำรวจในปี 2566 ซึ่งอยู่ที่ 94.76

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจรายเดือนเป็นประจำ เพื่อประเมินการให้บริการของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระที่รับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลที่ต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเคทีซี รวมถึงสิทธิประโยชน์ ค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยตามที่ระบุไว้ในคู่มือการขายและนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้แบบสำรวจรายเดือนนี้ยังครอบคลุมการประเมินคุณภาพการให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และมารยาทในการให้บริการอีกด้วย

ในกรณีที่บริษัทได้รับคำแนะนำ บริษัทจะส่งอีเมลเพื่อแจ้งความเห็นให้กับผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มารยาทในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ การอบรม ตลอดจนเทคนิคการฝึกสอน และการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้บริษัทยังมีการตั้งเตือนและลงโทษตามกฎระเบียบและแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ โดยมาตรการเหล่านี้จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท

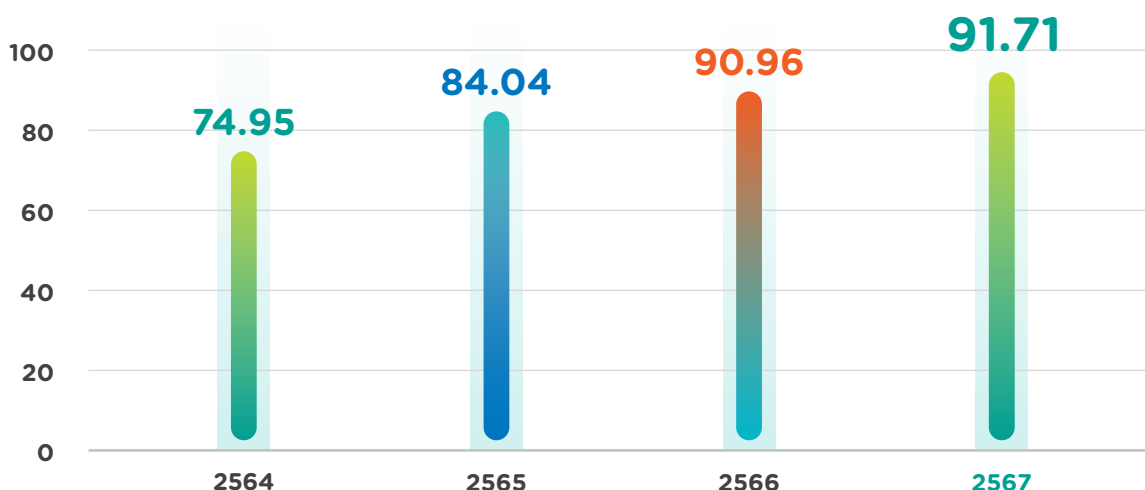


การสำรวจความพึงพอใจรายเดือนของเคทีซี มีบทบาทสำคัญในการผลักดัน
การพัฒนาการให้บริการด้านการขายอย่างต่อเนื่อง และช่วยยืนยันให้มั่นใจได้ถึง
ความถูกต้องของข้อมูล และเสริมสร้างความไว้วางใจจากลูกค้า

ความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC Contact Center

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจทุกครั้งหลังจากที่ลูกค้าได้ใช้บริการผ่านช่องทาง Contact Center โดยในกรณีที่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทจะพิจารณานำผลที่ได้มาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยให้ลูกค้าทันที พร้อมทั้งหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดการณดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำ นอกจากนี้บริษัทจะประเมินคุณภาพการให้บริการภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทวางแผนกำลังคนให้พร้อมสำหรับบริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ อีกทั้งยังส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพื่อให้พนักงานมีความสุข มีแรงจูงใจในการทำงาน และสามารถส่งต่อความพึงพอใจและความใส่ใจให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ประสบการณ์โดยรวมของลูกค้าดียิ่งขึ้น



ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

โอกาสและความท้าทาย

บริษัทมีเจตนารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนและพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการนำหลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) มาปรับใช้ในทุกกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ โดยบูรณาการหลักการ ESG ในการออกแบบและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน อันส่งผลให้ไม่เพียงแต่จะลดความเสี่ยงจากการไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริโภคในเรื่องความยั่งยืนเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้เป็นโอกาสในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มความสามารถในการปรับตัวในตลาดที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งสามารถช่วยสร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียได้อีกด้วย โดยแนวทางด้าน ESG นี้ ทำให้บริษัทมีบทบาทสำคัญในการสร้างอนาคตที่แข็งแกร่ง ครอบคลุม และยั่งยืนสำหรับประเทศไทย

ความสำเร็จที่สำคัญ

- สมาชิกที่ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิพิเศษที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเพิ่มขึ้นร้อยละ 46 เมื่อเทียบกับปี 2566

หมายเหตุ

- ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิพิเศษที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หมายถึง บัตรเครดิตและสินเชื่อเพื่อการศึกษา บัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE สิทธิพิเศษเพื่อการแบ่งเบาค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐ การเป็นตัวกลางในการใช้คะแนนแทนเงินบริจาค สิทธิพิเศษเพื่อการสนับสนุนคนไทยรักการอ่าน KTC U SHOP สิทธิพิเศษการติดตั้ง Solar Roof สิทธิพิเศษสำหรับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) และสิทธิพิเศษจองตั๋วเครื่องบินสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก

บริษัทได้บูรณาการหลักการ ESG ให้เข้ากับประเด็นสำคัญของการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นที่





นโยบายและการกำกับดูแล

บริษัทกำหนดนโยบายและกระบวนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending Policy and Process) ที่เชื่อมโยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบการออก/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการเงิน โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของบริษัทเป็นไปตามหลักเกณฑ์ มีการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม รวมถึงมีระบบการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกและปลอดภัย โดยยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีสายงานตรวจสอบภายในและสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างรับผิดชอบตามเจตนารมณ์ของบริษัท และตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”



การพิจารณาให้สินเชื่อที่ส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน ดูแลให้มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ประกาศ กฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแล อีกทั้ง มีการนำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ามาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วย เช่น

- การกำหนดคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตทั้งบัตรหลัก บัตรเสริม และสินเชื่อบุคคล ตลอดจนการอนุมัติวงเงิน
- การกำหนดค่าธรรมเนียมและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งพิจารณาตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
- การจัดให้มีสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ชัดเจนและเป็นธรรม
- การแจ้งให้ลูกค้าทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขของสัญญาที่กระทบต่อสิทธิของลูกค้า
- การปฏิบัติในเรื่องการแจ้งนำส่งหรือการทบทวนข้อมูลเครดิตของเจ้าของข้อมูลเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- การกำหนดแนวทางการพิจารณาคุณสมบัติของลูกค้าตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการพิจารณาข้อมูลเครดิต เป็นต้น
- การปฏิบัติตามหลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมถึงการปฏิบัติตามหลักการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการให้สินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพตามความสามารถในการชำระหนี้
- การจัดทำสื่อโฆษณาที่ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร
- การดูแลช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ จนถึงการดำเนินการตามกฎหมาย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมของลูกค้า (nudge) ให้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น



การดำเนินการของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงานของบริษัท
ด้านการกำกับดูแลการให้บริการของพนักงาน/ ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	การจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานและผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การเสนอขาย รวมถึงมีการกำหนดบทบาทกับดูแล เพื่อให้การแนะนำผลิตภัณฑ์เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อให้ลูกค้าได้ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน สามารถตัดสินใจ ในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ และเพื่อให้การบริการมีคุณภาพเป็นไปตาม มาตรฐานของบริษัท รวมถึงมีการตรวจสอบคุณภาพการขายและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
ด้านธรรมาภิบาลหรือเศรษฐกิจ เพื่อให้ผู้สมัครได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสำหรับการตัดสินใจและ ไม่ใช้บริษัทเป็นช่องทางฟอกเงิน	- ระบุและพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัคร อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดไว้อย่างชัดเจนในใบสมัครผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และ ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ (Factsheet) - จัดให้มีข้อตกลง เงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด - มีแนวทางการพิจารณาหรือปฏิเสธผู้ขอบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล หรือร้านค้า ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง หรือการที่ผู้สมัครหรือลูกค้าจะต้องไม่เป็นบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
ด้านสังคม เพื่อลดปัญหานี้สินล้นพ้นตัวของ ประชากรและให้การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างทั่วถึง	- บริษัทพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากฐานะการเงิน (รายได้) ภาระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อป้องกันปัญหาภาระหนี้สินล้นพ้นตัว ซึ่งจะกลายเป็นปัญหาแก่สังคมในวงกว้าง - บริษัทพิจารณาตามหลักเกณฑ์อื่น ๆ เช่น การตรวจสอบข้อมูลเครดิตตามกฎหมาย NCB เป็นต้น - บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยไม่กีดกันหรือเลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกเพศ เพศสภาพ หรือศาสนา - บริษัทพัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้จากช่องทางที่หลากหลาย ส่งเสริมความเท่าเทียมและความสะดวกในการใช้บริการ
ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการดูแลทรัพยากร ธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด	- พิจารณาโอกาสการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาสิ่งแวดล้อม - ขยายโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทให้กับสังคมมากขึ้น - ส่งเสริมคุณค่าในการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ ปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง - บริหารจัดการหรือทิ้งขยะที่เกิดจากกระบวนการทำงานอย่างถูกวิธี เพื่อการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2567 หัวข้อ “ลักษณะการประกอบธุรกิจ”



การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

บริษัทกำหนดแนวทางสำหรับการออก/ เปลี่ยนแปลง/ ยกเลิกผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการทางการเงิน (Product Program) เพื่อสายงานที่จะออกหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์หรือบริการพิจารณาศึกษาความเป็นไปได้ วิเคราะห์คู่แข่ง กลยุทธ์การแข่งขัน การวิเคราะห์ข้อมูลจัดทำโมเดลธุรกิจ (Business Model) รวมถึงการหารือกับสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบหรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ เช่น การพิจารณาขอบเขตการประกอบธุรกิจ ข้อกำหนดของกฎหมาย การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวิเคราะห์ระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การขออนุมัติงบประมาณ การสื่อสารการตลาด ตลอดจนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการหรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องก่อนออกและเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการคำนึงถึงประเด็นสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล หรือปัจจัยในการดำเนินการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการตลอดห่วงโซ่อุปทาน

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต”



ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

บริษัทได้บูรณาการทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ให้เข้ากับการดำเนินงานและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้

บัตรเครดิตและสินเชื่อเพื่อการศึกษา

บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาอย่างเท่าเทียม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาความรู้ และยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคคล ด้วยเหตุนี้บริษัทจึงได้ร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจหลายรายอย่างต่อเนื่อง เช่น โรงเรียนสอนภาษา และสถาบันการศึกษา เพื่อมอบผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการศึกษาโดยเป็นการแบ่งเบาและลดภาระค่าใช้จ่ายด้วยการให้วงเงินสินเชื่อเพื่อการศึกษาที่มีดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม หรือการจัดการส่งเสริมการขายผ่านบัตรเครดิตให้ผู้สมัครเรียน ทำให้การผ่อนชำระสินเชื่อเป็นเรื่องง่าย และไม่เพิ่มความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของบริษัท



สินเชื่อบุคคล

ผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ **1,267** ราย
โดยมีวงเงินที่ได้รับอนุมัติ **>107** ล้านบาท

บัตรเครดิต

สมาชิกที่ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเบี้ยพิเศษ

148,759 ราย
มียอดใช้จ่ายรวม **>133** ล้านบาท
โดยบริษัทได้สนับสนุนส่วนต่าง
บัตรเครดิตเบี้ยพิเศษ **>0.5** ล้านบาท

บัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE

บริษัทได้สานต่อความร่วมมือกับศูนย์โลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้มีหน้าที่ในการจัดหาโลหิตให้เพียงพอปลอดภัย และมีคุณภาพสูงเพื่อผู้ป่วยที่ต้องการรับบริจาคโลหิตทั่วประเทศ โดยบริษัทออกบัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่สมาชิกในการร่วมสนับสนุนศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE 1,000 บาท คือการบริจาค 5 บาท และกรณีที่เข้าร่วมสมทบทุนเพิ่มอีก 5 บาท รวมเป็น 10 บาท เพื่อบริจาคเงินเข้าสู่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย



จำนวนสมาชิกบัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE **3,134 ราย**
ยอดเงินบริจาครวม **>0.5 ล้านบาท**

การแบ่งเบาค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาล

บริษัทตระหนักถึงการยกระดับให้ลูกค้ามีสุขภาพดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ ทั้งนี้ โรงพยาบาลรัฐเข้ามามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือผู้ป่วยจำนวนมากให้ได้รับโอกาสในการรักษาโดยเท่าเทียม ดังนั้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีสุขภาพที่ดีและช่วยแบ่งเบาภาระค่ารักษาพยาบาล บริษัทจึงมีบริการผ่อนชำระนานสูงสุด 10 เดือน ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.69% ต่อเดือน จากอัตราปกติ 0.74% ต่อเดือน ให้แก่สมาชิกบัตรเครดิตที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลของรัฐ

จำนวนสมาชิกบัตรเครดิตที่เปลี่ยนยอดค่ารักษาพยาบาลเป็นยอดผ่อนชำระที่โรงพยาบาลรัฐ

7,016 ราย และมียอดการใช้จ่าย **>132 ล้านบาท**

โดยบริษัทได้สนับสนุนส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยพิเศษ **>0.6 ล้านบาท**



Total **55,941** members
donated **cash** of
>375 Million Baht

การเป็นตัวกลางในการใช้คะแนนแทนเงินบริจาค

บริษัทได้ช่วยเหลือสังคมในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลที่ดี หรือกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ อาทิ ผู้สูงอายุ เด็ก หรือคนพิการ โดยบริษัทได้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสนับสนุนโครงการและกิจกรรมระหว่างมูลนิธิหรือองค์กรการกุศลต่าง ๆ มากกว่า 90 แห่ง ให้สมาชิกสามารถมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมซึ่งริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2552 ด้วยการให้ลูกค้าสามารถบริจาคเงินผ่านบัตรเครดิต KTC หรือนำคะแนนแลกเป็นเงินบริจาคได้ในอัตรา 1,000 คะแนนแทนเงินบริจาค 100 บาท โดยลูกค้าสามารถบริจาคได้อย่างสะดวกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การบริจาคผ่านบัตรเครดิตด้วย QR PAY หรือแลกคะแนนผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิก อีกทั้ง เป็นการลดผลกระทบจากการที่ลูกค้าต้องเดินทางมาบริจาคด้วยตนเอง นับเป็นการช่วยสร้างสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นและสนับสนุนเป้าหมายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระยะยาวอีกด้วย



จำนวนสมาชิกที่ร่วมบริจาคเงินผ่านบัตรเครดิต KTC

55,941 ราย

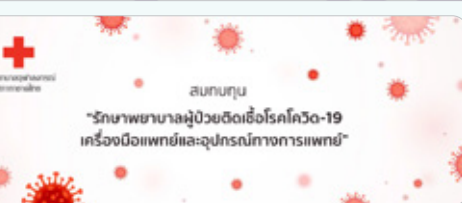
จำนวน **>375** ล้านบาท

จำนวนสมาชิกที่ใช้คะแนนแทนเงินบริจาค

13,390 ราย

โดยมียอดบริจาครวม **>3** ล้านบาท (เทียบเท่า >33 ล้านคะแนน)

โดยเงินบริจาดังกล่าวได้ถูกมอบให้กับมูลนิธิต่าง ๆ ดังนี้

 มูลนิธิธารน้ำดี สกบทก "โครงการเพื่อผู้ป่วยยากไร้" 	 กองทุนเพื่อผู้ป่วยยากไร้ sw. ศิริราช 
 สภากาชาดไทย สกบทก "รักษาพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อโรคโควิด-19 เครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์" 	 808 Children's Village Thailand เพื่อช่วยเหลือให้เด็ก เติบโตได้อย่างมีคุณภาพ  
 มูลนิธิ ซี.ซี.เอฟ. เพื่อเด็กและเยาวชน 	 World Vision มูลนิธิเพื่อเด็กและเยาวชน World Vision Foundation of Thailand เพื่อให้เด็กทุกคน ได้มีชีวิตที่ครบสมบูรณ์ 

การสนับสนุนคนไทยรักการอ่าน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านหนังสือ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการเปิดโลกแห่งการเรียนรู้ในทุกกลุ่มสาระ และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาบุคคลและสังคมให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน บริษัทจึงร่วมมือกับพันธมิตรร้านค้าหนังสือ สำนักพิมพ์ชั้นนำทั่วประเทศ จัดโปรโมชั่น แคมเปญ หรือกิจกรรมร่วมกับพาร์ทเนอร์ต่าง ๆ ตลอดทั้งปี 2567 เช่น มอบสิทธิประโยชน์ส่วนลดสูงสุด 15% ณ ร้านค้าพันธมิตรและช่องทางการจำหน่ายออนไลน์ การใช้คะแนนสะสมเคทีซีแลกกับเครดิตเงินคืน 18% จากอัตราปกติ 10% และสำหรับลูกค้าที่ซื้อปริมาณมาก บริษัทยังมอบสิทธิประโยชน์เพื่อแบ่งเบาภาระการชำระคืน ด้วยบริการผ่อนชำระกับบัตรเครดิต KTC ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.69% ต่อเดือน จากอัตราปกติที่ 0.80% ต่อเดือน นาน 3 เดือน

จำนวนสมาชิกบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ **16,340 ราย**
 และมียอดการใช้จ่าย **>0.3 ล้านบาท**
 โดยเป็นยอดที่เคทีซีสนับสนุนการแลกคะแนนอัตราพิเศษและดอกเบี้ยพิเศษ **>0.05 ล้านบาท**

KTC U SHOP

บริษัทตระหนักถึงความท้าทายที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการรายย่อย SMEs ร้านค้าขนาดเล็ก และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ต้องเผชิญกับข้อจำกัดในการเข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งรวมถึงการจัดหาพื้นที่หรือหน้าร้านเพื่อขายสินค้าหรือบริการ บริษัทเชื่อว่า “KTC U SHOP” ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2559 มีบทบาทสำคัญในการลดช่องว่างระหว่างลูกค้ากับผู้ประกอบการ โดยสนับสนุนธุรกิจ SMEs ของไทย และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ให้มีโอกาสขยายช่องทางการจัดจำหน่าย เข้าถึงฐานลูกค้าได้มากขึ้น เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด โดยเฉพาะกลุ่มสินค้าที่มาจากผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ สินค้าออร์แกนิก ตอบสนองกระแสรักสุขภาพ ในขณะเดียวกันลูกค้าก็สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่าเชิงบวกต่อสังคมอีกด้วย โดยสามารถเลือกซื้อหรือใช้คะแนน KTC FOREVER แลกแทนเงินสด ได้ที่ “KTC U SHOP” พร้อมบริการจัดส่งตรงถึงบ้าน ผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th/ushop และ Line@KTCUSHOP รวมถึง Facebook: KTC U SHOP

มีจำนวนร้านค้าเข้าร่วม **24 ร้านค้า**
 มีจำนวนสินค้ามากกว่า 550 รายการ
 ยอดขายรวม **>3 ล้านบาท**

สัดส่วนร้านค้า



37.5% บริษัทที่เน้นผลิตภัณฑ์เชิงสุขภาพหรือออร์แกนิก



8.0% บริษัทหรือองค์กรที่ช่วยเหลือเกษตรกรหรือรักษ์สิ่งแวดล้อม



42.0% SMEs รายย่อย



12.5% มูลนิธิ

ความช่วยเหลือด้านการชำระหนี้

บริษัทมุ่งมั่นที่จะลดภาระหนี้สินของลูกค้า โดยส่งเสริมพฤติกรรมการชำระหนี้ด้วยความรับผิดชอบ และสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามภาระผูกพันในการชำระหนี้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด แนวทางเชิงรุกนี้มุ่งลดความเสี่ยงจากการสะสมหนี้ที่ต่อเนื่องและป้องกันการลุกลามสู่หนี้เสีย โดยในปี 2567 เคทีซีออกมาตรการให้ความช่วยเหลือ ดังนี้

โครงการเคลียร์หนี้เกลี้ยง ปี 2567

ปัจจัยสำคัญที่อาจก่อให้เกิดปัญหาหนี้เรื้อรังหรือหนี้ครัวเรือน คือ การขาดวินัยทางการเงินที่ดี เพื่อเป็นการร่วมแบ่งเบาภาระหนี้ เสริมสร้างพฤติกรรมการชำระเงินที่ดี และช่วยให้สมาชิกสามารถผ่อนชำระหนี้เสร็จสิ้นตามกำหนด ไม่เป็นหนี้เรื้อรังหรือกลายเป็นหนี้เสียในอนาคต บริษัทได้ดำเนิน “โครงการเคลียร์หนี้เกลี้ยง” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 15 เพื่อร่วมแบ่งเบาภาระหนี้ให้กับสมาชิกบัตรเครดิตเงินสด KTC PROUD และสมาชิกสินเชื่อ KTC ที่เต็ม หมดเงิน (จักรยานยนต์) ที่เบิกใช้วงเงินสินเชื่อ และ/หรือ มีประวัติการผ่อนชำระที่ดี มีวินัยในการชำระสินเชื่อตรงเวลา โดยให้สิทธิ์ลุ้นเคลียร์หนี้ โดยสมาชิกสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการหนึ่งครั้งเพื่อร่วมลุ้นรับรางวัล 12 รอบตลอดปี 2567 ผ่านช่องทาง SMS หรือเว็บไซต์ของบริษัท <https://www.ktc.co.th/promotion/cash-card/cash-card/cleardebt67> โดยมีรางวัลทั้งสิ้น 600 รางวัล ดังนี้

- รางวัลที่ 1 บัตรกำนัลส่วนลดค่าใช้จ่าย เพื่อเคลียร์หนี้ (จับรางวัล 12 รอบ รอบละ 1 รางวัล)
- รางวัลที่ 2 บัตรกำนัลส่วนลดค่าใช้จ่าย เพื่อลดหนี้ (จับรางวัล 12 รอบ รอบละ 49 รางวัล)

จำนวนสมาชิกที่ได้รับการเคลียร์หนี้นับตั้งแต่เริ่มโครงการรวมทั้งสิ้น **6,114 ราย**

และวงเงินที่ได้รับการเคลียร์หนี้ **>50 ล้านบาท**

หมายเหตุ

- หนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) คือ ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งไม่รวมถึงสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนไม่เป็นงวด ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) และได้จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 3-5 ปีขึ้นไป โดยจะเกิดกับลูกหนี้ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนระบุค้างงวดต่อเดือนเป็นจำนวนเงินที่น้อย และลูกหนี้ยังสามารถเบิกใช้เงินตามวงเงินคงเหลือได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่กำหนดระยะเวลาปิดบัญชี

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืนของธนาคารแห่งประเทศไทย

เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่ สกข. 7/2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างบทบาทผู้ให้บริการในการรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรหนี้ที่เหมาะสม และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 เป็นต้นไป ผ่านมาตรการการให้ความช่วยเหลือตามประกาศของ ธปท. เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน เป็นต้น โดยที่ผ่านมามีบริษัทได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือระยะยาวแก่ลูกหนี้ตามแนวทางของ ธปท. ในการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

มทรรวมใกล้เกลี่ยเพื่อเจรจาประนอมหนี้กับลูกหนี้

บริษัทตระหนักถึงปัญหาหนี้ภาคครัวเรือนในปัจจุบัน จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ประชาชนมีรายได้อาจลดลง หรือบางคนตกงาน แต่ยังมีหนี้ที่ต้องชำระ ทำให้การชำระหนี้อาจไม่มีประสิทธิภาพ บริษัทได้ร่วมมือกับกรมบังคับคดีเป็นปีที่ 10 จัดทำโครงการ “มทรรวมใกล้เกลี่ยเพื่อเจรจาประนอมหนี้กับลูกหนี้” เพื่อใกล้เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ตามกำลังความสามารถและลดข้อพิพาทในขั้นตอนการบังคับคดี เพื่อลดภาระหนี้ให้ลูกค้าและลดปัญหาหนี้ของสังคมในระยะยาว

ลูกหนี้เข้าร่วมมทรรวมใกล้เกลี่ย
เพื่อเจรจาประนอมหนี้ทั้งสิ้น

7,125 ราย

สามารถใกล้เกลี่ย

อันเป็นการลดจำนวนหนี้ NPL ได้

>900 ล้านบาท

โดยเจรจาสำเร็จคิดเป็นร้อยละ **61**

มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์น้ำท่วม

ในช่วงเดือนสิงหาคม 2567 เป็นต้นมา หลายพื้นที่ของประเทศไทยได้รับการประกาศเป็นเขตพื้นที่ประสบภัยพิบัติ เนื่องจากอุทกภัยส่งผลให้มีลูกหนี้จำนวนหนึ่งได้รับความเดือดร้อนธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหนังสือที่ “ธปท.ฟนส. (01) ว.601/2567 เรื่อง ขอความร่วมมือให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2567” โดยได้ขอความร่วมมือจากสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยที่มีใช้สถาบันการเงิน ในการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบตามความจำเป็นและเหมาะสม สำหรับกรณีที่ได้ออกมาตรการให้ความช่วยเหลือกลุ่มลูกหนี้ที่มีสถานะปกติหรือไม่ได้ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 30 วัน นับแต่วันที่แจ้งความประสงค์เข้าร่วมมาตรการ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่ถูกประกาศเป็นเขตประสบภัยพิบัติ

สิทธิพิเศษสำหรับการติดตั้ง Solar Roof

การติดตั้ง Solar Roof ในพื้นที่อยู่อาศัยกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างมาก เนื่องจากความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มมากขึ้นและความก้าวหน้าในเทคโนโลยีพลังงานทดแทน ทำให้เจ้าของบ้านยอมรับการใช้แผงโซลาร์เซลล์มากขึ้น เพื่อลดการพึ่งพาพลังงานจากแหล่งทั่วไป ลดค่าไฟฟ้าและสนับสนุนอนาคตที่ยั่งยืน ในการนี้ เคทีซีจึงได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ 28 ราย เพื่อช่วยให้สมาชิกบัตรเครดิตสามารถเข้าถึงและเลือกใช้พลังงานทางเลือกนี้ได้ ความคิดริเริ่มดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งนำไปสู่การสร้างโอกาสทางการเงินจากเจ้าของบ้านที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมที่มีจำนวนเพิ่มมากยิ่งขึ้น



มีสมาชิกบัตรเครดิตที่เลือกใช้สิทธิพิเศษนี้ **27** ราย

และมียอดการใช้จ่าย **>3 ล้านบาท** ในการติดตั้ง Solar Roof

โดยบริษัทได้สนับสนุนส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยพิเศษ **>0.02 ล้านบาท**

สิทธิพิเศษสำหรับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า

รถยนต์พลังงานไฟฟ้าเป็นทางออกสำคัญในการลดมลพิษทางอากาศและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เนื่องจากช่วยลดการพึ่งพาเชื้อเพลิงฟอสซิล อีกทั้งสอดคล้องต่อเป้าหมายของรัฐบาลในการส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน เคทีซีจึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำอย่างต่อเนื่อง ผ่านการนำเสนอสิทธิพิเศษบัตรเครดิตเพื่อเพิ่มการเข้าถึงให้กับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า นับเป็นโอกาสทางธุรกิจในการตอบโจทยลูกค้าที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและต้องการใช้การเดินทางที่ยั่งยืน โดยช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สนับสนุนการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสร้างอนาคตที่ยั่งยืนให้กับทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทยังมอบโปรโมชั่นติดตั้ง EV Charger ผ่อนชำระ 0% นานสูงสุด 10 เดือน สำหรับการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต KTC

มีสมาชิกบัตรเครดิต **173** ราย ที่รับสิทธิพิเศษในการจองรถยนต์ไฟฟ้า และติดตั้ง Wallbox, EV Charger

มียอดใช้จ่ายรวม **>14 ล้านบาท** โดยบริษัทได้สนับสนุนส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

เป็นจำนวน **>0.2 ล้านบาท**



ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)

ด้วยความกังวลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และความต้องการผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้น เคทีซีจึงเล็งเห็นโอกาสในการตอบโจทยความต้องการและขยายตลาดไปสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ดังกล่าว อันถือเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันและส่งเสริมการเติบโตทางธุรกิจ เคทีซีจึงร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และสนับสนุนโรงแรมและรีสอร์ทที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกว่า 900 แห่ง โดยมอบสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกบัตรเครดิต ได้แก่



- 1) ส่วนลดสูงสุด 55% สำหรับห้องพัก อาหาร และเครื่องดื่ม ณ โรงแรมและรีสอร์ทที่ร่วมรายการ โดยไม่ต้องใช้คะแนน
- 2) แลกคะแนนรับเงินคืนสูงสุด 13% สำหรับการใช้จ่ายระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม 2567 ถึง 31 พฤษภาคม 2568

นอกจากนี้ ทุกการใช้จ่าย 1,000 บาท ณ โรงแรมที่ร่วมรายการ ลูกค้าจะได้ลุ้นรับบัตรกำนัล 1 ใน 10 ห้องพักรวมมูลค่ากว่า 128,000 บาท (สูงสุด 10 รายการต่อคนต่อวัน) แคมเปญร่วมครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มการใช้จ่ายในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างความตระหนักถึงเป้าหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศไทย (Sustainable Tourism Goals: STGs)



มียอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ
โรงแรมที่เป็นมิตรกับ
สิ่งแวดล้อม
>647 ล้านบาท

ลดโลกร้อน เดินทางด้วยขนส่งสาธารณะ

เคทีซีส่งเสริมให้สมาชิกบัตรเครดิตเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะเพื่อลดปัญหาฝุ่นละออง ความแออัดในการเดินทางในเมือง รวมถึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่การใช้ยานพาหนะไฟฟ้า เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าว เคทีซีร่วมกับบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ (BEM) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (MRTA) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน และสีม่วง เพื่อมอบสิทธิพิเศษ ส่วนลด e-Coupon มูลค่า 50 บาท ให้กับสมาชิกบัตรเครดิต KTC ที่เติมมูลค่าตัวโดยสารรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินหรือสีม่วงตั้งแต่ 400 บาทขึ้นไป หรือผ่านการแลกคะแนน KTC FOREVER 499 คะแนนตลอดปี 2567



โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิพิเศษของตัวเครื่องบินสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค 1 เที่ยวบิน เท่ากับต้นไม้ 1 ต้นได้ที่หัวข้อ “กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ”



มิติสังคม

102

การดำเนินงานด้าน
สิทธิมนุษยชน

110

การเข้าถึงผลิตภัณฑ์
และบริการทางการเงิน
และการส่งเสริม
ความรู้ทางการเงิน

120

การบริหารและ
พัฒนาศักยภาพ
ทรัพยากรบุคคล

134

ความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และ
สภาพแวดล้อม
ในการทำงาน

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

โอกาสและความท้าทาย

สิทธิมนุษยชนเป็นจริยธรรมขั้นพื้นฐานระดับสากลที่ทุกคนและทุกองค์กรต้องยึดถือปฏิบัติ ปัจจุบันในภาคธุรกิจ การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนไม่ได้จำกัดเพียงเรื่องแรงงานหรือความเป็นธรรมทางสังคมอีกต่อไป แต่ยังครอบคลุมถึงผลกระทบของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ข้อมูลกลายเป็นทรัพย์สินสำคัญ อีกทั้งเทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ซึ่งใช้อัลกอริทึมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ แต่ในขณะเดียวกันก็อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เช่น การละเมิดความเป็นส่วนตัวจากการเก็บและใช้ข้อมูลโดยปราศจากความยินยอม การติดตามพฤติกรรมของผู้ใช้โดยไม่โปร่งใส หรืออคติที่ฝังอยู่ในอัลกอริทึม (Algorithmic Bias) ซึ่งอาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติโดยไม่เจตนา ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียและอาจนำไปสู่ข้อพิพาททางกฎหมาย หรือกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กรในระยะยาว บริษัทตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงมุ่งมั่นจะส่งเสริมและปกป้องสิทธิมนุษยชนในทุกมิติของการดำเนินงาน โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายไทยและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระดับสากลที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน แนวปฏิบัติ รวมถึงช่องทางและมาตรการเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงและลดผลกระทบด้านชื่อเสียงที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงข้อพิพาททางกฎหมาย อีกทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้เสียอีกด้วย

ความสำเร็จที่สำคัญ

- การแจ้งเกี่ยวกับการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน 0 กรณี

บริษัทมีแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้



นโยบาย
ด้านสิทธิมนุษยชน



การตรวจสอบ
สิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



โครงการ
ด้านสิทธิมนุษยชน



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยยึดถือหลักจริยธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมการดำเนินงาน เคทีซีได้จัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนไว้เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติต่อพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า อีกทั้งจัดทำแนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักการปฏิบัติตามกฎหมายในประเทศและได้นำเอาหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์กร ด้วยความมุ่งมั่นที่จะปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมถึง การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ เสรีภาพในการสมาคม สิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม การกำหนดค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน การคุกคาม (ทั้งกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศและไม่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศ) และการเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากถิ่นกำเนิด สีผิว เพศ เพศสภาพ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง ฐานะ ชาติพันธุ์ วิถีทางเพศ ความบกพร่องทางร่างกาย หรืออื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ บริษัทยังคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยบริษัทได้สื่อสารแนวทางและความคาดหวังด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องผ่านนโยบายและแนวปฏิบัติต่าง ๆ อีกทั้งยังกำหนดให้พนักงานทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี และเพื่อให้การดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เคทีซีได้จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อให้คู่ค้านำหลักสิทธิมนุษยชนไปปรับใช้ตลอดกระบวนการดำเนินงาน และกำหนดให้การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายและภาระผูกพันตามสัญญาระหว่างคู่สัญญาสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ



การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัทดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทตลอดห่วงโซ่คุณค่า กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านนี้ ครอบคลุมถึงการพัฒนานโยบายสิทธิมนุษยชน การกำหนดแนวปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การระบุและประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนดูแลให้มีมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกัน เยียวยา และบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ละเมิดซ้ำในอนาคต ติดตามผลการดำเนินงาน และเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ รวมถึงจัดให้มีการสื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททราบผ่านช่องทางต่าง ๆ



แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้



แนวทางปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทมุ่งเน้นการปฏิบัติต่อผู้สมัครงานและพนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่กีดกัน ไม่แบ่งแยก และเคารพต่อความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศหรือเพศสภาพ หรือความบกพร่องทางร่างกาย ตามหลักสิทธิมนุษยชนและแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง



เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เคารพซึ่งกันและกัน บริษัทห้ามมิให้ผู้บริหาร หรือผู้ซึ่งเป็นหัวหน้างาน ผู้จัดการ หรือผู้ตรวจงาน กระทำการล่วงเกินทางเพศไม่ว่าจะเป็นการล่วงเกินเพศชาย หรือเพศหญิง หรือ LGBTQIAN+ หรือผู้เยาว์ก็ตาม รวมทั้งการล่วงเกินทางเพศระหว่างพนักงานไม่ว่าระดับเดียวกันหรือคนละระดับ ก็ถือว่าเป็นความผิดวินัยเกี่ยวกับความประพฤติ ในกรณีฝ่าฝืนระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนจะต้องนำมาพิจารณา เพื่อกำหนดบทลงโทษตามความหนักเบาของความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น ว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจา ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร ลงโทษพักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง เลิกจ้างโดยจ่ายค่าชดเชย เลิกจ้างโดยไม่จ่ายค่าชดเชย

นอกจากนี้ บริษัทยังนำหลักการด้านสิทธิมนุษยชนเป็นกรอบในการวางแผน การบริหารจัดการ เพื่อจัดอบรมให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพ และเสริมสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับพนักงานทุกคนโดยไม่จำกัด เพื่อให้ได้รับโอกาสที่เท่าเทียม อีกทั้ง บริษัทนำเรื่องสิทธิมนุษยชนเข้ามาสอดแทรกในสื่อการเรียนรู้และแบบทดสอบในหลักสูตรนโยบายการกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักรู้และหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดในที่ทำงานอันจะเป็นการขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชนอีกด้วย นอกจากนี้ยังจัดให้มีการดูแลด้านอื่น ๆ อาทิ การจัดให้มีช่องทาง HR Clinic เป็นช่องทางเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การให้คำปรึกษากับพนักงาน การทบทวนสวัสดิการ กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน

ทั้งนี้ บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ซึ่งรวมถึงพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQIAN+) โดยมีการดูแลสวัสดิภาพคู่ชีวิตของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศและคู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียน อาทิ สวัสดิการประกันสุขภาพ เงินสวัสดิการช่วยเหลือกรณีแต่งงานและกรณีครอบครัวเสียชีวิต

การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

บริษัทปฏิบัติตามกรอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่ ก่อนการขาย ระหว่างการขาย การบริการหลังการขาย ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาในการชำระหนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการเสนอขายหรือให้บริการอย่างถูกต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ รวมถึงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ ส่งเสริมการให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าตอบแทนที่ลูกค้าควรรู้เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมและสนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงิน สามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตนเอง เพื่อสร้างความมั่นใจ ปลอดภัย และความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/sustainability-operations/economic-dimension/corporate-governance> ภายใต้หัวข้อ “คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ”

การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า

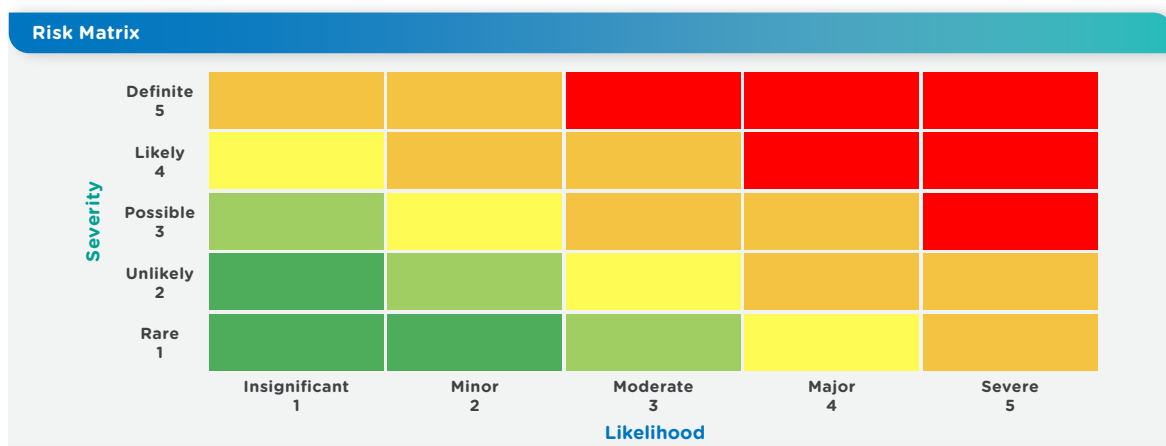
บริษัทให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายการให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง อีกทั้งได้กำหนดให้คู่ค้าต้องดำเนินการประเมินตนเอง รวมถึงบริษัทมีการสุ่มเข้าตรวจประเมินพื้นที่ปฏิบัติการของคู่ค้าหรือสอบถามข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าของบริษัทมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่จรรยาบรรณคู่ค้ากำหนด ซึ่งครอบคลุมเรื่องสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทมีการปฏิบัติกับคู่ค้าตามสัญญา เคารพสิทธิมนุษยชนของคู่ค้าตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้ง คำนึงถึงการสนับสนุนเพื่อให้คู่ค้าได้พัฒนาหรือเพิ่มทักษะการทำงานผ่านการอบรมหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับบริษัท

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน”

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน โดยการศึกษาภาพรวมของอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคและติดตามแนวโน้มด้านสิทธิมนุษยชนทั่วโลกอย่างสม่ำเสมอ จากนั้นจะทำการประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ระดับความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้นของผู้ถือสิทธิ เช่น พนักงานภายในองค์กร ลูกค้า คู่ค้า หรือผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ ชุมชนท้องถิ่น และกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้หญิง เด็ก ชนพื้นเมือง แรงงานข้ามชาติ และผู้พิการ/ทุพพลภาพเป็นประจำทุกปี โดยครอบคลุมปัจจัยดังต่อไปนี้

- ความรุนแรงของผลกระทบ ครอบคลุม
 - ระดับของผลกระทบ
 - จำนวนของผู้ได้รับผลกระทบ
 - ความสามารถในการเยียวยาผลกระทบ
- โอกาสที่จะเกิด



ในปี 2567 เคทีซี ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
ที่ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ และห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจที่บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการได้
รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการประเมิน	กลุ่มผู้ถือสิทธิที่ได้รับผลกระทบ		
การคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัว	●	●	●
การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม	●		
วิธีการติดตามหนี้ที่ไม่เหมาะสม	●		
การกีดกันหรือเลือกปฏิบัติในบริการทางการเงิน	●		
สุขภาพและความปลอดภัย	●	●	●
สภาพการทำงาน	●	●	
การเลือกปฏิบัติและการคุกคาม	●	●	
เสรีภาพในการสมาคม การชุมนุม และการเจรจาร่วมกัน	●	●	
การบังคับใช้แรงงาน	●	●	

● ลูกค้า ● ชุมชนท้องถิ่น/สังคม ● พนักงาน ● คู่ค้าหรือผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ

บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนข้างต้น วิเคราะห์มาตรการบรรเทาผลกระทบ และประเมินความเสี่ยงคงเหลือ ซึ่งจากการประเมินในปี 2567 พบว่ามีประเด็นความเสี่ยงสูงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ 2 ประเด็นที่กระทบต่อลูกค้า บริษัทจึงได้นำผลการประเมินความเสี่ยงนี้มาใช้เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทในการบริหารจัดการทั้งภายในองค์กรและตลอดห่วงโซ่คุณค่าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy)



ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น:

บทบาทของบริษัทในฐานะของผู้ให้บริการทางการเงินมาพร้อมกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ข้อมูลหรือความลับของลูกค้าหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้นการละเมิดข้อมูลที่เกิดจากการโจมตีทางไซเบอร์หรือมาตรการรักษาความปลอดภัยทาง IT ไม่รัดกุมเพียงพอ รวมถึงการนำข้อมูลลูกค้าที่เป็นความลับไปใช้ในเชิงพาณิชย์เพื่อประโยชน์ขององค์กร จึงอาจส่งผลให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้



ผู้ถือครองสิทธิที่ได้รับผลกระทบ: ลูกค้ารายย่อย ผู้หญิงและบุคคลที่เป็น LGBTQIAN+ เป็นต้น



มาตรการบรรเทาผลกระทบ: บริษัทปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และมาตรฐาน ISO/IEC 27701:2019 การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อป้องกันข้อมูลของลูกค้า เช่น นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งถูกผนวกอยู่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร การจัดให้มีช่องทางการรับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ ได้จัดให้มีคณะกรรมการ Information Security Committee เพื่อกำกับดูแลและจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “นวัตกรรมดิจิทัล”



การเสนอขายสินค้าและบริการที่ตลาดเคลื่อน



ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น:

การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม รวมถึงการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นเพิ่มเติมโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า ซึ่งอาจส่งเสริมให้เกิดการก่อหนี้ที่เกินควร หรือการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์



ผู้ถือครองสิทธิที่ได้รับผลกระทบ: ลูกค้า ซึ่งหมายรวมถึง ผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ถูกชักชวน หรือผู้รับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้หญิง และบุคคลที่เป็น LGBTQIAN+



มาตรการบรรเทาผลกระทบ: บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการเสนอขายหรือให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวมถึงการดำเนินการแก้ไขหากมีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ ผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการ Market Conduct Committee และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการบริษัททราบ ตามลำดับ นอกจากนี้ บริษัทมีการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับพนักงานและผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเปิดเผยการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้สนใจได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนในทุกช่องทางการเสนอขาย นอกจากนี้ มีการสุ่มสอบทานการให้บริการ การตรวจสอบสื่อโฆษณาต่าง ๆ เป็นประจำอีกด้วย

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ”

ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

บริษัทจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการตรวจสอบการบังคับใช้มาตรการทางวินัย การป้องกัน การบรรเทาผลกระทบ และการเยียวยา ตามที่ระบุไว้ในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจและระเบียบทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทมุ่งมั่นที่จะสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทางการแจ้งเบาะแส และการดำเนินการกรณีพบการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนได้ที่ หัวข้อ “การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน”

การป้องกัน บัณฑิตและเยียวยา ผลกระทบที่เกิดขึ้น

กรณีที่ผู้มีส่วนดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการดำเนินการมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ รวมถึงการติดตามและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินการแก้ไขและเยียวยาอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังทบทวนแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนมีประสิทธิภาพตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า

การแจ้งเกี่ยวกับ
การละเมิดด้าน
สิทธิมนุษยชน
0 กรณี



โครงการด้านสิทธิมนุษยชน



เคทีซีร่วมน้ำใจสมาชิกบัตรเครดิต
สมทบทุนมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยกว่า 29 ล้านบาท



เคทีซีเป็นตัวแทนมอบเงินสมทบทุนเข้าโครงการอุปการะเด็กในมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย เพื่อร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก ครอบครัวและชุมชนยากไร้ ซึ่งเผชิญกับปัญหาความยากจน รวมทั้งช่วยให้ครอบครัวและชุมชน สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ร่วมกับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีได้ร่วมกันบริจาคผ่านการใช้จ่ายคะแนนสะสม KTC FOREVER และบัตรเครดิตเคทีซี โดยมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยเป็นองค์กรสาธารณกุศลเพื่อการพัฒนาและการรณรงค์เพื่อสร้างความยุติธรรมในสังคม โดยดำเนินพันธกิจช่วยเหลือเด็กผ่านการทำงานร่วมกับครอบครัวและชุมชน เพื่อเอาชนะปัญหาความยากจนและความไม่ยุติธรรมในสังคม ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตเด็ก และชุมชนที่เปราะบางยากไร้ที่สุด โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา โดยมูลนิธิฯ มีเป้าหมายจะช่วยเหลือเด็ก 3 ล้านคนที่อยู่ในภาวะเปราะบางให้มีความคุณภาพชีวิตดีขึ้นภายในปี 2568 ปัจจุบันมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย มีพื้นที่ดำเนินงาน ใน 36 จังหวัดทั่วทุกภาคของประเทศไทย และมีเด็กในความอุปการะ 38,479 คน



ในปี 2567 เคทีซีได้บริจาคเงิน
จำนวน **29,402,285 บาท**
ให้แก่โครงการอุปการะเด็กของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย



กิจกรรมอาสา “ภาพนี้ให้คุณยายหัวใจฟู” เพื่อสร้างรอยยิ้มให้บ้านพักคนชราในท้องถิ่น



เคทีซีให้ความสำคัญกับการร่วมพัฒนาบุคลากรและดูแลคนไทยในสังคมให้มีความสุขทั้งกายและใจ และเมื่อประเทศไทยก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ จึงได้จัดกิจกรรม “ภาพนี้ให้คุณยายหัวใจฟู” เพื่อส่งต่อกำลังใจและความห่วงใยเนื่องในเดือนแห่งวันแม่ โดยได้นำพนักงานเคทีซีจิตอาสาจำนวน 20 คน เดินทางไปเยี่ยมและทำกิจกรรมสร้างความผ่อนคลายให้กับผู้สูงอายุ ไร้ที่พึ่งกว่า 60 ชีวิต ณ สถานสงเคราะห์หญิงชราไร้ที่พึ่ง บ้านสุทธาวาส เฉลิมพระเกียรติฯ จังหวัดนครนายก โดยมีการจัดกิจกรรมที่ช่วยให้ผ่อนคลายและมีความหมายร่วมกับผู้สูงอายุ กิจกรรมต่าง ๆ มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิต การออกกำลังกาย และลดความเหงา โดยประกอบด้วยกิจกรรมระบายสี การแสดงมินิคอนเสิร์ตอะคูสติค การเลี้ยงอาหารว่าง และการบริจาคสิ่งของจำเป็นเพื่อการดำรงชีวิต



การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

ความท้าทายและโอกาส

การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ภาคการเงินในประเทศไทย ในฐานะธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค เคทีซีมุ่งมั่นให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยเคทีซีตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นนี้ในสองด้าน ด้านหนึ่งคือ การที่ลูกค้ามีความรู้ทางการเงินหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ไม่เพียงพอ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น ปัญหานี้ล้นล้นพันตัว อัตราการผิดนัดชำระหนี้ และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพและชื่อเสียงของธุรกิจ ในอีกด้านหนึ่งคือการส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ทำให้มีโอกาสเพิ่มความไว้วางใจจากลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสีย ขยายตลาดของบริษัท และส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินในระยะยาวให้กับคนไทยและสังคม ด้วยการบริหารจัดการการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแบบเชิงรุกอาจส่งผลให้เคทีซีสามารถที่จะช่วยให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงมีความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งขับเคลื่อนการเติบโตทางธุรกิจและมีความยืดหยุ่นทันต่อเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายของตลาดที่มีการแข่งขันสูง

ความสำเร็จที่สำคัญ

- บริษัทจัดหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินให้กับกลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ จำนวน 217 คน

บริษัทดำเนินแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ดังนี้





ความมุ่งมั่นเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

เคทีซีส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและเสริมสร้างศักยภาพให้กับลูกค้าผ่านบริการทางการเงินที่เข้าถึงได้อย่างรับผิดชอบ และยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ความมุ่งมั่นนี้สะท้อนผ่านโครงการริเริ่มต่าง ๆ ที่ให้การเข้าถึงบริการทางการเงินดียิ่งขึ้น ส่งเสริมการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าโดยได้รับข้อมูลและความรู้ทางการเงินที่เหมาะสม และสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มที่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ บริษัทได้พัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย การให้ความรู้ทางการเงิน และเสนอทางเลือกที่ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อมุ่งหวังสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนและพัฒนาความยืดหยุ่นทางการเงิน ความพยายามเหล่านี้มาจากกระบวนการภายในที่เข้มแข็ง การฝึกอบรมพนักงาน และระบบการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความโปร่งใส และคุณค่าในระยะยาวให้แก่ลูกค้าและสังคม



- มีคณะกรรมการเพื่อพิจารณากลับกรอง และกำกับดูแลความเสี่ยงในกรณีที่บริษัทมีการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงิน
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับกลุ่มที่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ โดยอิงจากการวิจัยตลาดและข้อเสนอแนะ รวมถึงคำติชมจากลูกค้า
- พัฒนาช่องทางต่าง ๆ ในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการและความชื่นชอบของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลาย
- กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติลูกค้าและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้สมัครผลิตภัณฑ์
- ให้การสนับสนุนที่ไม่ใช่ทางการเงิน พร้อมส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้าและกลุ่มที่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ
- จัดการอบรมและทดสอบความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการแก่พนักงาน เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการ รวมถึงอบรมเรื่องมารยาทในการขายและการให้บริการ เพื่อป้องกันการปฏิบัติที่ไม่สุภาพต่อลูกค้า
- มีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการต่อไป



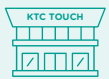
การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครอบคลุม

บริษัทมีช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ บริการ และข่าวสารที่หลากหลายเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยได้รับข้อมูลที่เท่าเทียม ทำให้ลูกค้ามีข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ ลดอุปสรรคในการทำความเข้าใจการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยมีช่องทางครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ ดังนี้



การเข้าถึงในรูปแบบทางกายภาพ

ลูกค้าหรือผู้ที่สนใจผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัทสามารถติดต่อ สอบถาม ข้อมูล หรือขอใช้บริการต่าง ๆ ได้ดังนี้



จุดบริการ KTC TOUCH:

11 แห่ง ทั่วประเทศ



ธนาคารกรุงไทย:

923 สาขา ทั่วประเทศ



ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ
สำหรับการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์และ
บริการทางการเงิน



การเข้าถึงในรูปแบบออนไลน์

ลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลหรือสมัครใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ และผ่านช่องทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์โดยไร้สาขา (Branchless Distribution) เพื่อให้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัทได้อย่างราบรื่น ดังนี้



• เว็บไซต์ของบริษัท: www.ktc.co.th

• KTC Mobile

• เว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน):

www.krungthai.com/th/personal



• Krungthai NEXT: บริการธนาคารออนไลน์
สำหรับการสมัครและสอบถามข้อมูล



• เว็บไซต์ของพันธมิตรทางธุรกิจ: เพื่อแนะนำ
และเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
ต่าง ๆ (เช่น www.rabbitcare.com,
www.refinn.com)



• โซเชียลมีเดีย



• MAAI by KTC: ระบบบริหารจัดการ CRM และ
DIGITAL LOYALTY PLATFORM

บริษัทยังได้พัฒนาและส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านมือถือหรือช่องทางออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า รวมถึงร้านค้าปลีกกลุ่มเปราะบาง และผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคม อีกทั้ง อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการ/ทุพพลภาพ หรือผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางได้จากสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังมีบริการแก่สมาชิกในการเลือกกำหนดวันชำระเงินตามความสะดวกของตนเอง เพื่อลดความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระ



KTC Mobile



Krungthai NEXT



KTC Online



Paotang



MAAI BY KTC

ขั้นตอนการสมัครและอนุมัติบริการ

ธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคล



ธุรกิจสินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน



ในการให้บริการธุรกรรมทางช่องทางออนไลน์ บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐานเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมาตรฐานการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) เช่น เรื่องการกำหนดให้อ่านข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน (Dip Chip) รวมถึงการตรวจสอบสถานะบัตรประจำตัวประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐ (Online DOPA) ในการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ บริษัทได้พัฒนาช่องทางในการสมัครผลิตภัณฑ์ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอนการทำความรู้จักลูกค้า การยืนยัน การพิสูจน์ตัวตนลูกค้า และการระบุตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) รวมถึง การลงนามในสัญญา และการลงนามให้ความยินยอม ด้วยรายชื่อผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด (e-Contract และ e-Consent) เมื่อสมัครใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการลดการใช้กระดาษจากกระบวนการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ ลดปัญหาจากการสูญหายหรือการปลอมแปลงเอกสาร และการหลีกเลี่ยงจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความสะดวกและประสิทธิภาพในการบริการ บริษัทคาดหวังที่จะมีส่วนร่วมในการยกระดับการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในระยะยาว



ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน

เคทีซีให้บริการสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ภายใต้ชื่อ “KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน” เพื่อเสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยที่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ยาก เพื่อให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน จึงเสนอการให้บริการทางการเงินระดับจุลภาค (Microfinance) สำหรับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ดังนี้



ผู้ประกอบอาชีพอิสระ



เจ้าของกิจการรายย่อย



พ่อค้า แม่ค้า



ผู้ที่มีรายได้น้อย

การอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และバイク ซึ่งเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการทางการเงินฉุกเฉิน ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นไปตามกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ทันที โดยลูกค้ายังคงถือครองรถ และสามารถใช้ประโยชน์ในฐานะเจ้าของรถได้ตามปกติ พร้อมรับวงเงินสินเชื่อสูงสุด 1 ล้านบาท อนุมัติสินเชื่อภายใน 1 ชั่วโมง และสามารถเบิกใช้เงินสดได้ทันที นอกจากนี้ เคทีซีได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้มากขึ้น โดยพบว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานเพื่อหารายได้สำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และใช้เวลาอยู่บนโลกออนไลน์ บริษัทจึงสื่อสารผลิตภัณฑ์ KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน ผ่านช่องทางออนไลน์ และโซเชียลมีเดีย เพื่อการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ในปี 2567 มีจำนวนลูกค้าทั้งหมด
10,501 คน



คิดเป็นยอดรวมวงเงินสินเชื่ออนุมัติ
2,437 ล้านบาท

ในปี 2567 บริษัทได้เปิดจุดบริการแบบ One Stop Services 15 จุดในชุมชนของกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในการแนะนำสินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน ไปยังลูกค้า อีกทั้งเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแนะนำผลิตภัณฑ์โดยตรงแก่ชุมชนในพื้นที่ อันเป็นรากฐานสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัท ที่มุ่งเน้นการเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และปรับปรุงการเข้าถึงบริการสำหรับกลุ่มเป้าหมาย



การให้อัตราค่าธรรมเนียมร้านค้ารับบัตรพิเศษสำหรับร้านค้า Small and Medium Business (SMB) และ Small Merchant

บริษัทให้การสนับสนุนร้านค้า Small and Medium Business (SMB) และ Small Merchant อย่างต่อเนื่องด้วยบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วย QR Code (KTC QR PAY) สำหรับบัตรเครดิตเครือข่าย VISA และ MASTERCARD โดยเคทีซีให้ค่าธรรมเนียมร้านค้ารับบัตรในอัตราพิเศษสำหรับร้านค้า SMB และ Small Merchant ที่ไม่มีการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) และมียอดรับบัตรเครดิต VISA ไม่เกิน 2,400,000 บาท และบัตรเครดิต MASTERCARD ไม่เกิน 900,000 บาท ในรอบ 12 เดือน เพื่อเป็นการแบ่งเบาค่าใช้จ่ายของร้านค้า SMB และ Small Merchant และสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินโดยขยายช่องทางในการรับชำระผ่านระบบการชำระเงินที่ปลอดภัยและทันสมัย ซึ่งช่วยเพิ่มยอดขายสินค้าและบริการของร้านค้า นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน



ในปี 2567 มีร้านค้า SMB และ Small Merchant
ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้จำนวน **5,019** ราย

การให้บริการร้านค้ารับชำระด้วย QR Code สำหรับโครงการ “น้องหอมจัง”

บริษัทและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ร่วมมือทางธุรกิจเพื่อให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการให้กับสมาชิกร้านน้องหอมจัง ของ ธ.ก.ส. ด้วยระบบ QR Credit Card Payment ซึ่งเป็นช่องทางการรับชำระค่าสินค้าและบริการของสมาชิกร้านน้องหอมจัง ผ่าน Mobile Application โดยเป็นร้านค้ารายย่อย ร้านค้าวิสาหกิจชุมชนการเกษตร และกลุ่มร้านค้าขนาดเล็กที่ไม่มีการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป้าหมายของโครงการทำให้การทำการธุรกรรมง่ายขึ้น เพิ่มรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขยายฐานลูกค้าของร้านน้องหอมจัง และขยายโอกาสทางการตลาดในการเข้าถึงระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก ปลอดภัย รวมถึงสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตคนไทยได้มากขึ้น อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและสร้างความแข็งแกร่งให้กับผู้ประกอบการชุมชน



ในปี 2567 มีร้านค้าขนาดเล็กและผู้ประกอบการรายย่อยที่เข้าร่วม
และได้รับประโยชน์จากโครงการนี้จำนวน **466** ราย



โครงการสนับสนุนที่ไม่ใช่ทางการเงิน

เคทีซีมุ่งมั่นอย่างยิ่งในการสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงิน ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างศักยภาพให้กับกลุ่มลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เข้าถึงบริการทางการเงิน และตระหนักว่าความรู้ทางการเงินและความรู้เชิงลึกด้านเทคนิคมีความสำคัญต่อการพึ่งพาตนเองและความยืดหยุ่นทันต่อสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดหมาย (Resilience) บริษัทจึงได้ส่งต่อความรู้ให้แก่ชุมชนที่เข้าถึงทรัพยากรและการศึกษาได้อย่างจำกัด รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่กำลังจะเข้าสู่วัยทำงาน เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมและมีความรู้ทางการเงิน โดยจัดให้มีโครงการการให้ความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการ เคทีซีมุ่งหวังให้แต่ละคนมีทักษะและความมั่นใจในการบริหารการเงินของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับข้อมูลและความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ และสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

โครงการเคทีซีพี่เลี้ยงทางการเงิน

ในฐานะผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค เคทีซีมุ่งมั่นที่จะใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินส่งต่อความรู้ให้กับทั้งพนักงานและสังคมให้สามารถวางแผนใช้จ่าย บริหารหนี้สิน วางแผนการออม เกิดทัศนคติทางการเงินที่ดี และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้เงิน รวมถึงสร้างเงินออมเพื่อเป้าหมายชีวิต



สัมมนาหัวข้อ “Discover Your Financial Future”

บริษัทได้จัดสัมมนาเพื่อเสริมสร้างวินัยทางการเงินและสร้างความมั่นคงทางรายได้ให้กับพนักงานจำนวน 2 ชั่วโมง โดยมีวัตถุประสงค์การอบรม ได้แก่

-  การวางแผนภาษีที่มีประสิทธิภาพ
-  ทำความเข้าใจประเภทของภาษี หลักการคำนวณภาษี และวิธีการยื่นภาษีอย่างถูกต้อง
-  พัฒนาวินัยทางการเงินเพื่อรักษากระแสเงินสดที่มั่นคงจนถึงวัยเกษียณ ซึ่งรวมถึงการจัดการค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ การออมอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มั่นใจว่ามีเงินเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการ

พนักงาน
เข้าร่วมอบรม
50 คน

การวางแผนการใช้บัตรเครดิตผ่านโครงการ KTC COOP

บริษัทได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับนักศึกษาฝึกงานโครงการ KTC COOP เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของเคทีซี โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการอบรมเพื่อส่งเสริมวินัยทางการเงินและให้ความรู้ทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ เช่น วิธีการคำนวณดอกเบี้ย การส่งเสริมวินัยทางการเงินตั้งแต่เริ่มต้น ทำให้นักศึกษาสามารถตัดสินใจทางการเงิน โดยมีข้อมูลและความรู้ทางการเงินที่เหมาะสม ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อตนเองในระยะยาว



นักศึกษาฝึกงานโครงการ KTC COOP เข้าร่วมอบรม จำนวน **27 คน**
ผลประเมินความพึงพอใจ 9.8

เสวนา KTC FIT TALK #11 “กว่าจะเกษียณก็สายเสียแล้ว”

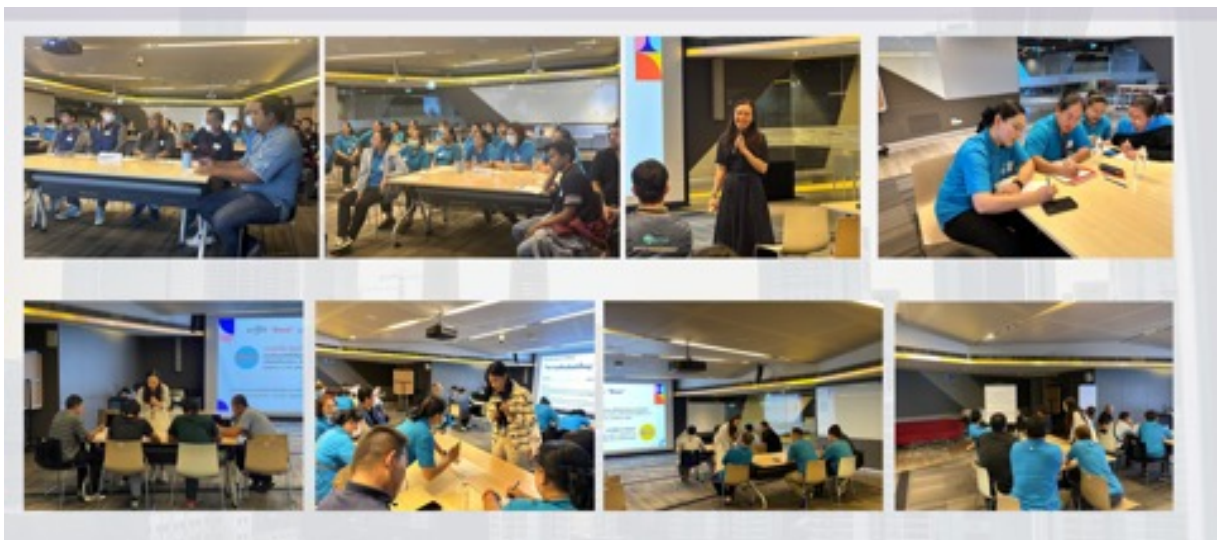
งานเสวนา KTC FIT TALK #11 “กว่าจะเกษียณก็สายเสียแล้ว” ซึ่งจัดร่วมกับผู้นำพันธมิตรทางธุรกิจด้านสุขภาพและประกันชีวิต ได้แก่ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ จากโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ อินเทอร์เน็ตชั่นแนล และบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) การเสวนาจะให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินและแนวทางการดูแลสุขภาพ เพื่อสร้างชีวิตหลังเกษียณที่สมบูรณ์แบบ โดยเคทีซีได้เน้นผลิตภัณฑ์ ประกันภัยและความสำคัญของการจัดลำดับความสำคัญในการ ใช้จ่ายด้านสุขภาพและความงาม ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มที่ได้รับความนิยมมากขึ้นในด้านการดูแลตัวเองแบบองค์รวมที่เน้น การดูแลสุขภาพกายและใจ แนวทางนี้ไม่เพียงมุ่งหวังความมั่นคงทางการเงินเท่านั้น แต่ยังเพิ่มความสุขในช่วงวัยเกษียณอีกด้วย



สื่อมวลชน พนักงานเคทีซี และบุคคลทั่วไป เข้าร่วมเสวนา **205 คน**

หลักสูตรการอบรมวินัยทางการเงินสำหรับกลุ่มคนขับรถและพนักงานทำความสะอาด

ในปี 2567 บริษัทได้จัดอบรมให้กับกลุ่มคนขับรถและพนักงานทำความสะอาดที่บริษัทว่าจ้างจากผู้ให้บริการภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้เชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานงบประมาณ การออมเงิน และการใช้จ่ายอย่างมีวินัย เพื่อความมั่นคงทางการเงิน การอบรมครอบคลุมหัวข้อที่สำคัญ เช่น การจัดการค่าใช้จ่าย การตั้งเป้าหมายทางการเงิน และความสำคัญของการมีเงินสำรองไว้เพื่อกรณีฉุกเฉิน การบรรยายแสดงตัวอย่างในชีวิตจริงและการแลกเปลี่ยนความเห็น ผู้เข้าร่วมการอบรมได้เรียนรู้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่า เพื่อสามารถตัดสินใจทางการเงินได้โดยได้รับข้อมูลและความรู้ที่เหมาะสม การเสริมสร้างทักษะเหล่านี้ บริษัทมุ่งหวังว่าพวกเขาจะมีความมั่นคงและอิสระทางการเงินที่มากขึ้นในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน



คนขับรถและพนักงานทำความสะอาดเข้าร่วมอบรม **118 คน**

โครงการฝึกอบรมเชิงลึกด้านเทคนิค

เคทีซีสนับสนุนแนวคิดให้ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมและการเสริมสร้างศักยภาพโดยการจัดหลักสูตรอบรมเฉพาะทางเชิงลึกด้านเทคนิค เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถใช้เทคนิคเชิงปฏิบัติ และเพิ่มทักษะความรู้ของขั้นตอนการสมัครงาน เพิ่มศักยภาพที่จะสามารถหางานทำได้ในตลาดแรงงาน และเปิดประตูสู่โอกาสทางอาชีพอย่างมีความหมาย ด้วยการสนับสนุนการก้าวไปสู่ความเป็นอิสระในสายอาชีพ เคทีซีจึงมีเป้าหมายที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตโดยรวมของผู้พิการ ช่วยให้พวกเขามีความมั่นคงทางการเงินที่ดีขึ้น และสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่จำเป็น

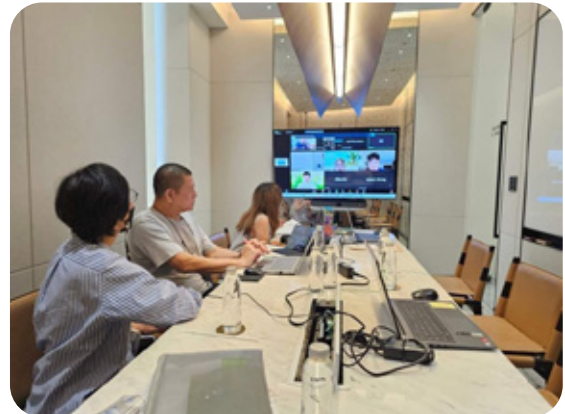
เปิดโอกาสทางอาชีพและเสริมสร้าง ศักยภาพทางการเงินแก่ผู้พิการ

เคทีซีได้ทำงานร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม (SIF) เพื่อสนับสนุนผู้พิการในการเตรียมตัวสำหรับงาน Inclusion Job Fair 2024 ที่จัดโดยโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) และ SIF ซึ่งการอบรมเชิงปฏิบัติการนี้จะให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับทักษะสำคัญ เช่น เรซูเม่ (Resume) ที่น่าสนใจ และการสัมภาษณ์จำลอง

ผู้พิการเข้าร่วมอบรม จำนวน **89 คน**
ได้รับทักษะที่จำเป็น และความมั่นใจในการแสวงหาโอกาส การจ้างงาน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

23 คน เรื่องการสร้างเรซูเม่ที่น่าสนใจ

66 คน เรื่องเทคนิคการสัมภาษณ์งาน



เคทีซีได้จัดประกายโอกาสทางอาชีพแก่นักศึกษา

เคทีซีได้จัดหลักสูตรเพื่อแบ่งปันความรู้ให้แก่นักศึกษาที่ใกล้สำเร็จการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อส่งต่อความรู้และทักษะอันมีค่า โดยหารือกับมหาวิทยาลัยเพื่อจัดหลักสูตรที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษา ครอบคลุมหัวข้อสำคัญตั้งแต่การสร้างเอกสารแนะนำตัว (Curriculum Vitae) ที่น่าสนใจ และการสัมภาษณ์งานอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ ไปจนถึงการทำความเข้าใจสภาพตลาดแรงงานในปัจจุบัน เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ชีวิตการทำงานได้อย่างราบรื่น



นักศึกษาเข้าร่วมหลักสูตร จำนวน **144 คน** มาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังนี้
มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน **21 คน**
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน **42 คน**
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน **81 คน**

การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

โอกาสและความท้าทาย

บริษัทตระหนักดีว่าพนักงานคือรากฐานแห่งความสำเร็จขององค์กร เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันการเติบโตขององค์กร เคทีซีจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญของพนักงาน เพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของธุรกิจ เทคโนโลยี และความต้องการของตลาด โดยถ้าหากบุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงความสามารถในการแข่งขันด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงมุ่งมั่นเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความพร้อมให้พนักงานสามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม เสริมสร้างความมั่นใจและภาคภูมิใจในงานที่ทำ พร้อมขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าร่วมกัน อีกทั้งบริษัทยังให้ความสำคัญกับการเคารพในความหลากหลายบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี การละเลยสิทธิของพนักงานหรือการจัดสวัสดิการอย่างไม่เหมาะสมอาจนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบ เช่น ความผูกพันองค์กรลดลง ประสิทธิภาพการทำงานลดลง อัตราการลาออกที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นเคทีซีจึงมุ่งมั่นสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้าง ให้ความสำคัญกับความหลากหลาย พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน

ความสำเร็จที่สำคัญ

- ผลระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 75
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปีเฉลี่ย 81.12 ชั่วโมง
- สัดส่วนผู้หญิงในผู้บริหารระดับสูงอยู่ที่ร้อยละ 76.47

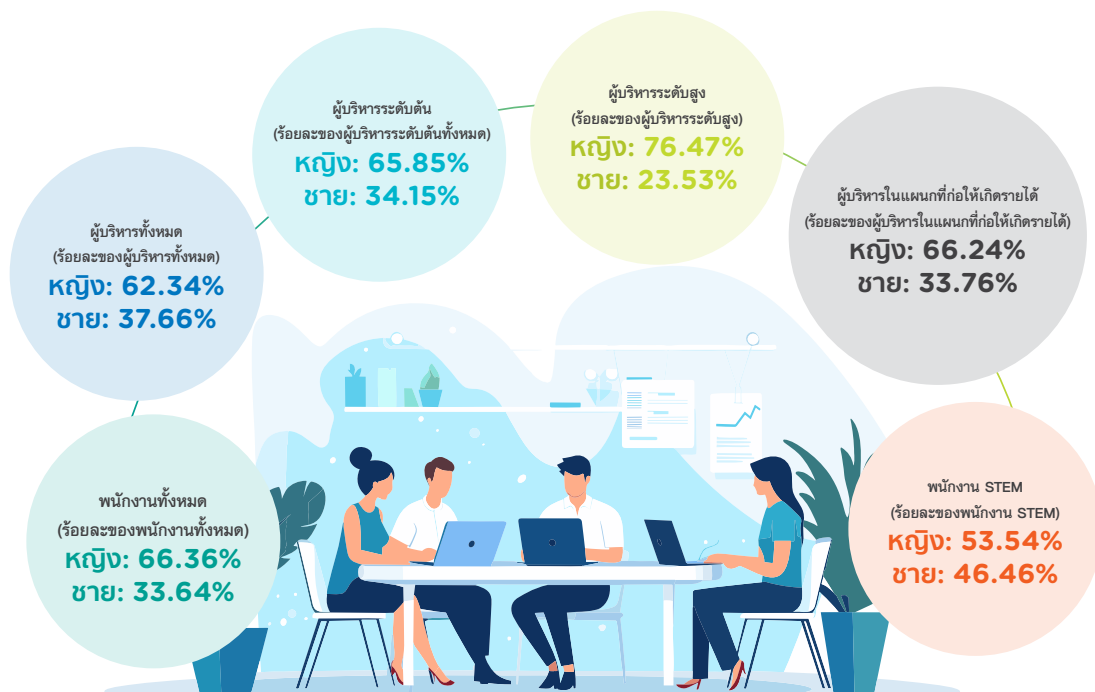
บริษัทมีการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้





การส่งเสริมความหลากหลายในการอยู่ร่วมกันและการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม

เกทีซีปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน และห้ามมิให้มีการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทางเพศ เพศสภาพ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา อายุ ความบกพร่องทางร่างกาย หรือสถานะของชนกลุ่มน้อย โดยถือปฏิบัติ ตามกฎหมายและข้อบังคับด้านแรงงานอย่างเคร่งครัด อีกทั้งยึดหลักสิทธิมนุษยชนที่กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจเป็นแนวทาง ในการบริหารจัดการองค์กร เช่น การกำหนดค่าตอบแทนที่เท่าเทียม การสนับสนุนเสรีภาพในการสมาคม และสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม เป็นต้น เพื่อสนับสนุนความหลากหลายและการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียมในองค์กร ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานสามารถศึกษาและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสสำหรับ รายงานหากพบกรณีการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดที่ขัดต่อคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยมีกลไกตรวจสอบข้อร้องเรียน กระบวนการ พิจารณาที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงมีมาตรการทางวินัยที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมและ สามารถพัฒนาศักยภาพตนเองได้อย่างเท่าเทียม พร้อมทั้งเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียว่าบริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความ รับผิดชอบ



นอกจากนี้เกทีซีมุ่งมั่นส่งเสริมการจ้างงานกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (พ.ร.บ.) ซึ่ง พ.ร.บ. ฉบับดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ รวมถึง เพื่อคุ้มครองให้คนพิการมีงานทำหรือประกอบอาชีพโดยมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยมิเป็นธรรม เนื่องจากสาเหตุทางกายหรือสุขภาพซึ่ง กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ นายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 หรือส่งเงินเข้ากองทุน ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 หรือเลือกดำเนินการให้สัมปทานและจัดจ้างเหมาช่วงงานตามมาตรา 35

ในปี 2567 บริษัทได้จ้างงานผู้พิการให้ทำงานนอกสถานที่ตามภูมิสำเนาของตน ซึ่งช่วยเปิดโอกาสให้ผู้พิการซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล สามารถประกอบอาชีพเต็มเวลาและพึ่งพาตนเองได้



จำนวนผู้พิการที่บริษัทมีการจ้างงานนอกสถานที่ตามมาตรา 35

แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 จำนวน **18 คน**

เสรีภาพในการสมาคมหรือแสดงความคิดเห็น

เคทีซีจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการเพื่อเป็นกลไกในการให้อำนาจการเจรจาต่อรองกับพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะกรรมการทำหน้าที่ร่วมหารือกับนายจ้างในด้านสวัสดิการของพนักงาน โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้



- เป็นตัวแทนของพนักงานในการพิจารณาสวัสดิการและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานได้รับสิทธิและสวัสดิการอย่างเป็นธรรม รวมถึงเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการสร้างความผูกพันกับองค์กร



- ให้คำปรึกษาหารือ และเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง



- ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่นายจ้างมอบให้แก่ลูกจ้าง



- เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการคัดเลือกจากกลุ่มอาสาสมัคร ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 14 คน โดยมีพนักงานร้อยละ 100 ได้รับการคุ้มครองภายใต้การดูแลของคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ เพื่อให้สามารถต่อรองด้านแรงงานและสวัสดิการกับบริษัทได้อย่างเป็นธรรม



การจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

การจูงใจและรักษาผู้มีความสามารถที่มีความสามารถถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จที่ยั่งยืนของบริษัท กระบวนการสรรหา การฝึกอบรม และการช่วยให้พนักงานปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ต้องอาศัยการลงทุนทั้งด้านเวลาและทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการบุคลากรในเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างความผูกพันในระยะยาวและส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภายในองค์กร

เคทีซีมุ่งมั่นที่จะปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจภายในองค์กร (Trusted Organization) โดยขับเคลื่อนด้วยค่านิยมหลักขององค์กรที่รวมอยู่ใน DNA ของพนักงานทุกคน

Trusted Organization



คำนึงมององค์กร



การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทกำหนดนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีศักยภาพสามารถเติบโตในตำแหน่งงานและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ และมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้ผลงานของพนักงานบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทได้ตั้งไว้ บริษัทวางแผนกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นปี เพื่อความชัดเจน สอดคล้องกับทิศทางตามกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ของบริษัท โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบตัวชี้วัดผลงาน Key Performance Indicator (KPI) ซึ่งได้พิจารณาให้สอดคล้องกับการประเมินตามแนวทางของ Balance Scorecard ทั้งในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในมาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงาน โดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันให้พนักงานมีผลงานสูงขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือภายในองค์กร เพื่อสะท้อนการทำงานภายใต้เป้าหมายเดียวกันและยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน (Group KPI) เช่น การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct การปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประเมินร่วมกับ KPI รายบุคคล โดยมีเกณฑ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ครอบคลุมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้บริษัทได้นำเอาส่วนหนึ่งจากผลการประเมินแบบ 360 องศา ที่มีตัวชี้วัดในด้าน Core Values และ Core Competencies มาใช้ในการประเมินร่วมกับ KPI และมีการนำผลการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท มาจัดอันดับเปรียบเทียบตามรูปแบบ Bell Curve ทั้งนี้มีการเชื่อมโยงผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อพิจารณากำหนดการปรับเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ รวมถึงการพิจารณาเลื่อนระดับที่ชัดเจน และมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นประจำ เพื่อมุ่งเน้นประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีความมุ่งมั่นในการทำงาน

ในปี 2567 พนักงาน ร้อยละ 100 ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การจัดทำแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำคัญในองค์กร (Succession Plan) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจจะเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพในระยะยาว บริษัทได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับ 2 ส่วนด้วยกัน คือ ผู้ที่จะมาทดแทนหรือดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง (Key Position) และตำแหน่งงานสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร (Critical Position) ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรสำคัญ รวมถึงเพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้พร้อมสำหรับการดำรงตำแหน่งสำคัญในอนาคต โดยผู้บริหารระดับสูงพิจารณาคัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์การประเมินศักยภาพ (Potential) และความพร้อม (Readiness) ของพนักงาน รวมทั้งพิจารณาจากผลงานในอดีต ทักษะการเป็นผู้นำ และความสามารถในการปรับตัว จากนั้นมีการจัดทำแผนพัฒนา (Individual Development Plan) สำหรับผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้สืบทอด (Successor) โดยเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งเป้าหมาย โดยแผนพัฒนาประกอบด้วย การเรียนรู้จากการทำงานจริง (On The Job Training), การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignments) และการให้คำปรึกษา แนะนำและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Coaching & Feedback)

การบริหารค่าตอบแทนของพนักงาน

บริษัทดำเนินการตามนโยบายการบริหารค่าตอบแทน โดยมุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ความสามารถ ความเสมอภาค และการไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและความสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงาน ทั้งนี้ การกำกับดูแลนโยบายดังกล่าว รวมถึงการทบทวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานอย่างสม่ำเสมออยู่ภายใต้การจัดการของสายงานทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ผลประโยชน์ที่บริษัทมอบให้แก่พนักงานครอบคลุมถึงกองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และโครงการผลประโยชน์ของพนักงานหลังจากออกจากงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน นอกจากนี้บริษัทยังดำเนินการสำรวจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการประจำปี ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลที่มีชื่อเสียง เพื่อปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนของบริษัทให้มีความเหมาะสมและสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างต่อเนื่อง

อีกทั้ง บริษัทเสนอแผนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่ยืดหยุ่น โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกอัตราการออมที่ต้องการ และบริษัทจะสมทบเงินในอัตราที่สอดคล้องกันตามนโยบายที่กำหนด โดยสัดส่วนเงินสมทบของบริษัทจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน of พนักงาน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและสนับสนุนการออมเพื่อการเกษียณอายุของพนักงาน

โครงการสวัสดิการสนับสนุนพนักงาน

นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับการดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่มอบสิทธิประโยชน์อย่างครอบคลุม ซึ่งรวมถึงโครงการต่อไปนี้

สภาพแวดล้อมการทำงาน

- บริษัทมีนโยบายชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นให้พนักงานสามารถเลือกเวลาการเข้างานและเลิกงานได้ภายใต้กรอบเวลาที่บริษัทกำหนดเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางและเลี่ยงความแออัดจากปัญหาการจราจรในช่วงเร่งด่วน
- บริษัทได้ออกแบบและจัดสรรพื้นที่พักผ่อนและพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องนั่งประจำที่ได้นอกจากนี้ในกรณีฉุกเฉินบริษัทได้จัดเตรียมแนวทางการทำงานจากที่บ้าน พร้อมทั้งมาตรการเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานจากระยะไกล เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานยังคงมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย

สวัสดิการครอบครัว

- สตรีที่ตั้งครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรได้สูงสุด 98 วัน ซึ่งรวมถึงวันลาเพื่อเตรียมก่อนคลอดบุตรด้วย โดยพนักงานจะได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน 60 วัน โดยนับรวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายแรงงานในประเทศไทยกำหนดไว้ที่ 45 วัน
- พนักงานหญิงตั้งครรภ์ที่ไม่อาจทำงานในหน้าที่เดิมต่อไปได้ มีสิทธิขอให้บริษัทเปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมเป็นการชั่วคราวได้ทั้งก่อนหรือหลังคลอด โดยบริษัทจะพิจารณาเปลี่ยนงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงานหญิงนั้นตามสมควร
- มีการจัดสรรพื้นที่ห้องพยาบาลเป็นห้องสำหรับปั๊มนมบุตร
- การให้เงินขวัญถุงสำหรับพนักงานคลอดบุตรเป็นจำนวนเงิน 2,000 บาท ต่อบุตร 1 คน สูงสุด 5 คน
- จัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้แก่พนักงานครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงาน ซึ่งกำหนดเป็นภาคสมัครใจ โดยบริษัทจะช่วยออกค่าเบี้ยประกันสุขภาพจำนวนครึ่งหนึ่งสำหรับครอบครัวของพนักงานประจำปี รวมถึงสามารถรับวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ ในราคาพิเศษ

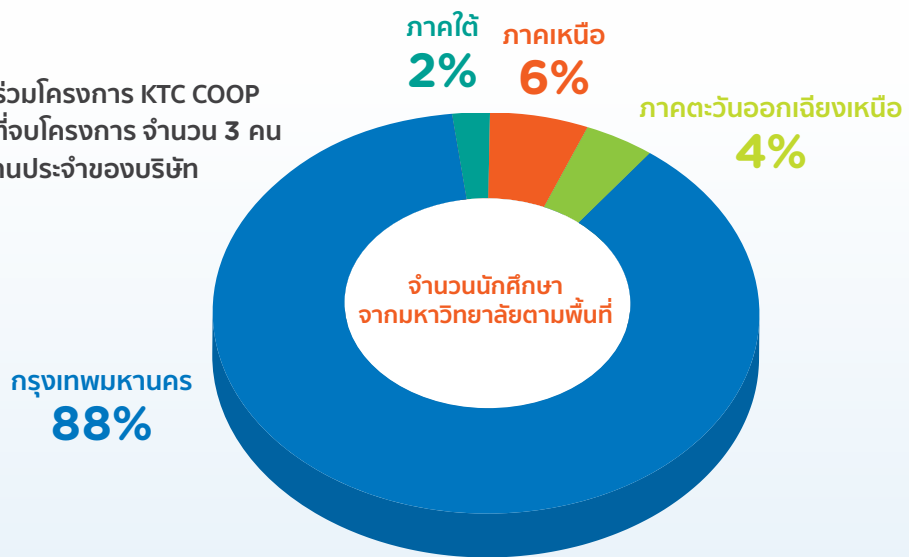
โอกาสเรียนรู้ผ่านการฝึกงาน

บริษัทเห็นความสำคัญของกลุ่มเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศและสังคมในอนาคต จึงมุ่งสนับสนุนและพัฒนา ศักยภาพนักศึกษา ตลอดระยะเวลากว่า 20 ปี โดยได้จัดทำโครงการ KTC COOP ซึ่งเป็นโครงการต่อยอดจากโครงการ KTC LEARN&EARN ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เข้ามาฝึกงานภายในบริษัท เพื่อเรียนรู้แนวคิด วิธีปฏิบัติ การทำงาน และพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ นำไปปรับใช้เมื่อก้าวสู่โลกแห่งการทำงาน โดยมีพนักงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดทักษะการทำงาน และติดตามผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาตลอดระยะเวลาการฝึกงานระยะเวลาดังกล่าวมีบทบาทสำคัญที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศชาติ อีกทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการดึงดูดและสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพเข้าสู่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ KTC COOP รวมถึงโครงการ KTC LEARN&EARN จำนวน **3,942 คน**
และมีนักศึกษาที่หลังจากจบโครงการได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานประจำของบริษัท จำนวน **322 คน**

ในปี **2567**

นักศึกษาจำนวน 70 คน เข้าร่วมโครงการ KTC COOP
และจนถึงปัจจุบันมีนักศึกษาที่จบโครงการ จำนวน 3 คน
ที่ได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานประจำของบริษัท



นักศึกษาโครงการ KTC COOP ตามสัญชาติไทย: 100%

นอกจากนี้ เคทีซีจัดให้มีโครงการ Management Trainee (MT) ซึ่งเป็นโปรแกรมสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่ที่มีการออกแบบหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์เชิงลึกผ่านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการโค้ชจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อเตรียมความพร้อมสู่บทบาทผู้นำองค์กรในอนาคต



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทความรับผิดชอบในงานและทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยได้จัดทำแผนแม่บทการเรียนรู้และการพัฒนาประจำปีที่เน้นการยกระดับทักษะการเรียนรู้ทักษะใหม่ และการเสริมสร้างขีดความสามารถในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างเข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร



วิธีการเรียนรู้และฝึกอบรมผ่านช่องทางต่าง ๆ



กิจกรรมแบ่งปันความรู้ เช่น โครงการ KTC Made การให้ความรู้และแบ่งปันประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ให้กับพนักงานที่สนใจ

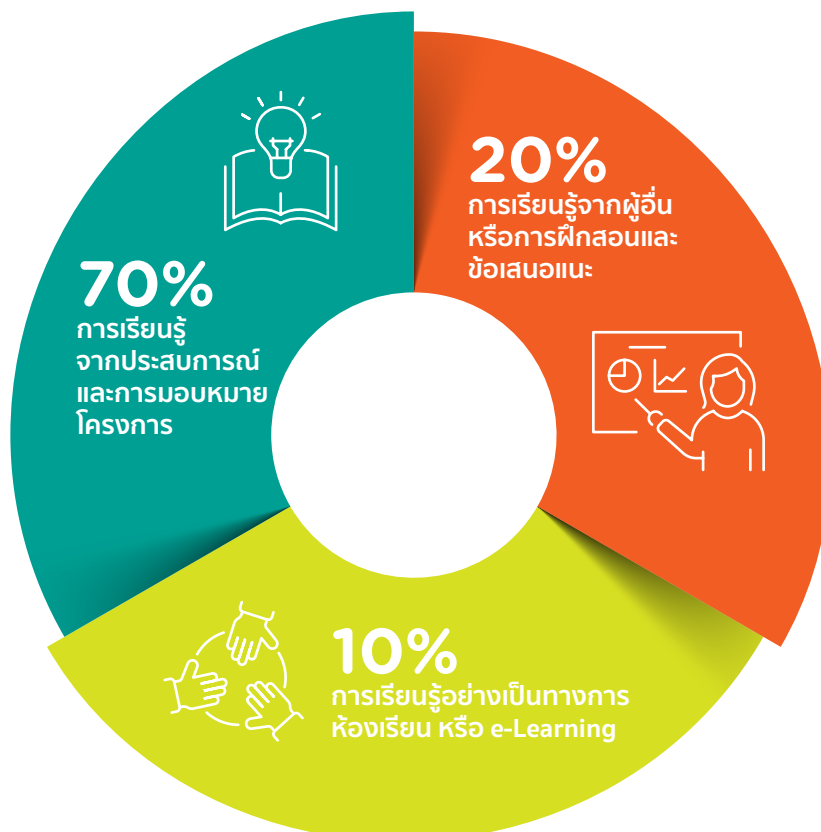


การจัด Internal Coach เพื่อพูดคุยค้นหาศักยภาพของพนักงาน



การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านสื่อภายในองค์กร เช่น KTC UNITE หรือ e-Learning

นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดให้บริการ KTC e-Library ห้องสมุดออนไลน์ฟรี รวมถึงมีบริการให้พนักงานยืมหนังสือที่น่าสนใจหรือได้รับการแนะนำจากผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เคทีซีมุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการส่วนบุคคล โดยนำแนวทางการเรียนรู้แบบผสมผสาน 70:20:10 มาใช้ โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ดังนี้



ในปี 2567 บริษัทได้จัดอบรมในหัวข้อต่าง ๆ อาทิ

หลักสูตร Six Sigma Green Belt

รายละเอียด

Six Sigma เป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรในการเพิ่มขีดความสามารถของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งได้รับการยอมรับและใช้อย่างแพร่หลายในระดับสากลและหลากหลายอุตสาหกรรม เนื่องจากสามารถสร้างผลลัพธ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม แนวทาง Six Sigma ประกอบด้วยขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยเริ่มจากการระบุปัญหาหรือการสูญเสียในกระบวนการที่มีอยู่ตามด้วยการสร้างแผนปรับปรุงกระบวนการโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

หลังจากประสบความสำเร็จในการจัดอบรมหลักสูตร Six Sigma Green Belt ให้กับพนักงานจำนวน 10 คน ในปี 2566 บริษัทสานต่อการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นรุ่นที่ 2 ในปี 2567 สำหรับพนักงานอีก 8 คน จากหลากหลายแผนก โดยตลอดระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งสิ้น 35 ชั่วโมง พนักงานผู้เข้าร่วมต้องพัฒนาและนำเสนอโครงการปรับปรุงคุณภาพที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรและแผนกที่ตนสังกัด เมื่อจบหลักสูตรผู้เข้าร่วมทุกคนจะได้รับใบรับรอง Green Belt โดยในการอบรมครั้งนี้ได้รับคะแนนความพึงพอใจ 9.8 จาก 10 คะแนน

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมุ่งหวังให้พนักงานผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจหลักการและแนวคิดของ Six Sigma และคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดข้อบกพร่องโดยการนำเทคนิคและแนวทางต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดปัญหาในกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการส่งผลให้บริษัทสามารถประหยัดต้นทุนได้ประมาณ 3.7 ล้านบาท
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยให้พนักงานผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจถึงกลยุทธ์และขั้นตอนการดำเนินงานของ Six Sigma ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งผลให้บริษัทมีโอกาสเพิ่มรายได้ประมาณ 3.2 ล้านบาทต่อปี



หลักสูตร Power BI

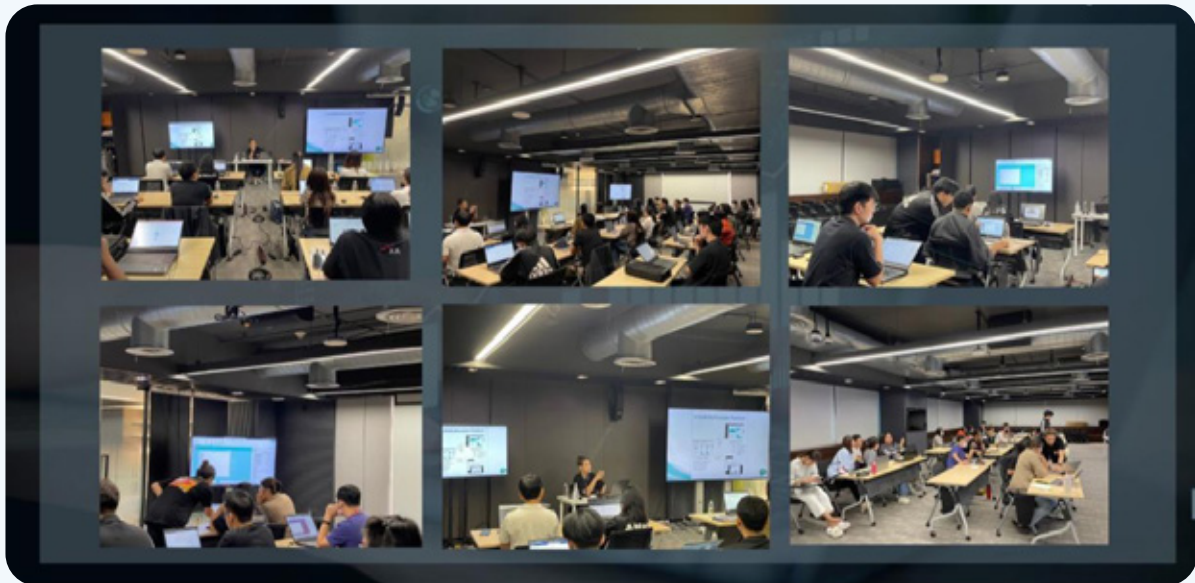
รายละเอียด

เคทีซีได้จัดอบรมหลักสูตร Power BI แบบครบวงจร โดยได้รับการสนับสนุนจากสายงานควบคุมงานปฏิบัติการและปฏิบัติการร้านค้า หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถในการใช้งาน Power BI เพื่อสร้างวิธีการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรวดเร็ว ผู้เข้าร่วมการอบรมได้รับความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับ Power BI รวมถึงการทำความเข้าใจส่วนประกอบหลักและฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ

การอบรมภาคปฏิบัติช่วยให้พนักงานทั้ง **76 คน** ที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสร้างรายงานแบบไดนามิก ที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล หลักสูตรการฝึกอบรมนี้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจ **9.8** คะแนน จาก **10** คะแนน

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

เพื่อให้พนักงานเข้าใจและใช้งาน Power BI อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำเข้าสู่ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ลดขั้นตอนและเวลาในการทำงาน พร้อมพัฒนาทักษะการสร้างรายงานเชิงลึกอย่างมืออาชีพ ยกกระตือรือร้นการนำเสนอข้อมูล เสริมศักยภาพการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ช่วยให้การตัดสินใจทางธุรกิจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



หลักสูตร Value Based-Marketing

รายละเอียด

เคทีซีได้จัดอบรมหลักสูตร “Value Based-Marketing” โดยได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้บริหารสูงสุดสายงานการตลาดบัตรเครดิต ซึ่งได้นำแนวคิดมาจากการงานสัมมนาอันทรงเกียรติ Orchestrating Winning Performance ของสถาบันนานาชาติเพื่อการพัฒนาการจัดการ (IMD) มาประยุกต์ใช้ โดยหลักสูตรนี้ครอบคลุมแนวคิดและเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญ เพื่อช่วยให้พนักงานเข้าใจหลักการตลาดที่มุ่งเน้นการสร้างและส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า โดยมีเป้าหมายในการบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ พร้อมทั้งดึงดูดและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

หลักสูตรนี้ช่วยให้พนักงานที่เข้าร่วมจำนวน **62 คน** ได้รับกลยุทธ์การตลาดเชิงนวัตกรรม เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของลูกค้าผ่าน
แนวทางการตลาดที่ขับเคลื่อนด้วยคุณค่า (Value-Driven Marketing Practices) โดยการอบรม
ได้รับคะแนนความพึงพอใจ 9.7 คะแนน จาก 10 คะแนน

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

เพื่อให้พนักงานที่เข้าร่วมอบรมมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและเครื่องมือทางการตลาด พร้อมนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า



RPA Horizon : Unlocking Efficiency

รายละเอียด

เวทีชี้จัดงาน RPA Horizon : Unlocking Efficiency ในรูปแบบ Exhibition Show Case โดยนำเอากรณีตัวอย่างที่สายงานควบคุมงานปฏิบัติการและปฏิบัติการร้านค้าได้นำเครื่องมือ Microsoft Power Platform มาปรับใช้ในกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีทีมงานผู้เชี่ยวชาญอธิบายการใช้งานของเครื่องมือต่าง ๆ อันประกอบด้วย Power BI, Power Automate, Power Automate Desktop และ Power Apps พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมสอบถามข้อมูลหรือแบ่งปันประสบการณ์ในการใช้งาน

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ Microsoft Power Platform และ RPA ให้กับพนักงาน พร้อมจุดประกายแนวคิดในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับกระบวนการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนต่อยอดสู่การสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณค่าตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
2. เพื่อเตรียมความพร้อมก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบให้กับพนักงานทุกฝ่ายได้มีความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงาน โดยในปี 2568 จะมีการดำเนินโครงการต่อเนื่องในหลักสูตรเชิงลึกเพื่อเสริมสร้างทักษะเชิงปฏิบัติและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



👥 ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยดำเนินการสำรวจเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยพนักงานทุกคนให้ความเห็นผ่านแบบสำรวจซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน จำนวน 80 ข้อ ให้พนักงานได้จัดอันดับคะแนนความพึงพอใจแบ่งเป็น 6 ระดับ

ประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรผ่าน 5 ตัวขับเคลื่อนหลัก

- ความเป็นผู้นำที่สร้างความผูกพัน
- การให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความสามารถ
- ความคล่องตัว
- ปัจจัยพื้นฐาน
- งาน

ประเมินความผูกพันที่มีต่อองค์กร

- SAY: พนักงานพูดถึงบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน ผู้สมัครงาน และลูกค้าในเชิงบวกเป็นประจำ
- STAY: พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะอยู่กับองค์กร
- STRIVE: พนักงานมีแรงจูงใจและแรงบันดาลใจในการทำงาน พร้อมทั้งมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ตัวอย่างคำถามที่จะครอบคลุมในเรื่อง

1. ความพึงพอใจในงาน: งานที่ฉันทำเหมาะสมกับความสามารถและประสบการณ์ของฉันหรือไม่
2. เป้าหมายของพนักงาน: พันธกิจของบริษัทเป็นตัวช่วยกำหนดทิศทางการทำงานให้ฉันได้อย่างมีความหมายหรือไม่
3. ความสุข: บริษัทให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างแท้จริงหรือไม่
4. ความเครียด: ฉันสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

คำถามปลายเปิด

เพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปีจะเผยแพร่ให้พนักงานทุกคนทราบทางอีเมล



**คะแนนผลสำรวจความผูกพัน
ของพนักงาน**

2566: 70
2567: 75

แผนงานในการยกระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในปี 2567

บริษัทได้นำผลสำรวจและความคิดเห็นของปี 2566 มาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคะแนนความผูกพันของพนักงานในปี 2567 โดยผลการสำรวจปี 2566 นั้นแบ่งออกเป็นผลคะแนนในระดับบริษัทและผลคะแนนระดับสายงาน ซึ่งสำหรับผลคะแนนระดับสายงาน บริษัทได้ดำเนินการเดินสายเพื่อสื่อสารผลสำรวจ ตลอดจนจัดทำ Focus Group เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก พร้อมทั้งร่วมออกแบบและให้คำปรึกษาในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่ปรับแต่งให้เหมาะสมตรงกับปัญหาของแต่ละสายงานโดยเฉพาะ และสำหรับผลคะแนนในระดับบริษัท ซึ่งเป็นคะแนนภาพรวมขององค์กร มีปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ Infrastructure, Communication, Talent and Staffing และ Employee Activities โดยตลอดปี 2567 บริษัทได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและพัฒนาประเด็นเหล่านี้ ส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้และสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2566

Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน

- บริษัทพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งระบบงานด้านเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดให้มีช่องทางรายงานปัญหาและให้พนักงานเสนอความคิดเห็น โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

Communication ช่องทางการสื่อสารที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

- Townhall ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหาร สำหรับแชร์เรื่องราวความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อต่อยอดความคิด พร้อมนำไปปรับใช้และสื่อสารต่อภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานต่อไป
- CEO Live Talk ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานจะได้รับฟังแนวคิด ทิศทางองค์กร ภาพรวมเศรษฐกิจ การแบ่งปันความรู้หรือประสบการณ์จาก CEO ได้โดยตรง ผ่านการถ่ายทอดสด (Live) ทาง Microsoft Teams ซึ่งจัดเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานพูดคุยและสอบถามกับ CEO ผ่านรูปแบบการส่งคำถามมาล่วงหน้าหรือสอบถามแบบเรียลไทม์ระหว่างการถ่ายทอดสด
- KTC UNITE แพลตฟอร์มสื่อสารภายในองค์กรที่ช่วยให้พนักงานไม่พลาดข่าวสาร กิจกรรม และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร รวมถึงมี Ur-Voice ช่องทางสำหรับรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการชื่นชมเพื่อนพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน พร้อมทั้งสื่อสารผลลัพธ์กลับไปยังพนักงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน

Talent and Staffing มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนเก่งและคนดี ควบคู่ไปกับการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร โดยวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้พร้อมต่อการเติบโตภายในองค์กร โดยแบ่งออกเป็น

- หลักสูตรสำหรับพนักงานใหม่: บริษัทมีโครงการ Onboarding Program ที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้พนักงานใหม่ปรับตัวและเริ่มงานได้อย่างมั่นใจ ผ่านการอบรมหลักสูตรพื้นฐานที่นำเสนอข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับองค์กร รวมถึงให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน อีกทั้งมี HR Business Partner คอยดูแลและให้คำปรึกษา
- หลักสูตรสำหรับพนักงานปัจจุบัน: บริษัทมุ่งพัฒนาและเสริมศักยภาพให้พนักงานในทุกระดับ ผ่านหลักสูตรอบรมที่ตอบโจทย์การทำงานของแต่ละหน่วยงาน แบ่งเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ หลักสูตร Functional ที่มุ่งเน้นทักษะเชิงเทคนิคและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และหลักสูตร Soft Skill ที่ช่วยพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น ทักษะด้านสื่อสาร ทักษะการจัดทำ Presentation เป็นต้น โดยมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร รวมถึงมีวิทยากรภายในและภายนอกองค์กรมาถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับอบรมหลักสูตรเฉพาะด้านที่ได้รับการรับรองมาตรฐานภายนอกองค์กร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- หลักสูตรสำหรับกลุ่ม Talent: บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาและเสริมศักยภาพให้พนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) เพื่อเตรียมความพร้อมสู่บทบาทผู้บริหารในอนาคต ผ่านกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เสริมสร้างความร่วมมือ และพัฒนาความสัมพันธ์ให้แข็งแกร่ง ควบคู่ไปกับการจัดหลักสูตรอบรมเพิ่มพูนองค์ความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Employee Activities กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสุขให้กับพนักงาน โดยเน้นที่สุขภาพกายและใจเพื่อส่งเสริม Work Life Balance อาทิ

- จัดให้มีโครงการเกี่ยวกับ Mental Health “เพื่อนผู้รับฟัง” เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าไปทำแบบทดสอบเบื้องต้นกับ AI ในการประเมินสุขภาพจิต อีกทั้งได้พูดคุยกับผู้รับฟังเพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายเสมือนมีคนคอยรับฟังผ่านช่องทาง Line หรือโทรศัพท์
- จัดให้มีการบรรยายหัวข้อเกี่ยวกับสุขภาพจิต ตลอดจนสุขภาพกายต่าง ๆ โดยผู้เชี่ยวชาญหรือแพทย์จากโรงพยาบาลชั้นนำ
- จัดกิจกรรมนวดผ่อนคลายโดยผู้พิการทางสายตา เพื่อช่วยบรรเทาความเมื่อยล้าและอาการออฟฟิศซินโดรมให้กับพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม
- จัดกิจกรรมปฏิบัติธรรมนอกสถานที่ให้พนักงานเป็นเวลา 2 วัน 1 คืน
- จัดกิจกรรมงานกีฬาประจำปี อาทิ การแข่งขันฟุตบอล แบดมินตัน เป็นต้น
- จัดกิจกรรมตามประเพณีและ Event พิเศษประจำเดือนต่าง ๆ ทั้งรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์
- จัดกิจกรรมงาน Staff Party เพื่อขอบคุณพนักงานสำหรับความทุ่มเทตลอดปี

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โอกาสและความท้าทาย

การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่ทุกคนพึงได้รับ บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาระบบการดำเนินงาน และบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน การละเลยหรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง อาจนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้มีส่วนได้เสีย เพิ่มต้นทุนการดำเนินงาน ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง รวมถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เคทซีมุ่งมั่นสู่การเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ โดยส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health and Safety: OHS) เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ในการบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักรู้ในด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจสาเหตุและผลกระทบของอุบัติเหตุและอันตรายในที่ทำงาน พร้อมทั้งดำเนินมาตรการที่เหมาะสมเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัยตามที่กำหนดในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ความสำเร็จที่สำคัญ

- เป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ
- อัตราการขาดงานอยู่ที่ 2.14% ของจำนวนวันทำงานทั้งหมด

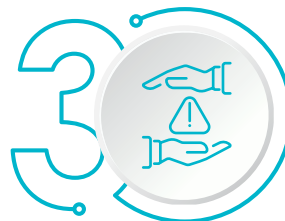
บริษัทบริหารจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพผ่านแนวทางดังต่อไปนี้



นโยบายความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และ
สภาพแวดล้อม
ในการทำงาน



การกำกับดูแล
ความปลอดภัย สุขอนามัย
และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน



การประเมินความเสี่ยงและ
มาตรการบริหารจัดการ



วัฒนธรรมความปลอดภัย
สุขอนามัย
และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน



นโยบายความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 เคทีซี กำหนดแนวทางด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมด พร้อมทั้งกำหนดให้แนวทางดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม โดยคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจนี้ จะได้รับการสอบทานและรับรองโดยคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ยังมีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของคู่ค้าไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้า และการรักษาข้อมูลความลับ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเกณฑ์สำคัญที่บริษัทใช้พิจารณาในการคัดเลือกคู่ค้าในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดตามสัญญาตามจรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ



นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บังคับใช้สำหรับพนักงานทุกคน รวมถึงพนักงานสัญญาจ้างหรือบุคคลที่ทำงานภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท นโยบายได้รับการทบทวนและอนุมัติโดยคณะกรรมการ Management Committee และมีรายละเอียด ดังนี้



กำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการความปลอดภัย สุขอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนประสิทธิภาพการทำงานภายในสถานที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง



บริหารจัดการและป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และเหตุการณ์ต่าง ๆ ของพนักงานและลูกค้าภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ



ส่งเสริมวัฒนธรรม OHS และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่รับประกันความปลอดภัยของทุกคน



บริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญในด้านคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย สุขอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดทุกกิจกรรมทางธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า



สื่อสารแนวปฏิบัติ OHS และประสิทธิภาพให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงรับฟังความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

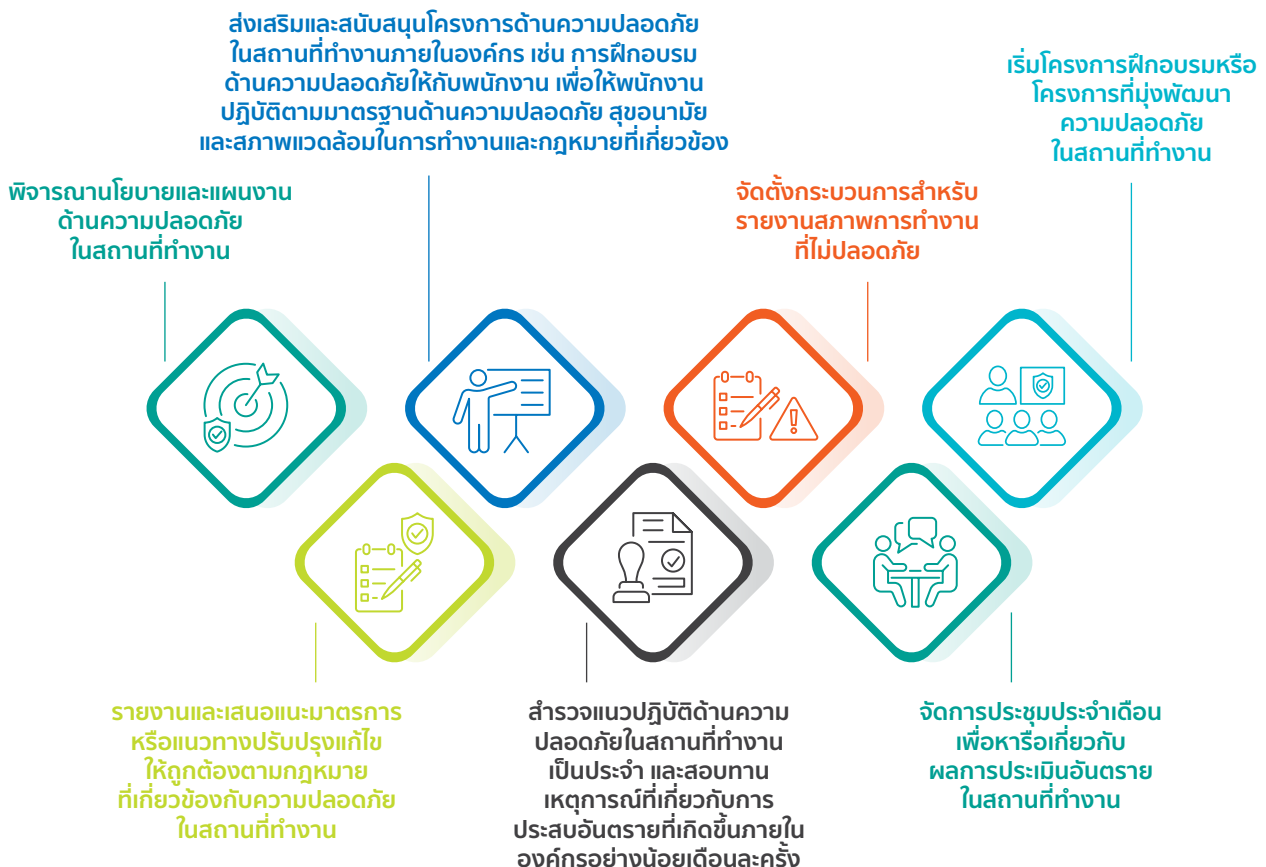


การกำกับดูแลความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงคณะกรรมการภาวะวิกฤติ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ในการบริหารจัดการความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในสถานที่ทำงาน ดังนี้



คณะกรรมการภาวะวิกฤติ



ประธานคณะกรรมการภาวะวิกฤติ
1 ท่าน



อนุกรรมการและเลขานุการ
6 ท่าน

คณะกรรมการภาวะวิกฤติมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้



กำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับสถานการณ์ในช่วงวิกฤติ เช่น ภัยพิบัติ โรคระบาด หรือเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง



พิจารณาเกี่ยวกับการประกาศใช้แผนและควบคุมดูแลการดำเนินการตามแผนดังกล่าว เพื่อให้ธุรกรรมที่สำคัญของบริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร เพื่อกำกับดูแล วางแผน และรับรองว่าการดำเนินการตามระบบ OHS เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้





การประเมินความเสี่ยงและมาตรการบริหารจัดการ

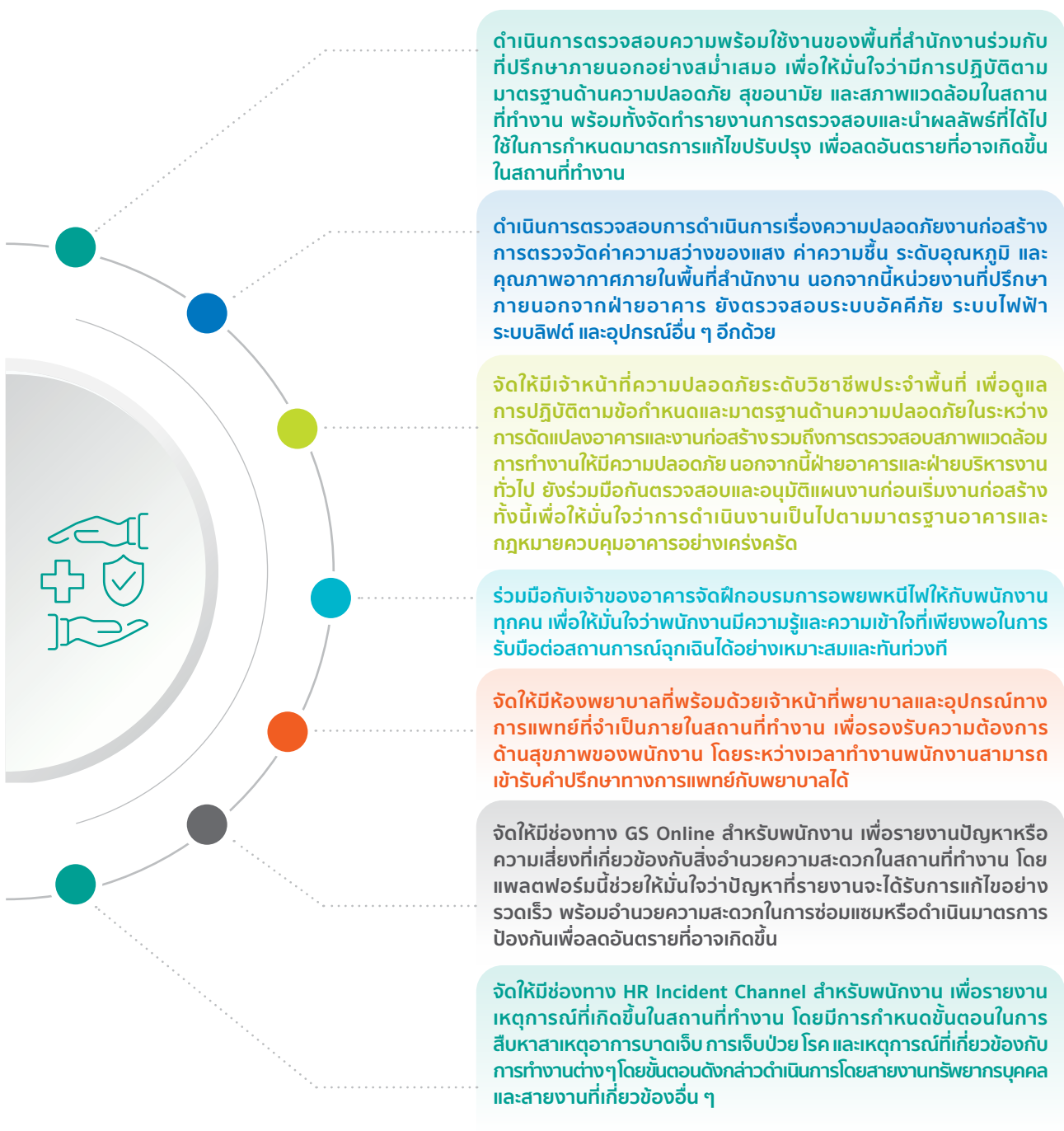
บริษัทได้พัฒนาระบบการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างครอบคลุม โดยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจหรือสถานที่ทำงาน จะได้รับการประเมินและจัดลำดับความสำคัญโดยบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ สายงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริการงานทั่วไป และพยาบาล และนำมาตราการการจัดการที่เหมาะสมมาใช้ตามลำดับชั้นการควบคุม โดยพิจารณาจากระดับความเสี่ยง ทั้งนี้พนักงานมีสิทธิที่จะปฏิเสธและถอนตัวออกจากสถานการณ์การทำงานที่ตนเองเชื่อว่า อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือส่งผลเสียต่อสุขภาพ และจะได้รับการคุ้มครองจากการถูกลงโทษในกรณีที่ใช้สิทธิดังกล่าว

ระดับความเสี่ยง	มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง
สูง	ความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง จะต้องจัดการความเสี่ยงโดยทันที และแก้ไขให้ระดับความเสี่ยงลดลง อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยต้องมีการตรวจสอบการแก้ไขดังกล่าวก่อนอนุญาตให้ปฏิบัติงาน พร้อมจัดทำเป็นมาตรการควบคุม ทั้งนี้ ต้องมีหลักฐานพร้อมให้ตรวจสอบตลอดระยะเวลาดำเนินการ
ค่อนข้างสูง	ความเสี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ให้ทบทวนมาตรการควบคุมที่มีอยู่ ซึ่งกรณีมาตรการควบคุมที่มีอยู่ไม่เพียงพอ อาจพิจารณาปรับปรุงมาตรการเดิม หรือยกเลิกและจัดทำมาตรการใหม่ ทั้งนี้ต้องมีหลักฐานพร้อมให้ตรวจสอบตลอดระยะเวลาดำเนินการ
ปานกลาง	ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ในระดับที่ยอมรับได้ ดำเนินมาตรการควบคุมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและเฝ้าระวังไม่ให้ความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น และตรวจสอบการปฏิบัติการโดยหัวหน้างานอย่างเข้มงวด
ค่อนข้างต่ำ	ความเสี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดำเนินมาตรการควบคุมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและเฝ้าระวังไม่ให้ความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น
ต่ำ	ความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ ตรวจสอบการทำงานเป็นประจำโดยหัวหน้างาน หน่วยงานผู้รับผิดชอบ และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับองค์กร ผ่านการระบุความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (ESG Risk) อีกด้วย

แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องและโครงการด้านความปลอดภัยที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือคณะกรรมการ Management Committee มีการดำเนินการและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ

นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญกับการรักษาพื้นที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อขจัดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น โดยมีมาตรการดังต่อไปนี้





วัฒนธรรมความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานของบริษัทมีหน้าที่การรับผิดชอบในการรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยพนักงานทุกคนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อควรระวังด้านความปลอดภัย อีกทั้งปฏิบัติตามแนวทางและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เคทีซีจัดโครงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และลดอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทยังเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงานผ่านทางอีเมลและ KTC UNITE ช่องทางภายในขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

โครงการอบรมด้านความปลอดภัย

เคทีซีได้จัดโครงการอบรมด้านความปลอดภัย โดยมีจุดประสงค์ในการเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัย สุขอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมได้รับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัย พร้อมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความรับผิดชอบต่อพนักงานอีกด้วย จากการอบรมนี้ ผู้เข้าร่วมได้รับความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สำคัญ ซึ่งช่วยให้สภาพแวดล้อมการทำงานมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการอบรมนี้ได้แก่



เพิ่มพูนความรู้ในด้านความปลอดภัย
สุขอนามัย และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน และด้านสิ่งแวดลอม



เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย
และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย
เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการปฏิบัติตาม
อย่างถูกต้อง



เสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ
แนวทางความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
พร้อมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้
ได้อย่างเหมาะสม

มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น **742 คน** และกิจกรรมนี้

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ **9.7** จาก **10** คะแนน



บริษัทส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันโรค คลาสโยคะ กิจกรรมกีฬา และกิจกรรมส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี นอกจากนี้บริษัทยังมอบสิทธิประโยชน์ด้านการประกันสุขภาพให้กับพนักงาน โดยครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลชั้นนำ บริษัทสนับสนุนพนักงานเพิ่มเติมด้วยการช่วยออกค่าเบี้ยประกันสุขภาพจำนวนครึ่งหนึ่งให้กับสมาชิกในครอบครัวของพนักงานประจำ

ก้าวนี้เพื่อน้อง: วิ่งเพื่อสุขภาพ วิ่งเพื่อการกุศล

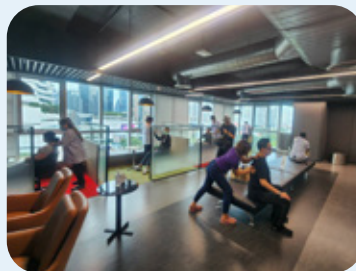
ในปี 2567 เคทีซีได้จัดกิจกรรม “ก้าวนี้เพื่อน้อง” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการระดมทุนเพื่อการกุศล ในตลอดระยะเวลา 30 วัน ทุกกิโลเมตรที่พนักงานวิ่งและบันทึกไว้ จะถูกเปลี่ยนเป็นเงินบริจาคให้กับมูลนิธิโรงพยาบาลเด็ก



ตลอดกิจกรรมดังกล่าว พนักงานร่วมกันวิ่งเป็นระยะทางรวมทั้งสิ้น
7,004.92 กิโลเมตร และสามารถระดมทุนบริจาคได้
44,700 บาท เพื่อสนับสนุนมูลนิธิเด็กพิการทางสมองและมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว

หมวดโดยผู้พิการทางสายตา

ในปี 2567 บริษัทได้ร่วมมือกับสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยจัดกิจกรรม “หมวดโดยผู้พิการทางสายตา” ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้าและบรรเทาอาการออฟฟิศซินโดรม ผ่านการหมวดโดยผู้พิการทางสายตาจากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย



มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **720 คน** และกิจกรรมนี้
ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ **9.71** จาก **10** คะแนน

สัมมนาปรึกษาแพทย์: ชวนเพื่อนๆ พนักงานมาพบแพทย์.....ตรวจก่อน รู้ก่อน รักษาได้ หายเร็ว

ในปี 2567 บริษัทได้จัดสัมมนาโดยเชิญแพทย์จากโรงพยาบาลพญาไท 2 มาให้คำปรึกษาแก่พนักงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ประโยชน์ของการตรวจสุขภาพ
- โปรแกรมตรวจสุขภาพ
- การวิเคราะห์ผลการตรวจสุขภาพ
- การดูแลสุขภาพส่วนบุคคลและความเป็นอยู่ที่ดี
- ช่วงถาม-ตอบกับแพทย์



มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมนี้ทั้งหมด **96 คน** และกิจกรรมนี้
ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ **9.7** จาก **10** คะแนน

บริษัทตระหนักดีว่าความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานไม่ได้จำกัดเพียงสุขภาพร่างกาย เคทีซีมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่สนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีในทุกมิติ โดยบริษัทได้เปิดตัว “ใจฟูคอยฟิง” ช่องทางบริการที่ช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารและจัดการกับความวิตกกังวลและความเครียด พร้อมทั้งขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากบริษัทภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต โดยรับประกันว่าข้อมูลที่พนักงานแบ่งปันจะได้รับการเก็บเป็นความลับ

ใจฟูคอยฟิง โปรแกรมการดูแลสุขภาพจิตของพนักงาน โดยผู้เชี่ยวชาญจาก NEXEP Health Solutions



ตั้งแต่ปี 2566 โครงการดูแลสุขภาพจิต “ใจฟูคอยฟิง” ซึ่งจัดขึ้นร่วมกับ NEXEP Health Solutions ได้มอบประโยชน์แก่พนักงานในหลาย ๆ ด้าน ผ่านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและการสนับสนุนการสื่อสารอย่างเปิดเผย โดยพนักงานสามารถพูดคุยถึงความกังวล รับข้อมูลเชิงลึก และขอคำแนะนำที่สามารถจัดการกับความเครียดและปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสนทนาและการโทรสายกับผู้เชี่ยวชาญจาก NEXEP Health Solutions โครงการนี้ไม่เพียงช่วยเสริมสร้างสุขภาพจิตที่ดีของพนักงาน แต่ยังช่วยเพิ่มสมาธิ ความสามารถในการรับมือกับปัญหา และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม นอกจากนี้โครงการนี้ยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ซึ่งช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจและเสริมสร้างความภักดีของพนักงานได้



การร่วมมือกับโรงพยาบาลวิชัยยุทธ: เมื่อความสุขหายไป....ทำอย่างไรให้กลับมาอิ่มได้?

บริษัทได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลวิชัยยุทธ จัดอบรม “เมื่อความสุขหายไป...ทำอย่างไรให้กลับมาอิ่มได้” โดยในระหว่างการอบรมหลักสูตรนี้ พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับสุขภาพจิตจากจิตแพทย์เฉพาะทางของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ



มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **183 คน** และกิจกรรมนี้
ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ **9.0** จาก **10** คะแนน



มิติสิ่งแวดล้อม

146

กลยุทธ์การบริหารจัดการ
ด้านการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ

156

การใช้ทรัพยากร
อย่างมีประสิทธิภาพ

158

การจัดการน้ำและของเสีย

กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

โอกาสและความท้าทาย

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนำมาซึ่งทั้งความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจทั่วโลก บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงด้านกายภาพ ทั้งความถี่และความรุนแรงที่เพิ่มขึ้นของภัยธรรมชาติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและต้นทุน นอกจากนี้ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่านที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากการเร่งการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำอันอาจนำมาซึ่งการออกกฎระเบียบที่เข้มงวดขึ้นจากภาครัฐ การปรับกลไกการกำหนดราคาคาร์บอน รวมถึงความคาดหวังของตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป จากข้อตกลงปารีสและมติจากการประชุม COP26 ภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ฉบับที่ 26 โดยเน้นความพยายามร่วมกันในการจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกไม่ให้เกิน 1.5 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับระดับก่อนยุคอุตสาหกรรม นำไปสู่เป้าหมายระดับชาติของประเทศไทยในการบรรลุความเป็นกลางของคาร์บอนภายในปี 2593 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 เป็นอีกปัจจัยที่กระตุ้นให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาแนวทางรับมือกับความเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้บริษัทเผชิญกับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่อาจเกิดขึ้น ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และการสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นระบบช่วยลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทลดลง

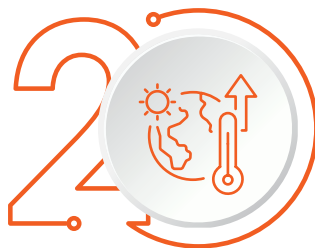
ความสำเร็จที่สำคัญ

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 ลดลง ร้อยละ 19 เมื่อเทียบกับปีฐาน (ปี 2565)
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 ลดลง ร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปีฐาน (ปี 2565)

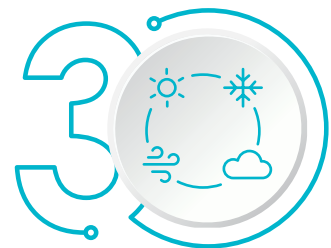
บริษัทมีแนวทางบริหารจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้



นโยบาย
ด้านสิ่งแวดล้อม



กลยุทธ์
ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



โครงการเสริมสร้าง
ความสามารถในการรับมือ
กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจและได้รับการรับรองจากคณะกรรมการบริษัท โดยครอบคลุมหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

การปฏิบัติตาม
ข้อกำหนดหรือ
กฎหมายด้าน
สิ่งแวดล้อม
ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

การสนับสนุน
กิจกรรม
สาธารณประโยชน์
ร่วมพัฒนาสังคม
ชุมชน สิ่งแวดล้อม
ตลอดจนการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติ

การคำนึงถึงการ
จัดการดูแลด้าน
สิ่งแวดล้อมจาก
การดำเนินธุรกิจ
อย่างรับผิดชอบ

การสนับสนุน
การใช้ทรัพยากร
อย่างมีประสิทธิภาพ

การลดการใช้
ทรัพยากรธรรมชาติ
และพลังงาน ผ่านการ
สร้างจิตสำนึกและ
ความตระหนักรู้
ให้กับพนักงาน

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ktc.co.th/sustainability-operations/economic-dimension/corporate-governance> หัวข้อ “คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ”



กลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทดำเนินกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับแนวโน้มระดับโลก โดยมุ่งเน้นพัฒนานวัตกรรม แนวทางลดการปล่อยคาร์บอน และดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างความไว้วางใจ และเพิ่มความแข็งแกร่งของจุดยืนทางการตลาด นอกจากนี้ บริษัทได้นำแนวทางการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) มาใช้ ซึ่งครอบคลุมด้านการกำกับดูแล สภาพภูมิอากาศ กลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง รวมถึงตัวชี้วัดและเป้าหมาย โดยแนวทางนี้ช่วยให้กลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัทสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในระดับสากล พร้อมยกระดับความโปร่งใสและความรับผิดชอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การกำกับดูแล

บริษัทกำกับดูแลความเสี่ยง
และโอกาสที่เกี่ยวกับ
สภาพภูมิอากาศ

กลยุทธ์

บริษัทประเมินความเสี่ยง
และโอกาสที่เกี่ยวกับ
สภาพภูมิอากาศในระยะสั้น
ระยะกลาง และระยะยาว
ตลอดจนผลกระทบต่อ
ธุรกิจ กลยุทธ์ และ
การวางแผนทางการเงิน
ของบริษัท

การบริหารความเสี่ยง

บริษัทกำหนดให้
การบริหารจัดการความเสี่ยง
ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศเป็น
ส่วนหนึ่งของการบริหาร
ความเสี่ยงองค์กร
โดยวิเคราะห์ ประเมิน
ความเสี่ยง โอกาส
ผลกระทบ ซึ่งรวมถึง
การควบคุมและ
การบรรเทาผลกระทบ
การติดตามและ
รายงานผล

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

บริษัทกำหนดเป้าหมาย
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์
และมาตรฐานการบริหาร
ความเสี่ยง รวมถึงติดตาม
ผลการดำเนินงานและ
มาตรการจัดการ
อย่างต่อเนื่อง

การกำกับดูแล

โครงสร้างการกำกับดูแลของบริษัทช่วยให้บริษัทบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดูแลและจัดการปัจจัยด้านสภาพภูมิอากาศอย่างเหมาะสม

 การกำกับดูแล ระดับคณะกรรมการ	 คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทในการกำกับดูแลพันธกิจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนที่ได้บูรณาการความเสี่ยงและโอกาสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้ากับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายและตัวชี้วัดของบริษัท (รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ) ต่อคณะกรรมการบริษัทสองครั้งต่อปี
 การกำกับดูแล ระดับบริหาร	 คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ให้กำหนดนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ กำกับดูแลแนวทางการบริหารจัดการ และติดตามผลการดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนครอบคลุมมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เช่น ประเด็นด้านสภาพภูมิอากาศและตัวชี้วัดสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สองครั้งต่อปี
 การดำเนินการ ตามโครงการ ด้านความยั่งยืน	 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัท เพื่อให้หลักการด้านความยั่งยืน รวมถึงแนวทางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถูกนำไปปฏิบัติในทุกสายงาน อีกทั้งเป็นผู้นำในการดำเนินโครงการที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์สภาพภูมิอากาศ
	 คณะทำงานด้านความยั่งยืน	คณะทำงานด้านความยั่งยืนประกอบด้วยตัวแทนจากสายงานต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร รวมถึงการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศ

บริษัทกำหนดดัชนีชี้วัดผลสำเร็จระดับองค์กรที่สอดคล้องกับความสำเร็จด้านความยั่งยืนซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนเป้าหมายด้านความยั่งยืน ทั้งนี้ผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดผลสำเร็จดังกล่าวเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณาผลตอบแทนของพนักงาน

กลยุทธ์

เคทีซีนำความเสี่ยงและโอกาสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งด้านกายภาพและด้านการเปลี่ยนผ่านที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร แนวทางนี้ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการรับมือกับความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศของบริษัท พร้อมทั้งพัฒนาแนวทางในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สายงานที่เกี่ยวข้องต้องประเมินความเสี่ยงของสภาพภูมิอากาศด้านกายภาพและด้านการเปลี่ยนผ่านประจำปี โดยใช้เครื่องมือการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ขององค์กร หากผลการประเมินชี้ว่าความเสี่ยงดังกล่าวอยู่ในระดับ “ค่อนข้างสูง” ขึ้นไป สายงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดทำแผนรองรับและรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ Risk Management Committee



การบริหารความเสี่ยง

บริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ และกำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบ ดังนี้

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ประเภทความเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	กรอบเวลาของความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ	แนวทางควบคุมความเสี่ยง
 ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน	นโยบายและระเบียบข้อบังคับ การออกนโยบายและกฎระเบียบของภาครัฐฉบับใหม่ หรือการแก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้มีมาตรการด้านสภาพภูมิอากาศที่เข้มงวดขึ้น และกำหนดให้เปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างครอบคลุมมากขึ้น	ระยะสั้น-ระยะกลาง	ต้นทุนการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายดำเนินงานที่สูงขึ้น อันเป็นผลมาจากการออกหรือแก้ไขกฎระเบียบและนโยบายใหม่ ซึ่งทำให้บริษัทต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	- สายงานที่เกี่ยวข้องต้องติดตามตรวจสอบกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัททราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อมีนโยบายใหม่หรือการแก้ไข - แต่งตั้งผู้ประสานงานที่รับผิดชอบการติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดใหม่เป็นประจำ
	ชื่อเสียง ความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงของบริษัทที่อาจเกิดขึ้นจากความกังวลของผู้มีส่วนได้เสียที่เพิ่มมากขึ้นในกรณี que บริษัทไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม	ระยะกลาง	- การสูญเสียความสนใจจากนักลงทุนที่ใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อม - ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียลดลง	- กำหนดกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อม โดยรายงานความคืบหน้าเทียบกับเป้าหมายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ - สร้างความโปร่งใสโดยการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสีย
	การตลาด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าเนื่องจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	ระยะยาว	ต้นทุนทางธุรกิจเพิ่มขึ้นจากความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการพัฒนาช่องทางหรือผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อแนวโน้มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป	พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสิ่งแวดล้อม เช่น KTC Mobile, e-Coupons, e-Statements และ ATM PINs เพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดต้นทุนทางธุรกิจ พร้อมทั้งเป็นทางเลือกที่ยั่งยืนให้กับลูกค้า
	เทคโนโลยี เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	ระยะยาว	- บริษัทไม่สามารถปรับตัวได้ทันตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี - ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียลดลง	- ติดตามข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมและเทคโนโลยี - พัฒนากลยุทธ์ที่ชัดเจนและมอบหมายความรับผิดชอบให้สายงานดำเนินการ เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม

ประเภทความเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	กรอบเวลาของความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ	แนวทางควบคุมความเสี่ยง
 ความเสี่ยงด้านกายภาพ	ภัยธรรมชาติแบบเฉียบพลัน น้ำท่วม ภัยแล้งและเหตุการณ์สภาพอากาศที่รุนแรงอื่น ๆ	ระยะกลาง	- ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากความพยายามในการสร้างการป้องกันหรือการฟื้นฟูจากภัยธรรมชาติ - ความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและโครงสร้างพื้นฐานของบริษัท	- พัฒนาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องที่ครอบคลุม แผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติต่าง ๆ - จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติการสำรองและทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้สามารถฟื้นฟูกระบวนการดำเนินธุรกิจที่สำคัญได้
	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศติดต่อกันเป็นเวลานาน ฝนตกนอกฤดูกาลและอุณหภูมิโลกที่สูงขึ้น	ระยะยาว		

อย่างไรก็ตาม การประเมินความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ในปี 2567 ชี้ให้เห็นว่าความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอยู่ในระดับต่ำ และไม่พบผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร

โอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ถือเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญ บริษัทเล็งเห็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ขยายตลาดไปสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่และขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ จึงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นผ่านแนวทางดังนี้

โอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	โอกาสหรือประโยชน์ต่อองค์กร	แนวทางการตอบสนองต่อโอกาสที่เกิดขึ้น
 ผลิตภัณฑ์และบริการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลขั้นสูง	- ขยายฐานลูกค้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่และเพิ่มศักยภาพในการสร้างรายได้ผ่านผลิตภัณฑ์และบริการ - พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจ - ขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่กว้างขึ้น - ลดปริมาณของเสียและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ บัตรพลาสติกและกระดาษ	- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงโปรโมชั่นพิเศษ ที่ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม - พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นด้านนวัตกรรมดิจิทัลที่มีส่วนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล” และ “การจัดการน้ำและของเสีย”
 การตลาด การนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และโปรโมชั่นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ	ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ	นำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ โปรโมชั่นที่สอดคล้องกับระบบการชำระเงินออนไลน์ เพื่อทดแทนการใช้กระดาษ เช่น e-Coupons, e-Statements, e-Newsletters และ ATM PINs
 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	- ลดต้นทุนในการดำเนินงาน - ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	- ใช้แนวทางปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษและเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น - จัดแคมเปญและกิจกรรมรณรงค์ เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้น้ำ ไฟฟ้า และกระดาษ เป็นต้น โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน”, “การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ” และ “การจัดการน้ำและของเสีย”

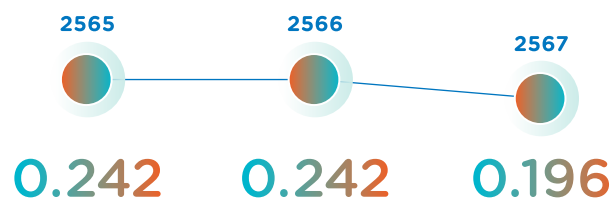
ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

บริษัทประเมินความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงขององค์กร โดยติดตามความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประจำปีในขอบเขตที่ 1 ขอบเขตที่ 2 และขอบเขตที่ 3 ทั้งนี้การคำนวณก๊าซเรือนกระจกเป็นไปตามแนวทางขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ขอบเขตที่ 1 เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก 3%

กำหนดเป้าหมายลดค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 ภายในปี 2572 เทียบกับปีฐาน (2565)

ค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 (tCO₂e/FTE)



ขอบเขตที่ 2 เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก 1.5%

กำหนดเป้าหมายลดค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 ภายในปี 2572 เทียบกับปีฐาน (2565)

ค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 (tCO₂e/FTE)



ผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ตามหมวดหมู่

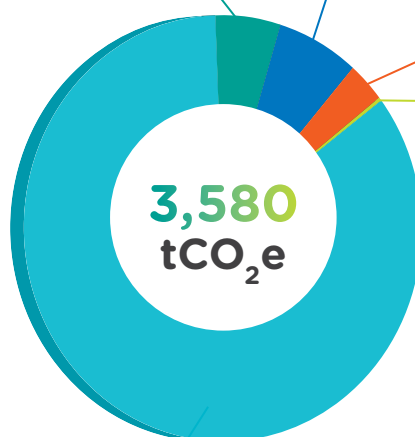
หมวดที่ 1 ผลิตภัณฑ์และบริการที่ซื้อ
199 tCO₂e (5.6%)

หมวดที่ 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน
235 tCO₂e (6.6%)

หมวดที่ 5 ของเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
100 tCO₂e (2.8%)

หมวดที่ 6 การเดินทางเพื่อธุรกิจ
3 tCO₂e (0.1%)

หมวดที่ 7 การเดินทางของพนักงาน
3,043 tCO₂e (85.0%)



เคทีซีร่วมมือกับสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิคปลูกต้นกล้าในพื้นที่ป่าชายเลนของประเทศไทย ภายใต้โครงการ “1 Ticket 1 Tree” โดยทุกการซื้อตั๋วโดยสารสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิคผ่านบัตรเครดิตเคทีซี ผ่านบริการ KTC World Travel Service บริษัทจะสมทบทุนปลูกต้นไม้เพิ่มอีกหนึ่งต้น นอกเหนือจากที่สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิคได้ปลูก



บริษัทยังคงสนับสนุนโครงการนี้อย่างต่อเนื่องตลอดปี 2567



เคทีซีและสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค

ได้ร่วมกันปลูกต้นไม้ 4,000 ต้น
ที่ป่าชายเลนบางปู จังหวัดสมุทรปราการ
เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2567

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

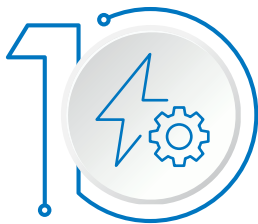
โอกาสและความท้าทาย

การให้ความสำคัญกับความยั่งยืนและการดูแลสิ่งแวดล้อมในระดับโลกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้สร้างความท้าทายสำคัญให้กับภาคธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนพลังงานที่สูงขึ้นหรือด้านกฎระเบียบที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวเคทีซีจึงกำหนดให้การใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลัก โดยมุ่งลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มาตรการเหล่านี้ไม่เพียงช่วยบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเท่านั้นแต่ยังช่วยลดต้นทุนเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านความยั่งยืนขององค์กรและรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้อย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จที่สำคัญ

- ลดการใช้พลังงานลงร้อยละ 17.17 เมื่อเทียบกับปีฐาน (2565) ผ่านการดำเนินมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

บริษัทส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการบริหารจัดการและโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน



การจัดการการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ



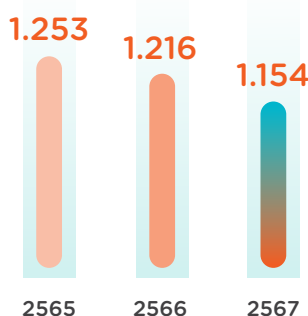
โครงการด้านประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

⚡ การจัดการการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เคทีซีให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหลักของกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยบริษัทดำเนินมาตรการลดการใช้พลังงานผ่านกระบวนการที่มีโครงสร้างชัดเจน ซึ่งรวมถึงกระบวนการติดตามและบริหารจัดการพลังงานอย่างเป็นระบบ การนำเทคโนโลยีประหยัดพลังงานมาใช้และโครงการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



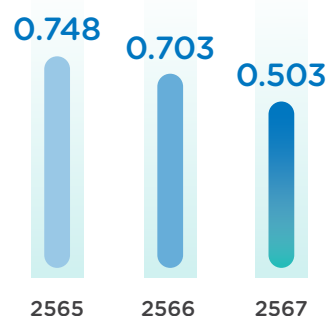
ค่าความเข้มข้นของปริมาณ
การใช้ไฟฟ้า
(เมกะวัตต์ชั่วโมง/FTE)



ลดลง
8%
เมื่อเทียบกับปีฐาน (2565)



ค่าความเข้มข้นของปริมาณ
การใช้เชื้อเพลิง
(เมกะวัตต์ชั่วโมง/FTE)



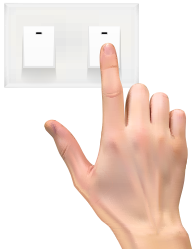
ลดลง
33%
เมื่อเทียบกับปีฐาน (2565)

โครงการอนุรักษ์พลังงาน

แม้ว่าอาคารสำนักงานให้เข้าจะมีข้อจำกัดด้านการอนุรักษ์พลังงาน เคทีซียังคงดำเนินมาตรการเชิงรุกเพื่อลดการใช้พลังงานดังต่อไปนี้



ปรับเวลาเปิด-ปิดระบบปรับอากาศ ที่อาคาร UBC II และ อาคารไทยซัมมิก ส่งผลให้ในปี 2567 **ช่วยลดการใช้ไฟฟ้าได้ 70,215 kWh** และ **ลดค่าไฟฟ้าได้ 400,902 บาท**



ปรับเวลาเปิด-ปิดระบบไฟส่องสว่าง ที่อาคาร UBC II และ อาคารไทยซัมมิก **ช่วยลดการใช้ไฟฟ้าได้ 3,696 kWh** และ **ลดค่าไฟฟ้าได้ 21,100 บาท**



สำรวจและนำเทคโนโลยีประหยัดพลังงานมาใช้อย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้หลอด LED โดยในปี 2567 บริษัทได้เปลี่ยน**หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์จำนวน 575 หลอด** เป็น **ไฟ LED** ที่อาคารไทยซัมมิก

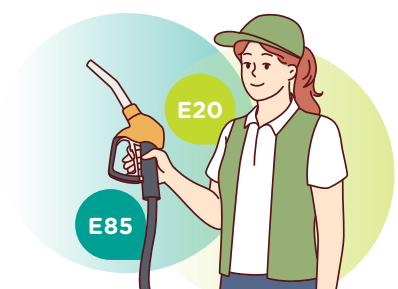


ประเมินความสว่างของแสงในพื้นที่สำนักงานเป็นประจำ **เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานของพนักงาน**

จัดแคมเปญรณรงค์ภายในองค์กร **เพื่อส่งเสริมให้พนักงานช่วยกันประหยัดพลังงาน และเสริมสร้างวัฒนธรรมแห่งการอนุรักษ์พลังงาน** ทั่วทั้งองค์กร

โครงการลดการใช้เชื้อเพลิง

บริษัทลดการใช้เชื้อเพลิงในยานพาหนะ โดยส่งเสริมการใช้เชื้อเพลิงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำมัน E20 และ E85 สำหรับรถยนต์ของผู้บริหารและรถยนต์ส่วนกลาง เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง นอกจากนี้เคทีซียังสนับสนุนการจัดการประชุมระยะไกลอย่างต่อเนื่องและจำกัดการเดินทางเพื่อธุรกิจที่ไม่จำเป็น เพื่อลดการใช้เชื้อเพลิงและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



การจัดการน้ำและของเสีย

โอกาสและความท้าทาย

ปัญหาการขาดแคลนน้ำและการจัดการของเสียที่ไม่มีประสิทธิภาพเป็นความท้าทายระดับโลกที่ทวีความรุนแรงขึ้น ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เร่งตัวและข้อจำกัดด้านทรัพยากรธรรมชาติ องค์กรต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวดขึ้น หรือความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม หากเพิกเฉยต่อปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลให้ต้นทุนดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย และความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร เพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว เคทีซีมุ่งมั่นในการใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการเกิดของเสีย และบูรณาการหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนตลอดห่วงโซ่อุปทานค่า มาตราการเหล่านี้ไม่เพียงช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรที่จำเป็นและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวทางธุรกิจ และสอดคล้องกับเป้าหมายความยั่งยืนระดับสากล

ความสำเร็จที่สำคัญ

- ลดความเข้มข้นของปริมาณการใช้น้ำ ร้อยละ 6.97 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2566 ผ่านการดำเนินโครงการประหยัดน้ำ
- ของเสียจำนวน 142,794 กิโลกรัม ถูกนำกลับมาใช้ประโยชน์แทนการกำจัด ผ่านกระบวนการฟื้นฟูและแปรรูป

บริษัทดำเนินมาตรการบริหารจัดการน้ำและของเสียอย่างเป็นระบบ ผ่านโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร และลดของเสียเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด



การบริหารจัดการ
ทรัพยากรน้ำ

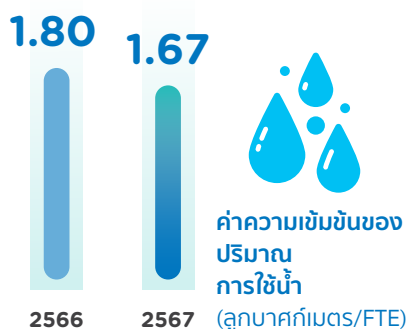


การบริหารจัดการ
ของเสีย



โครงการความร่วมมือ
เพื่อสิ่งแวดล้อม

เคทีซีให้ความสำคัญกับการบูรณาการแนวทางการดูแลและบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเข้ากับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของบริษัท โดยกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมไว้เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ให้น้ำหนักงานคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม โดยมอบหมายให้หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและหน่วยงานการบริหารจัดการอาคาร รับผิดชอบกำกับดูแลผลการดำเนินงานด้านการจัดการของเสียและการใช้น้ำ รวมถึงดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความเสี่ยง เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัทในระยะยาว



ของเสียที่ถูกนำกลับมาใช้ประโยชน์
แทนการกำจัดผ่านกระบวนการฟื้นฟูและ
แปรรูป (กิโลกรัม)



นำกลับมาใช้ซ้ำ

18,423



นำกลับมาใช้ใหม่

124,371

100%

บัตรเครดิตพลาสติก
ที่ไม่ได้มาตรฐาน
ถูกนำมารีไซเคิล





การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ

แม้ว่าการอนุรักษ์น้ำในอาคารสำนักงานให้เข้าจะมีข้อจำกัดบางประการ แต่เคทีซียังคงเดินหน้าดำเนินโครงการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์น้ำ



บริษัทให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านแคมเปญภายในองค์กร และตรวจสอบการใช้น้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อลดการใช้น้ำที่ไม่จำเป็น โดยดำเนินการส่งเสริมพฤติกรรมประหยัดน้ำของพนักงาน และติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำ ในพื้นที่ที่มีการใช้งานสูง เช่น ห้องน้ำ

การทำงานร่วมกับ หน่วยงานการบริหาร จัดการของอาคาร



การทำงานร่วมกับหน่วยงานการบริหารจัดการอาคาร การตรวจสอบและการรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้มั่นใจได้ว่าการจัดการน้ำสามารถรักษาคุณภาพน้ำและมาตรฐานการระบายน้ำให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับการระบายน้ำได้ทันเวลา

การปรับปรุง และการตรวจสอบ อย่างต่อเนื่อง

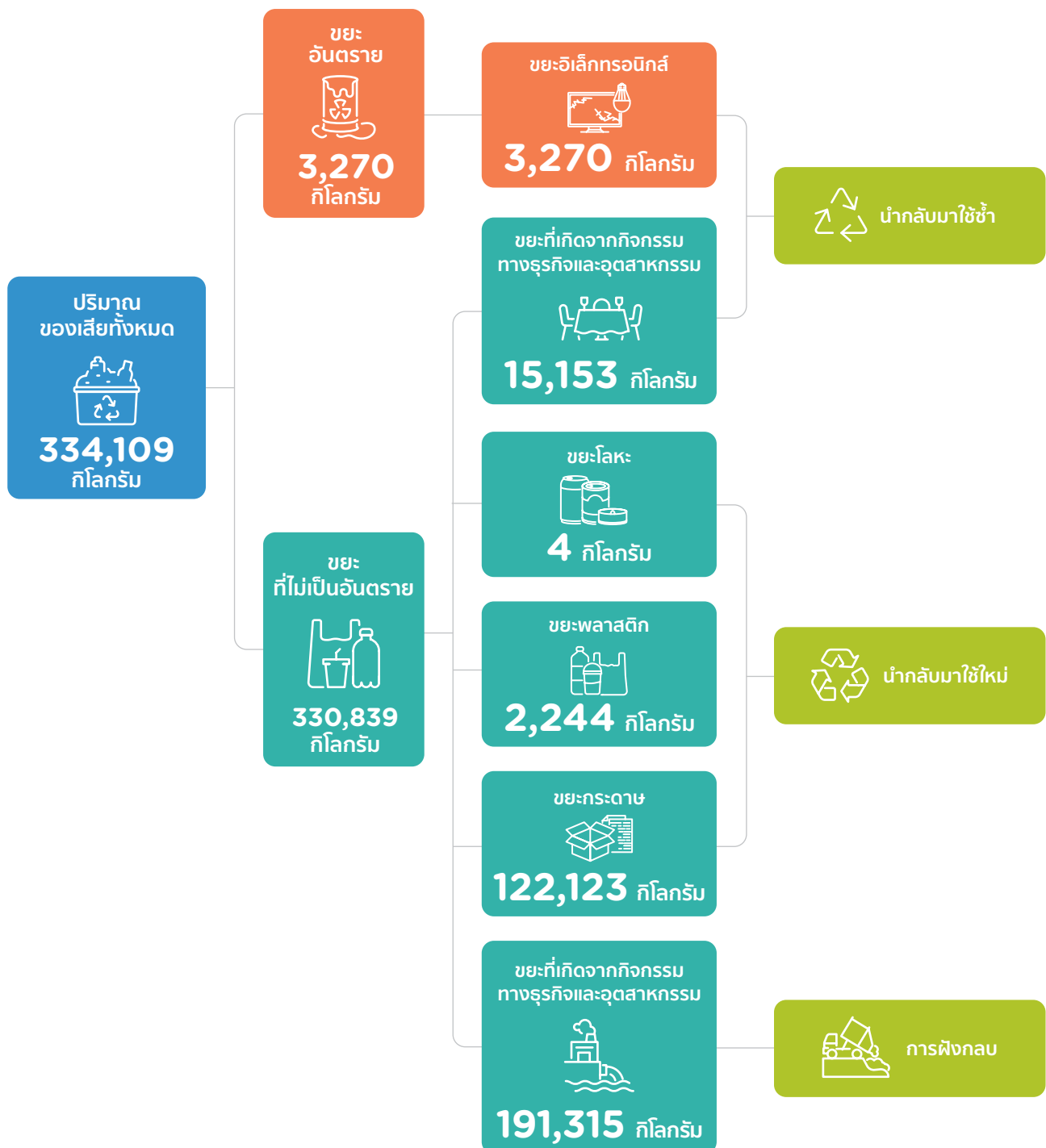


เพื่อพัฒนาแนวทางบริหารจัดการน้ำ บริษัทดำเนินการตรวจสอบการรั่วไหลเป็นประจำ รวมถึงบำรุงรักษาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ มาตรการเหล่านี้ช่วยให้สามารถระบุและแก้ไขจุดที่ไม่มีประสิทธิภาพได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้การใช้น้ำลดลงอย่างต่อเนื่องในระยะยาว



การบริหารจัดการของเสีย

บริษัทมุ่งมันลดการเกิดของเสียและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้ โดยยึดแนวทางลำดับชั้นการจัดการของเสีย (Waste Hierarchy) กล่าวคือบริษัทให้ความสำคัญกับการป้องกันการเกิดของเสียเป็นอันดับแรก ตามด้วยการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) การรีไซเคิล (Recycling) และการกำจัดของเสียอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทส่งเสริมหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) โดยลดปริมาณของเสียที่ต้องนำไปฝังกลบ และสนับสนุนการนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่ให้มากที่สุดและดำเนินการคัดแยกของเสียตามประเภท เช่น กระดาษ พลาสติก และเศษอาหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการรีไซเคิล ซึ่งไม่เพียงช่วยลดต้นทุนการจัดการของเสีย แต่ยังสร้างผลประโยชน์เชิงสิ่งแวดล้อม การจัดสมดุลของเสีย (Waste Balance) ของบริษัทมีรายละเอียดดังนี้



บริษัทส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผ่านนวัตกรรมดิจิทัลและแนวทางที่ยั่งยืนเพื่อลดการใช้กระดาษและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านระบบการทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless Workflow) และการใช้กระดาษรีไซเคิลซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อม



ในปี 2567 บริษัทได้จัดซื้อกระดาษจำนวน **30,111 รัม** โดยร้อยละ **99.83** เป็นกระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้บริษัทนำนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเชิญชวนให้ลูกค้าลดการใช้กระดาษดังนี้

การแจ้งยอดทางอิเล็กทรอนิกส์

บริษัทได้เปลี่ยนการส่งใบแจ้งยอดจากรูปแบบกระดาษเป็นใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statements) ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าถึงผ่านอีเมลหรือแอปพลิเคชัน KTC Mobile โครงการนี้ไม่เพียงช่วยลดการใช้กระดาษและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังช่วยแก้ปัญหาการสูญหาย หรือความเสียหายของเอกสารในรูปแบบกระดาษ



ณ สิ้นปี 2567 มีสมาชิกเคทีซี เข้าร่วมโครงการ **1,798,012 ราย** และ สามารถลดการใช้กระดาษได้ **8,990 รัม**

สลิปผ่านบัตร ATM (PIN Mailer)

บริษัทได้ยกเลิกการจัดส่ง PIN ATM ในรูปแบบกระดาษ (PIN Mailer) ทางไปรษณีย์ และเปิดให้สมาชิกสามารถตั้งค่า PIN ของตนเองได้ผ่านแอปพลิเคชันมือถือ KTC Mobile



ในปี 2567 บริษัทสามารถ ลดจำนวน การใช้กระดาษได้ **3,351 รัม**

e-Coupon

บริษัทได้นำเทคโนโลยีคูโปงอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานทดแทนคูโปงกระดาษแบบดั้งเดิม เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิพิเศษและส่วนลดจากร้านค้าพันธมิตร พร้อมสนับสนุนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทได้พัฒนาแอปพลิเคชัน KTC Mobile และ MAAI BY KTC เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับคูโปงอิเล็กทรอนิกส์ได้จากกิจกรรมทางการตลาด เช่น การแลกคะแนน การใช้จ่ายตามเงื่อนไขที่กำหนด และแคมเปญส่งเสริมการขายอื่นๆ และใช้คูโปงอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ทดแทนคูโปงกระดาษแบบดั้งเดิม ได้อย่างสะดวก โดยสามารถแสดงคูโปงผ่านเหล่านี้ได้ที่ร้านค้าพันธมิตรเพื่อแลกรับสิทธิประโยชน์ นอกจากนี้ระบบคูโปงอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการของร้านค้า ลดความเสี่ยงจากการฉ้อโกง และปิดช่องโหว่ในกระบวนการจัดการและประมวลผล



ในปี 2567 KTC ได้ออกคูโปงอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด **4,496,583 รายการ** ให้กับลูกค้า และสามารถลดการใช้กระดาษได้ **2,248 รัม**



โครงการความร่วมมือเพื่อสิ่งแวดล้อม



เคทีซีบริจาคอุปกรณ์ IT ให้กับโรงเรียนในชนบทเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางการศึกษาให้กับนักเรียน

บริษัทจัดโครงการ “KTC Computers from Seniors to Juniors” เพื่อแสดงความมุ่งมั่นของ เคทีซี ในการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสำหรับนักเรียนและครูในพื้นที่ห่างไกลเพื่อสนับสนุนการศึกษาและพัฒนาทักษะให้พร้อมสำหรับอนาคต



ในปี 2567 บริษัทบริจาค
**คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ แล็ปท็อป
และแท็บเล็ต** ที่อยู่ในสภาพดี
รวมทั้งสิ้น **146 เครื่อง** ให้แก่
โรงเรียนวัดวังพลับใต้ จังหวัดสุพรรณบุรี

เคทีซีร่วมมือกับซาบีน่า ภายใต้แคมเปญ “ชุดชั้นในเก่าเพื่อพลังงานสะอาด”

บริษัทเชิญชวนพนักงานเข้าร่วมแคมเปญ “ชุดชั้นในเก่าเพื่อพลังงานสะอาด” เพื่อร่วมบริจาคชุดชั้นใน และชุดว่ายน้ำที่ไม่ได้ใช้งาน เพื่อนำไปแปรรูปด้วยกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดขยะในหลุมฝังกลบและเปลี่ยนขยะเหล่านี้เป็นพลังงานสะอาดในอนาคต

ในปี 2567 บริษัท **ส่งมอบชุดชั้นใน
1,200 ชิ้น** ให้แก่ซาบีน่า
เพื่อเปลี่ยนเป็นพลังงานสะอาด





ภาคผนวก

164

อธิบายเพิ่มเติม

166

ผลการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืน

193

GRI Content Index

198

การรับรองจาก
หน่วยงานภายนอก

อธิบายเพิ่มเติม

ข้อมูลเบื้องต้น

พนักงาน

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับว่าจ้างให้ทำงานกับบริษัท โดยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่บริษัทกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างเป็นลูกจ้างของบริษัทไว้เป็นการประจำ ไม่มีระยะเวลาสิ้นสุดของการจ้าง และได้ผ่านการทดลองปฏิบัติงานและบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้วตามเงื่อนไขการจ้างงาน โดยแบ่งเป็น

1.1 พนักงานบริหาร

- a. พนักงานบริหารระดับสูง หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารทุกระดับที่มีสายการบังคับบัญชาตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามโครงสร้างของบริษัท
- b. พนักงานบริหารระดับกลาง หมายถึง ระดับใต้พนักงานบริหารระดับสูงลงมาถึงระดับผู้จัดการอาวุโส
- c. พนักงานบริหารระดับต้น หมายถึง ระดับผู้จัดการ

1.2 พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร หมายถึง ระดับผู้ช่วยผู้จัดการลงมาถึงระดับเจ้าหน้าที่

2. พนักงานสัญญาจ้าง (Temporary Employee) หมายถึง พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างเป็นลูกจ้างของบริษัท โดยได้ระบุระยะเวลาสิ้นสุดของการจ้าง

พนักงานบริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้ หมายถึง พนักงานบริหารในสายงานการตลาดบัตรเครดิต (Credit Card Marketing Business Unit), ฝ่ายการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Division), สายงานบริหารช่องทางการขาย (Distribution Business Unit), สายงานบริหารร้านค้าสมาชิก (Merchant Acquiring Business Unit), สายงานสินเชื่อรถยนต์ (Auto Loan Business Unit), สายงานสินเชื่อบุคคล (Personal Loans Business Unit)

พนักงาน STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) หมายถึง พนักงานในสายงานการเงิน (Finance Business Unit), สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Business Unit), ฝ่ายบริหารข้อมูลและความเสี่ยงด้านเครดิต (Data Management & Credit Risk Management Division), ฝ่ายพัฒนาระบบการทำงาน (Process Development Division)

พนักงานพ้นสภาพ หมายถึง พนักงานที่พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัท ในกรณีลาออก เกษียณอายุ การเลิกจ้างจากบริษัท การไม่ผ่านทดลองงาน และการไม่ต่อสัญญาจ้าง และผู้เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่

พนักงานพ้นสภาพโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานที่พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัท โดยไม่รวมการเลิกจ้างจากบริษัท การไม่ผ่านทดลองงาน และการไม่ต่อสัญญาจ้าง และผู้เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่

การดูแลสถานะและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

1. จำนวนวันทำงาน คือ จำนวนวันทำงานจริง
2. จำนวนชั่วโมงทำงาน คือ จำนวนชั่วโมงการทำงานจริง
3. การบาดเจ็บ (Injury) หมายถึง การบาดเจ็บจนถึงขั้นเสียชีวิต (Fatalities), ทุพพลภาพถาวร (Permanent Total Disabilities), หยุดงาน (Lost Workday Case), ถูกจำกัดลักษณะการทำงาน (Restricted Workday Case), รับการรักษาทางการแพทย์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการบาดเจ็บที่ได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Medical Treatment Beyond First Aid) รวมถึงอุบัติเหตุทางรถยนต์ที่เกิดจากการทำงาน
4. การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดถัดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
5. การเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นเสียชีวิต หมายถึง การเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน หรือ กิจกรรมของบริษัท เป็นเหตุให้มีผู้บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจนถึงขั้นเสียชีวิต

การคำนวณ

1. อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน = จำนวนครั้งการบาดเจ็บจากการทำงานที่บันทึกได้ x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
2. อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIR) = จำนวนรายของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
3. อัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LDIR) = จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
4. อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นถึงขั้นเสียชีวิต = จำนวนครั้งการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นเสียชีวิต x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
5. อัตราการขาดงาน (AR) = จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงานรวมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การลาที่ได้รับอนุญาต x 100 / จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี
6. อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (ODR) = จำนวนรายการเจ็บป่วยจากการทำงาน x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
7. อัตราสูญเสียวันทำงาน (LDR) = จำนวนวันหยุดจากการบาดเจ็บ (ในช่วงเวลาที่รายงาน) x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
8. อัตราการบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน (ไม่รวมถึงการเสียชีวิต) = จำนวนครั้งบาดเจ็บรุนแรงจากการ x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงาน
9. อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด = จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร x 100 / จำนวนพนักงานที่ต้องกลับมาทำงานหลังจากครบกำหนดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร
10. อัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด = จำนวนพนักงานที่คงอยู่ 12 เดือน หลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร x 100 / จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากใช้สิทธิ์การลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตรปีก่อนหน้า

ข้อมูลสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงตัวชี้วัดด้านการใช้ไฟฟ้า น้ำ ปริมาณของเสีย และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกรวบรวมจากกิจกรรมดำเนินงานภายในพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน อาคารสมัชชาชาวนิช 2 และอาคารไทยซัมมิท

ก๊าซเรือนกระจก

หมายถึง ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท

1. ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) เกิดจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผ่านบัตรสินเชื่อเพื่อการเติมน้ำมันสำหรับนิติบุคคล (Fleet Card) ทั้งหมด
2. ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) เกิดจากการซื้อพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวง
3. ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (ขอบเขตที่ 3) เกิดจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากวัตถุดิบตั้งต้นที่ซื้อ (รวมถึงการใช้น้ำ การใช้กระดาษ และการผลิตบรรจุภัณฑ์) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากกิจกรรมที่มีการใช้เชื้อเพลิงและพลังงานที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขต 1 หรือ 2 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการเดินทางที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการเดินทางของพนักงาน

ก๊าซเรือนกระจก ครอบคลุม ก๊าซ CO₂, ก๊าซ CH₄, ก๊าซ N₂O, ก๊าซ HFCs, ก๊าซ PFCs, และก๊าซ SF₆ โดยคำนวณและแสดงผลในรูปของ ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ตาม Global Warming Potential ที่กำหนดโดย Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

มิติเศรษฐกิจ

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2566	2567
รายได้รวม	ล้านบาท	25,418	27,456
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	7,295	7,437
พอร์ตสินเชื่อรวม	ล้านบาท	112,346	111,162
- บัตรเครดิต	ล้านบาท	74,441	73,954
- สินเชื่อบุคคล	ล้านบาท	34,716	35,096
- ลูกหนี้ตามสัญญาเช่า	ล้านบาท	3,189	2,112
ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ล้านบาท	265,383	292,146
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ	%	13.2	12.9
NPL รวม	%	2.19	1.95
อัตราค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อ NPL	%	400.3	369.3

หมายเหตุ

- ข้อมูลงบการเงินรวมของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลภาษี

งบการเงินรวม	หน่วย	2566	2567
รายได้รวม	พันบาท	25,418,462	27,455,589
กำไรก่อนภาษีเงินได้	พันบาท	9,068,139	9,265,298
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	พันบาท	1,818,508	1,877,280
อัตรากำไรที่แท้จริง	%	20.0	20.3
ภาษีเงินได้ที่ชำระ	พันบาท	1,961,543	2,013,797
อัตรากำไร ⁽¹⁾	%	20	20

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ อัตรากำไร หมายถึง อัตรากำไรเงินได้นิติบุคคลที่ชำระตามกฎหมาย
- โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ทั้งงบการเงินของบริษัท: <https://www.ktc.co.th/investor-relations/publications-webcast/investorkits>

การต่อต้านคอร์รัปชัน

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จรรยาบรรณธุรกิจ: การต่อต้านคอร์รัปชัน													
ร้อยละของการดำเนินงานที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน	%	100			100			100			100		
จำนวนและร้อยละของคณะกรรมการบริษัทที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชัน แบ่งตามพื้นที่	คน	6	2	8	7	1	8	5	3	8	5	3	8
	%	75.00	25.00	100.00	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00
- ประเทศไทย	คน	6	2	8	7	1	8	5	3	8	5	3	8
	%	75.00	25.00	100.00	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00
- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จำนวนและร้อยละของพนักงานขององค์กรที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติการในการต่อต้านคอร์รัปชัน แบ่งตามตำแหน่งพนักงาน	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
พนักงานระดับบริหาร	คน	148	186	334	176	263	439	174	280	454	180	298	478
	%	44.31	55.69	100.00	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00
- ผู้บริหารระดับสูง	คน	8	5	13	7	5	12	6	6	12	4	13	17
	%	61.54	38.46	100.00	58.33	41.67	100.00	50.00	50.00	100.00	23.53	76.47	100.00
- ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น	คน	140	181	321	169	258	427	168	274	442	176	285	461
	%	43.61	56.39	100.00	39.58	60.42	100.00	38.01	61.99	100.00	38.18	61.82	100.00
พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	383	853	1,236	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239
	%	30.99	69.01	100.00	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00
- พนักงานปฏิบัติการ	คน	383	853	1,236	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239
	%	30.99	69.01	100.00	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00
พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	41	94	135	38	91	129	41	102	143	35	88	123
	%	30.37	69.63	100.00	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จำนวนและร้อยละของพนักงานขององค์กรที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชันแบ่งตามพื้นที่	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
- ประเทศไทย	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จำนวนและร้อยละของคณะกรรมการบริษัทที่ได้รับการอบรมเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชันแบ่งตามพื้นที่ ⁽¹⁾	คน	6	2	8	7	1	8	5	3	8	5	3	8
	%	75.00	25.00	100.00	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00
- ประเทศไทย	คน	6	2	8	7	1	8	5	3	8	5	3	8
	%	75.00	25.00	100.00	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00
- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จำนวนและร้อยละของพนักงานขององค์กรที่ได้รับการอบรมเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชัน แบ่งตามตำแหน่งพนักงาน	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
พนักงานระดับบริหาร	คน	148	186	334	176	263	439	174	280	454	180	298	478
	%	44.31	55.69	100.00	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00
- ผู้บริหารระดับสูง	คน	8	5	13	7	5	12	6	6	12	4	13	17
	%	61.54	38.46	100.00	58.33	41.67	100.00	50.00	50.00	100.00	23.53	76.47	100.00
- ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น	คน	140	181	321	169	258	427	168	274	442	176	285	461
	%	43.61	56.39	100.00	39.58	60.42	100.00	38.01	61.99	100.00	38.18	61.82	100.00

หมายเหตุ

- (1) ในปี 2564 ถึง 2566 คณะกรรมการบริษัทได้รับการอบรมเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชันด้วยการสื่อสารและการให้ข้อมูลในที่ประชุม

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	383	853	1,236	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239
	%	30.99	69.01	100.00	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00
- พนักงานปฏิบัติการ	คน	383	853	1,236	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239
	%	30.99	69.01	100.00	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00
พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	41	94	135	38	91	129	41	102	143	35	88	123
	%	30.37	69.63	100.00	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00
จำนวนและร้อยละของพนักงานขององค์กรที่ได้รับการอบรมเรื่องการค้าต่อต้านคอร์รัปชัน แบ่งตามพื้นที่	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
- ประเทศไทย	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จรรยาบรรณธุรกิจ: การต่อต้านการผูกขาดและการแข่งขันทางการค้า													
จำนวนการดำเนินการทางกฎหมายที่ต่อต้านการจำกัดการแข่งขันทางการค้า และการละเมิดกฎหมายต่อต้านการผูกขาดการค้า ซึ่งองค์กรได้รับการระบุว่าเป็นผู้มีส่วนร่วม	เหตุการณ์	0			0			0			0		
จำนวนการดำเนินการทางกฎหมายที่ดำเนินการแล้วเสร็จที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจำกัดการแข่งขันทางการค้า และการละเมิดกฎหมายต่อต้านการผูกขาดการค้า ซึ่งองค์กรได้รับการระบุว่าเป็นผู้มีส่วนร่วม	เหตุการณ์	0			0			0			0		

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
การรับเรื่องร้องเรียน													
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- คอร์รัปชัน	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การผูกขาดและการแข่งขันทางการค้า	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทางเพศ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เกี่ยวข้องทางเพศ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- อื่น ๆ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- คอร์รัปชัน	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การผูกขาดและการแข่งขันทางการค้า	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทางเพศ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เกี่ยวข้องทางเพศ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- อื่น ๆ	เหตุการณ์	0			0			0			0		

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจที่ได้รับการยืนยันและจัดการแล้วเสร็จ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- คอร์รัปชัน	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การผูกขาดและการแข่งขันทางการค้า	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทางเพศ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เกี่ยวข้องทางเพศ	เหตุการณ์	0			0			0			0		
- อื่น ๆ	เหตุการณ์	0			0			0			0		

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จำนวนพนักงาน พาร์ทไทม์	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- ไทย	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จำแนกตามสัญญาจ้างและอายุ													
พนักงานทั้งหมด	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	90	224	314	89	186	275	104	209	313	86	199	285
	%	5.28	13.14	18.42	5.25	10.97	16.22	5.80	11.66	17.47	4.67	10.82	15.49
อายุ 30-50 ปี	คน	408	801	1,209	410	802	1,212	423	845	1,268	450	875	1,325
	%	23.93	46.98	70.91	24.19	47.32	71.50	23.60	47.15	70.76	24.46	47.55	72.01
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	74	108	182	79	129	208	77	134	211	83	147	230
	%	4.34	6.33	10.67	4.66	7.61	12.27	4.30	7.48	11.77	4.51	7.99	12.50
จำนวนพนักงานประจำ	คน	531	1,039	1,570	540	1,026	1,566	563	1,086	1,649	584	1,133	1,717
ร้อยละของพนักงานประจำ	%	33.82	66.18	100.00	34.48	65.52	100.00	34.14	65.86	100.00	34.01	65.99	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	67	173	240	69	144	213	81	166	247	68	167	235
	%	4.27	11.02	15.29	4.41	9.20	13.60	4.91	10.07	14.98	3.96	9.73	13.69
อายุ 30-50 ปี	คน	391	758	1,149	392	754	1,146	405	790	1,195	433	823	1,256
	%	24.90	48.28	73.18	25.03	48.15	73.18	24.56	47.91	72.47	25.22	47.93	73.15
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	73	108	181	79	128	207	77	130	207	83	143	226
	%	4.65	6.88	11.53	5.04	8.17	13.22	4.67	7.88	12.55	4.83	8.33	13.16

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จำแนกตามระดับและอายุ													
พนักงานระดับบริหาร	คน	148	186	334	176	263	439	174	280	454	180	298	478
ร้อยละของพนักงานระดับบริหาร	%	44.31	55.69	100.00	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00
ผู้บริหารระดับสูง	คน	8	5	13	7	5	12	6	6	12	4	13	17
ร้อยละของผู้บริหารระดับสูง	%	61.54	38.46	100.00	58.33	41.67	100.00	50.00	50.00	100.00	23.53	76.47	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อายุ 30-50 ปี	คน	0	4	4	0	2	2	0	3	3	1	4	5
	%	0.00	30.77	30.77	0.00	16.67	16.67	0.00	25.00	25.00	5.88	23.53	29.41
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	8	1	9	7	3	10	6	3	9	3	9	12
	%	61.54	7.69	69.23	58.33	25.00	83.33	50.00	25.00	75.00	17.65	52.94	70.59
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	66	90	156	79	93	172	77	99	176	78	96	174
ร้อยละของผู้บริหารระดับกลาง	%	42.31	57.69	100.00	45.93	54.07	100.00	43.75	56.25	100.00	44.83	55.17	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อายุ 30-50 ปี	คน	35	36	71	41	35	76	39	40	79	34	41	75
	%	22.44	23.08	45.51	23.84	20.35	44.19	22.16	22.73	44.89	19.54	23.56	43.10
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	31	54	85	38	58	96	38	59	97	44	55	99
	%	19.87	34.62	54.49	22.09	33.72	55.81	21.59	33.52	55.11	25.29	31.61	56.90
ผู้บริหารระดับต้น	คน	74	91	165	90	165	255	91	175	266	98	189	287
ร้อยละของผู้บริหารระดับต้น	%	44.85	55.15	100.00	35.29	64.71	100.00	34.21	65.79	100.00	34.15	65.85	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	1	0	1	1	1	2	2	0	2	2	0	2
	%	0.61	0.00	0.61	0.39	0.39	0.78	0.75	0.00	0.75	0.70	0.00	0.70
อายุ 30-50 ปี	คน	58	69	127	68	122	190	71	135	206	77	142	219
	%	35.15	41.82	76.97	26.67	47.84	74.51	26.69	50.75	77.44	26.83	49.48	76.31
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	15	22	37	21	42	63	18	40	58	19	47	66
	%	9.09	13.33	22.42	8.24	16.47	24.71	6.77	15.04	21.80	6.62	16.38	23.00

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
พนักงานที่ไม่ใช้ระดับบริหาร	คน	383	853	1,236	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239
ร้อยละของพนักงานที่ไม่ใช้ระดับบริหาร	%	30.99	69.01	100.00	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00
พนักงานปฏิบัติการ	คน	383	853	1,236	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239
ร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ	%	30.99	69.01	100.00	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	66	173	239	68	143	211	79	166	245	66	167	233
	%	5.34	14.00	19.34	6.03	12.69	18.72	6.61	13.89	20.50	5.33	13.48	18.81
อายุ 30-50 ปี	คน	298	649	947	283	595	878	295	612	907	321	636	957
	%	24.11	52.51	76.62	25.11	52.80	77.91	24.69	51.21	75.90	25.91	51.33	77.24
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	19	31	50	13	25	38	15	28	43	17	32	49
	%	1.54	2.51	4.05	1.15	2.22	3.37	1.26	2.34	3.60	1.37	2.58	3.95
พนักงานชั่วคราวแบ่งตามอายุ													
พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช้ระดับบริหาร)	คน	41	94	135	38	91	129	41	102	143	35	88	123
ร้อยละของพนักงานชั่วคราว	%	30.37	69.63	100.00	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	23	51	74	20	42	62	23	43	66	18	32	50
	%	17.04	37.78	54.81	15.50	32.56	48.06	16.08	30.07	46.15	14.63	26.02	40.65
อายุ 30-50 ปี	คน	17	43	60	18	48	66	18	55	73	17	52	69
	%	12.59	31.85	44.44	13.95	37.21	51.16	12.59	38.46	51.05	13.82	42.28	56.10
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	1	0	1	0	1	1	0	4	4	0	4	4
	%	0.74	0.00	0.74	0.00	0.78	0.78	0.00	2.80	2.80	0.00	3.25	3.25
by function group													
ผู้บริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้	คน	48	73	121	51	86	137	57	116	173	53	104	157
ร้อยละของผู้บริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้	%	39.67	60.33	100.00	37.23	62.77	100.00	32.95	67.05	100.00	33.76	66.24	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	%	0.83	0.00	0.83	0.73	0.00	0.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อายุ 30-50 ปี	คน	37	38	75	36	52	88	42	76	118	36	65	101
	%	30.58	31.40	61.98	26.28	37.96	64.23	24.28	43.93	68.21	22.93	41.40	64.33
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	10	35	45	14	34	48	15	40	55	17	39	56
	%	8.26	28.93	37.19	10.22	24.82	35.04	8.67	23.12	31.79	10.83	24.84	35.67

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
STEM-related position	คน	81	94	175	90	97	187	89	100	189	92	106	198
% of total STEM-related position	%	46.29	53.71	100.00	48.13	51.87	100.00	47.09	52.91	100.00	46.46	53.54	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	6	12	18	11	14	25	15	18	33	11	17	28
	%	3.43	6.86	10.29	5.88	7.49	13.37	7.94	9.52	17.46	5.56	8.59	14.14
อายุ 30-50 ปี	คน	57	65	122	59	63	122	55	62	117	55	62	117
	%	32.57	37.14	69.71	31.55	33.69	65.24	29.10	32.80	61.90	27.78	31.31	59.09
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	18	17	35	20	20	40	19	20	39	26	27	53
	%	10.29	9.71	20.00	10.70	10.70	21.39	10.05	10.58	20.63	13.13	13.64	26.77
จำแนกตามพื้นที่การปฏิบัติงาน													
ประเทศไทย	คน	572	1,133	1,705	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840
	%	33.55	66.45	100.00	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00
นอกประเทศไทย	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จำแนกตามระดับและสัญชาติ													
พนักงานระดับบริหาร สัญชาติไทย (ระดับต้น กลาง สูง)	คน	148	186	334	176	263	439	174	280	454	180	298	478
	%	44.31	55.69	100.00	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00
พนักงานระดับบริหาร สัญชาติจีน (ระดับต้น กลาง สูง)	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
พนักงานระดับบริหาร สัญชาติอเมริกา (ระดับต้น กลาง สูง)	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

หมายเหตุ

- จำนวนพนักงานทั้งหมด หมายถึง บุคคลที่มีความสัมพันธ์การจ้างงานกับองค์กรตามกฎหมายภายในหรือข้อปฏิบัติ ข้อมูลที่รวบรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567
- จำนวนลูกจ้างทั้งหมดที่ไม่ใช่พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างที่ไม่ใช่พนักงาน เช่น แรงงานจากผู้รับเหมา ผู้รับเหมาช่วง และแรงงานจากหน่วยงานจัดหาบุคลากรที่ทำงานในลักษณะเดียวกับพนักงาน ข้อมูลที่รวบรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567
- พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่อยู่ภายใต้สัญญาจ้างที่ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน แบ่งเป็นพนักงานประจำเต็มเวลาและพนักงานประจำพาร์ทไทม์
- พนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานที่อยู่ภายใต้สัญญาที่มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

การสรรหาบุคลากร

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
การสรรหาบุคลากรทั้งหมด	คน	42	132	174	119	255	374	121	238	359	89	187	276
การสรรหาบุคลากรภายนอกองค์กร	%	24.14	75.86	100.00	31.82	68.18	100.00	33.70	66.30	100.00	32.25	67.75	100.00
การสรรหาบุคลากรภายนอกองค์กร													
การสรรหาบุคลากรใหม่	คน	40	118	158	112	238	350	116	222	338	88	182	270
ร้อยละของการสรรหาบุคลากรทั้งหมด	%	22.99	67.82	90.80	29.95	63.64	93.58	32.31	61.84	94.15	31.88	65.94	97.83
จำแนกตามประเภทพนักงาน													
พนักงานประจำ	คน	24	83	107	82	148	230	94	176	270	82	164	246
จำแนกตามระดับ													
พนักงานระดับบริหาร	คน	2	3	5	13	13	26	13	22	35	22	18	40
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	1	2	3	5	1	6	2	4	6	8	4	12
พนักงานบริหารระดับต้น	คน	1	1	2	8	11	19	11	18	29	14	13	27

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
พนักงานที่ไม่ใช้ระดับบริหาร	คน	22	80	102	69	135	204	81	154	235	60	146	206
พนักงานปฏิบัติการ	คน	22	80	102	69	135	204	81	154	235	60	146	206
พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช้ระดับบริหาร)	คน	16	35	51	30	90	120	22	46	68	6	18	24
พนักงานชั่วคราว	คน	16	35	51	30	90	120	22	46	68	6	18	24
จำแนกตามอายุ													
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	26	74	100	53	108	161	58	104	162	29	92	121
อายุ 30-50 ปี	คน	14	44	58	56	126	182	58	117	175	56	87	143
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	0	0	0	3	4	7	0	1	1	3	3	6
จำแนกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	40	118	158	112	238	350	116	222	338	88	182	270
ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การสรรหาบุคลากรภายในองค์กร													
ร้อยละของการสรรหาบุคลากรทั้งหมด	คน	2	14	16	7	17	24	5	16	21	1	5	6
ร้อยละของการสรรหาบุคลากรทั้งหมด	%	1.15	8.05	9.20	1.87	4.55	6.42	1.39	4.46	5.85	0.36	1.81	2.17
จำแนกตามประเภทพนักงาน													
พนักงานประจำ	คน	2	14	16	7	17	24	4	15	19	1	5	6

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จำแนกตามระดับ													
พนักงานระดับบริหาร	คน	0	6	6	3	3	6	2	3	5	1	3	4
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	0	3	3	0	1	1	1	2	3	1	1	2
พนักงานบริหารระดับต้น	คน	0	3	3	3	2	5	1	1	2	0	2	2
พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	2	8	10	4	14	18	2	12	14	0	2	2
พนักงานปฏิบัติการ	คน	2	8	10	4	14	18	2	12	14	0	2	2
พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0
พนักงานชั่วคราว	คน	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0
จำแนกตามอายุ													
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	1	3	4	0	5	5	0	3	3	0	0	0
อายุ 30-50 ปี	คน	1	9	10	7	10	17	5	11	16	1	4	5
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	1	1
จำแนกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	2	14	16	7	17	24	5	16	21	1	5	6
ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนตำแหน่งที่เปิดรับทั้งหมด	คน	197			389			395			292		
ค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร	บาท	28,920			13,387			14,791			22,938		

จำนวนพนักงานพันสภาพ

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จำนวนพนักงานพันสภาพ	คน	67	105	172	95	195	290	81	137	218	64	133	197
อัตราพนักงานพันสภาพ	%	3.93	6.16	10.09	5.60	11.50	17.11	4.52	7.65	12.17	3.48	7.23	10.71
จำแนกตามประเภทพนักงาน													
พนักงานประจำ													
จำนวนพนักงานประจำพันสภาพ	คน	49	82	131	78	158	236	72	116	188	60	117	177
อัตราพนักงานประจำพันสภาพ	%	2.87	4.81	7.68	4.60	9.32	13.92	4.02	6.47	10.49	3.26	6.36	9.62
จำแนกตามระดับ													
พนักงานระดับบริหาร	คน	13	11	24	17	18	35	21	16	37	24	23	47
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	0	0	1	0	1	1	0	1	5	0	5
	%	0.00	0.00	0.00	0.06	0.00	0.06	0.06	0.00	0.06	0.27	0.00	0.27
พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	3	7	10	4	7	11	9	6	15	8	7	15
	%	0.18	0.41	0.59	0.24	0.41	0.65	0.50	0.33	0.84	0.43	0.38	0.82
พนักงานบริหารระดับต้น	คน	10	4	14	12	11	23	11	10	21	11	16	27
	%	0.59	0.23	0.82	0.71	0.65	1.36	0.61	0.56	1.17	0.60	0.87	1.47
พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	36	71	107	61	140	201	51	100	151	36	94	130
พนักงานปฏิบัติการ	คน	36	71	107	61	140	201	51	100	151	36	94	130
	%	2.11	4.16	6.28	3.60	8.26	11.86	2.85	5.58	8.43	1.96	5.11	7.07
พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)													
จำนวนพนักงานชั่วคราวพันสภาพ	คน	18	23	41	17	37	54	9	21	30	4	16	20
อัตราพนักงานชั่วคราวพันสภาพ	%	1.06	1.35	2.40	1.00	2.18	3.19	0.50	1.17	1.67	0.22	0.87	1.09
จำแนกตามอายุ													
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	25	40	65	29	59	88	24	42	66	16	42	58
	%	1.47	2.35	3.81	1.71	3.48	5.19	1.34	2.34	3.68	0.87	2.28	3.15
อายุ 30-50 ปี	คน	38	60	98	57	127	184	47	83	130	39	81	120
	%	2.23	3.52	5.75	3.36	7.49	10.86	2.62	4.63	7.25	2.12	4.40	6.52
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	4	5	9	9	9	18	10	12	22	9	10	19
	%	0.23	0.29	0.53	0.53	0.53	1.06	0.56	0.67	1.23	0.49	0.54	1.03

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
จำแนกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	67	105	172	95	195	290	81	137	218	64	133	197
	%	3.93	6.16	10.09	5.60	11.50	17.11	4.52	7.65	12.17	3.48	7.23	10.71
ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
จำนวนพนักงาน พ้นสภาพโดยสมัครใจ	คน	65	103	168	93	187	280	78	137	215	59	128	187
อัตราพนักงาน พ้นสภาพโดยสมัครใจ	%	3.81	6.04	9.85	5.49	11.03	16.52	4.35	7.65	12.00	3.21	6.96	10.16
จำแนกตามประเภทพนักงาน													
พนักงานประจำ													
จำนวนพนักงานประจำ พ้นสภาพโดยสมัครใจ	คน	49	80	129	76	152	228	70	116	186	55	112	167
อัตราพนักงานประจำ พ้นสภาพโดยสมัครใจ	%	2.87	4.69	7.57	4.48	8.97	13.45	3.91	6.47	10.38	2.99	6.09	9.08
จำแนกตามระดับ													
พนักงานระดับบริหาร	คน	13	11	24	16	18	34	20	16	36	22	23	45
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	0	0	1	0	1	1	0	1	5	0	5
	%	0.00	0.00	0.00	0.06	0.00	0.06	0.06	0.00	0.06	0.27	0.00	0.27
พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	3	7	10	3	7	10	9	6	15	6	7	13
	%	0.18	0.41	0.59	0.18	0.41	0.59	0.50	0.33	0.84	0.33	0.38	0.71
พนักงานบริหารระดับต้น	คน	10	4	14	12	11	23	10	10	20	11	16	27
	%	0.59	0.23	0.82	0.71	0.65	1.36	0.56	0.56	1.12	0.60	0.87	1.47
พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	36	69	105	60	134	194	50	100	150	33	89	122
พนักงานปฏิบัติการ	คน	36	69	105	60	134	194	50	100	150	33	89	122
	%	2.11	4.05	6.16	3.54	7.91	11.45	2.79	5.58	8.37	1.79	4.84	6.63

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)													
จำนวนพนักงานชั่วคราว พันสภาพโดยสมัครใจ	คน	16	23	39	17	35	52	8	21	29	4	16	20
อัตราพนักงานชั่วคราว พันสภาพโดยสมัครใจ	%	0.94	1.35	2.29	1.00	2.06	3.07	0.45	1.17	1.62	0.22	0.87	1.09
จำแนกตามอายุ													
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	24	40	64	29	58	87	23	42	65	16	39	55
	%	1.41	2.35	3.75	1.71	3.42	5.13	1.28	2.34	3.63	0.87	2.12	2.99
อายุ 30-50 ปี	คน	38	58	96	57	120	177	45	83	128	34	79	113
	%	2.23	3.40	5.63	3.36	7.08	10.44	2.51	4.63	7.14	1.85	4.29	6.14
อายุมากกว่า50 ปี	คน	3	5	8	7	9	16	10	12	22	9	10	19
	%	0.18	0.29	0.47	0.41	0.53	0.94	0.56	0.67	1.23	0.49	0.54	1.03
จำแนกตามสัญชาติ													
ไทย	คน	65	103	168	93	187	280	78	137	215	59	128	187
	%	3.81	6.04	9.85	5.49	11.03	16.52	4.35	7.65	12.00	3.21	6.96	10.16
ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

สมาชิกสหภาพแรงงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน	คน	0	0	0	0

หมายเหตุ

- บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการที่มีพนักงานบางส่วนเป็นตัวแทนของพนักงานที่จะเสนอผลประโยชน์ให้กับพนักงาน

ผลตอบแทนจากการลงทุนต่อพนักงาน (HCROI)

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2564	2565	2566	2567
รายได้รวม	พันบาท	21,441,674	23,231,342	25,418,462	27,455,589
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	พันบาท	7,325,575	8,116,502	8,800,590	9,621,953
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ⁽¹⁾	พันบาท	2,422,485	2,500,676	2,693,997	2,756,928
Resulting HC ROI	พันบาท	6.827	7.044	7.168	7.544
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน ⁽²⁾	พันบาท	3,684,658	3,970,673	4,667,543	5,080,657
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ⁽³⁾	พันบาท	2,021,112	2,431,297	2,521,567	2,713,569
การลงทุนทางสังคม	พันบาท	2,132	1,748	2,096	2,184

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายพนักงาน
- ⁽²⁾ เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน ประกอบด้วย ต้นทุนทางการเงินและเงินปันผลที่จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น
- ⁽³⁾ เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์
- ข้อมูลงบการเงินรวมของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
การบาดเจ็บจากการทำงานของผู้รับเหมา													
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน	ครั้ง	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน	ครั้ง	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	ครั้ง	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
	วัน	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
จำนวนวันที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	ครั้ง	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
จำนวนชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	578,272		
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	0
การขาดงานของพนักงาน													
จำนวนวันลาป่วยรวม	วัน	1,745	4,639	6,384	3,698	8,250	11,948	2,531	5,977	8,508	2,577	6,414	8,991
จำนวนวันที่ขาดงานโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า	วัน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนวันทำงาน	วัน	384,538			382,223			410,732			420,888		
อัตราการขาดงาน	%	1.35	1.82	1.66	2.83	3.28	3.13	1.83	2.20	2.07	1.81	2.30	2.14

หมายเหตุ

- ข้อมูลจำนวนชั่วโมงทำงานและจำนวนวันทำงานปี 2564 ถึง 2566 มีการเปลี่ยนแปลงจากเล่มก่อนหน้า เนื่องจากบริษัทได้รับเปลี่ยนวิธีการคำนวณจำนวนวันทำงาน โดยคำนวณจากวันทำงานจริงของพนักงาน พร้อมทั้งดำเนินการคำนวณย้อนหลัง (Restate) ย้อนกลับไปถึงปี 2564
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

การลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร-ลาคลอด

ข้อมูล	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	1,132	0	1,117	0	1,188	0	1,221
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	21	0	21	0	15	0	24
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	19	0	21	0	15	0	24
อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	%	0	90	0	100	0	100	0	100
จำนวนพนักงานคงอยู่ของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	คน	0	17	0	19	0	15	0	23
อัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	%	0	89	0	90	0	100	0	96

หมายเหตุ

- อัตราการกลับมาทำงาน (return to work rate) คือ (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร)/(จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร)*100
- อัตราการคงอยู่ (retention rate) คือ (จำนวนพนักงานที่คงอยู่ 12 เดือน หลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร/จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรปีก่อนหน้า)*100

การแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ระยะเวลา	สัปดาห์	2-4 สัปดาห์	2-4 สัปดาห์	2-4 สัปดาห์	2-4 สัปดาห์

ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
จำนวนข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ	เหตุการณ์	0	0	0	0

หมายเหตุ

- ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ เช่น ข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับพนักงานเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ซึ่งไม่มีการเจรจาตามข้อเรียกร้องภายในกำหนด 3 วันหรือมีการเจรจาแต่ไม่สามารถตกลงกันได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด

ผลระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
ระดับความผูกพันต่อองค์กร	%	67.00	65.00	66.00	69.00	68.00	68.00	71.00	70.00	70.00	76.00	74.00	75.00
สัดส่วนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.70	99.00
จำแนกตามอายุ													
อายุต่ำกว่า 25 ปี	%	33.00			51.00			65.00			60.00		
อายุ 25-34 ปี	%	59.00			60.00			63.00			70.00		
อายุ 35-44 ปี	%	64.00			67.00			79.00			77.00		
อายุ 45-54 ปี	%	72.00			79.00			80.00			81.00		
อายุ 55 ปี ขึ้นไป	%	86.00			83.00			94.00			83.00		
จำแนกตามระดับ													
จำแนกตามพนักงานบริหาร													
พนักงานบริหารระดับสูง	%	82.00			95.00			89.00			93.00		
พนักงานบริหารระดับกลาง	%	70.00			74.00			71.00			72.60		
พนักงานบริหารระดับต้น	%												
จำแนกตามพนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร													
พนักงานปฏิบัติการ	%	62.00			64.00			68.00			74.00		
พนักงานสัญญาจ้าง	%	55.00			77.00			72.00			70.00		
จำแนกตามสัญชาติ													
ไทย	%	66.00			68.00			70.00			75.00		

ข้อมูลการพัฒนาพนักงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรมต่อพนักงานทั้งหมด	ชั่วโมง/คน	57.04			64.38			77.12			78.66	82.37	81.12
จำแนกตามอายุ													
อายุน้อยกว่า 30 ปี	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			94.28		
อายุ 30-50 ปี	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			80.20		
อายุมากกว่า 50 ปี	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			70.11		
จำแนกตามสัญชาติ													
ไทย	ชั่วโมง/คน	57.04			64.38			77.12			81.12		
ต่างชาติ	ชั่วโมง/คน	0.00			0.00			0.00			0.00		
จำแนกตามระดับ													
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			82.39		
ผู้บริหารระดับต้นและกลาง	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			118.19		
พนักงานที่ไม่อยู่ในระดับบริหาร	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			68.56		

หมายเหตุ

- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

มิติสิ่งแวดล้อม

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,098	2,258	2,393	5,297
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope1)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	391	497	524	435
- การเผาไหม้แบบคงที่	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0	0	0	0
- การเผาไหม้แบบเคลื่อนที่	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	283	366	364	286
- Fugitive emission	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	91	114	143	149
- การเผาไหม้เชิงชีวภาพ (ก๊าซมีเทนและไนตรัสออกไซด์)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	17	18	17	0.2
- การเผาไหม้เชิงชีวภาพ (ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์	NA	NA	NA	22
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,205	1,285	1,319	1,282
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope3)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	502	476	549	3,580
ประเภทที่ 1: การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (น้ำ กระดาษและบัตรเครดิต)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	198	192	204	199
ประเภทที่ 3: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	243	218	260	235
ประเภทที่ 5: การกำจัดของเสียจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	61	66	84	100
ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ (ทางบก) ⁽¹⁾	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1	1	1	3
ประเภทที่ 7: การเดินทางของพนักงาน	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	NA	3,043
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อรายได้รวม	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/รายได้ล้านบาท	0.098	0.097	0.094	0.193
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานรวม	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/คน	1.02	1.10	1.10	2.38
จำนวนพนักงานรวม	FTE	2,065	2,052	2,170	2,223

หมายเหตุ

- ⁽¹⁾ ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ (ทางบก) ในปี 2564 ถึง 2566 ครอบคลุมเฉพาะข้อมูลการเดินทางโดย Grab และในปี 2567 ได้รวมข้อมูลการเดินทางโดย Grab และรถตู้
- ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปี 2564 ถึง 2566 มีการเปลี่ยนแปลงจากเล่มก่อนหน้า เนื่องจากบริษัทได้ปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 1, 3, 5, 6 และ 7 พร้อมทั้งดำเนินการคำนวณย้อนหลัง (Restate) ย้อนกลับไปถึงปี 2564 โดยอ้างอิงค่า Emission Factors จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) และ UK DEFRA
- จำนวนพนักงานรวม (FTE) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทในช่วงเวลาทำงาน ได้แก่ พนักงานทั้งหมดและผู้ที่ให้บริการภายนอก เช่น พนักงานทำความสะอาด
- อ้างอิงตามแนวปฏิบัติของ GHG Protocol การปล่อยก๊าซชีวภาพ (ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์) ที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงชีวภาพ มีการรายงานแยกจากการปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) สำหรับปี 2567
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

การใช้พลังงาน

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของบริษัท					
ปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	2,410	2,571	2,638	2,565
ปริมาณการซื้อไฟฟ้ามาใช้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	2,410	2,571	2,638	2,565
- การใช้พลังงานไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	2,410	2,571	2,638	2,565
- การใช้พลังงานไอน้ำ/ความร้อน/ความเย็น และพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
ปริมาณการซื้อหรือผลิตไฟฟ้ามาใช้จาก แหล่งพลังงานทดแทน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
พลังงานสิ้นเปลืองที่ขาย	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง/ FTE	1.167	1.253	1.216	1.154
ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้ารวม	พันบาท	14,270	15,423	16,291	15,869
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้ารวมต่อรายได้รวม (งบรวม)	%	0.07	0.07	0.06	0.06
ปริมาณการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท					
ปริมาณการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,489	1,534	1,525	1,119
ค่าใช้จ่ายของการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงรวม	พันบาท	4,567	5,913	5,683	4,414
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงรวม ต่อรายได้รวม	%	0.02	0.03	0.02	0.02
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้น้ำมันและ เชื้อเพลิงของบริษัท	เมกะวัตต์-ชั่วโมง/ FTE	0.721	0.748	0.703	0.503
ปริมาณการใช้พลังงานของบริษัท					
ปริมาณการใช้พลังงานรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	3,898	4,105	4,164	3,684
- ปริมาณการใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	3,898	4,105	4,164	3,684
- ปริมาณการใช้พลังงานทดแทนรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
การใช้พลังงานภายนอกองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
- กิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานต้นน้ำ	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
- กิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานปลายน้ำ	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้พลังงานรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง/ FTE	1.89	2.00	1.92	1.66

การใช้น้ำ

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
น้ำ					
ปริมาณน้ำที่ดึงจากแหล่งน้ำในพื้นที่ทั้งหมดแยกตามประเภทแหล่งน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	16,917	16,919	19,513	18,596
น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
น้ำจากกระบวนการผลิต	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	16,917	16,919	19,513	18,596
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	16,917	16,919	19,513	18,596
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
ปริมาณการดึงน้ำทั้งหมดจากแหล่งน้ำต่างๆในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	16,917	16,919	19,513	18,596
น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
น้ำจากกระบวนการผลิต	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	16,917	16,919	19,513	18,596
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	16,917	16,919	19,513	18,596
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
ปริมาณน้ำที่ปล่อยออกสู่แหล่งภายนอก					
ปริมาณน้ำปล่อยออกสู่พื้นที่ทั้งหมดแยกตามแหล่งระบาย	ลูกบาศก์เมตร	13,534	13,535	15,611	14,877
- น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
- น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	13,534	13,535	15,611	14,877
น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	13,534	13,535	15,611	14,877
น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดสู่แหล่งน้ำต่างๆในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	13,534	13,535	15,611	14,877
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	13,534	13,535	15,611	14,877
- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
การใช้น้ำ					
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในองค์กร	ลูกบาศก์เมตร	3,383	3,384	3,903	3,719
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในองค์กร	ลูกบาศก์เมตร	3,383	3,384	3,903	3,719
ปริมาณการเปลี่ยนแปลงการกักเก็บน้ำ ในกรณีที่พบว่าการกักเก็บน้ำส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำรวม	พันบาท	338	338	390	372
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้น้ำ	ลูกบาศก์เมตร/ FTE	1.64	1.65	1.80	1.67

ของเสียที่เกิดขึ้น

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ของเสียที่เกิดขึ้น					
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่เกิดขึ้น	กิโลกรัม	212,283	214,081	269,006	334,109
- ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	กิโลกรัม	NA	NA	3,819	3,270
- ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมด	กิโลกรัม	212,283	214,081	265,187	330,839
ปริมาณของเสียที่ไม่ถูกนำไปกำจัด					
ปริมาณของเสียที่ไม่ถูกนำไปกำจัด	กิโลกรัม	95,371	83,023	102,125	142,794
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมดที่ไม่ถูกนำไปกำจัด และถูกนำกลับมาใช้ด้วยวิธีต่าง ๆ	กิโลกรัม	0	0	3,749	3,270
ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0	0	0
- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	0	0	0	0
- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	0	0	0	0
- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	NA	NA	3,749	3,270
- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	NA	NA	1,758	3,270
- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	NA	NA	1,991	0
- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมดที่ไม่ถูกนำไปกำจัด และถูกนำกลับมาใช้ด้วยวิธีต่าง ๆ	กิโลกรัม	95,371	83,023	98,376	139,524
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0	0	0
- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	0	0	0	0
- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	0	0	0	0
- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	95,371	83,023	98,376	139,524
- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	NA	NA	699	15,153
- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	95,371	83,023	97,677	124,371
- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0

ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ปริมาณของเสียที่ถูกนำไปกำจัด					
ปริมาณของเสียที่ถูกนำไปกำจัด	กิโลกรัม	116,912	131,058	166,881	191,315
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมดที่ถูกนำไปกำจัด	กิโลกรัม	0	0	70	0
ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	0	0	70	0
- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	0	70	0
- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมดที่ถูกนำไปกำจัด	กิโลกรัม	116,912	131,058	166,811	191,315
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	116,912	131,058	166,811	191,315
- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
- การฝังกลบ	กิโลกรัม	116,912	131,058	166,811	191,315
- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0

หมายเหตุ

- ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ไม่ถูกนำไปกำจัดในปี 2566 ไม่รวมของเสียที่นำไปบริจาค
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

GRI Content Index

Statement Of Use	KTC has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2024 to 31 December 2024.
GRI 1 Used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	No sector guidelines apply.

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
General Disclosures									
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	10-12							
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	10, 12, 165							
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	10							
	2-4 Restatements of information	19, 187							
	2-5 External assurance	10, 198-199							
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	11-13							
	2-7 Employees	164, 172-176							
	2-8 Workers who are not employees	164, 172							
	2-9 Governance structure and composition	17, 35-36, 38						16	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	38						5	
	2-11 Chair of the highest governance body	36						16	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	17, 55						16.7	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	17, 55-56						11	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	17							
	2-15 Conflicts of interest	42-43, 46, 51	263-264, 304					16	
	2-16 Communication of critical concerns	42-43, 46, 51, 84, 169-171							
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	60-61						16	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	37	270-275						
	2-19 Remuneration policies	37	293-294, 302-303		aii-av.	Confidentiality constraints			
	2-20 Process to determine remuneration	-	293-294, 302-303						
	2-21 Annual total compensation ratio	-			a, b, c	Confidentiality constraints			
	2-22 Statement on sustainable development strategy	17						16	
	2-23 Policy commitments	45, 48, 51, 64						16	
	2-24 Embedding policy commitments	17, 45, 48, 64						16	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	21-26, 46, 51							
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	46						16	
	2-27 Compliance with laws and regulations	-							
	2-28 Membership associations	30-32						16	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	20-26						16	
	2-30 Collective bargaining agreements	182						8	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
Material topics									
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	18-19							
	3-2 List of material topics	19							
Corporate Governance									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	34-39							
Economic Performance									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	166							
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	166		https://www.ktc.co.th/sustainability-development/sustainability-report				8	
ESG Products and Services									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	90-93							
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	90-93						1, 3	
Financial Inclusion and Literacy									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	110-113, 118							
GRI 203: indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	114-119						9	
Anti-Corruption and Bribery									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	40-51							
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	40, 51, 167						16	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	48-49, 167-169						16	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	169-171						16	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	169						16	
Operational Eco-Efficiency									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	156-157							
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	188						7	✓
	302-2 Energy consumption outside of the organization	188						7	✓
	302-3 Energy intensity	156, 188						7	✓
	302-4 Reduction of energy consumption	157						7	
Water and Waste Management									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	158-161							

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	158-159							
	303-2 Management of water discharge- related impacts	159							
	303-3 Water withdrawal	189-190							✓
	303-4 Water discharge	190							✓
	303-5 Water consumption	190						11	✓
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	158, 160						11	
	306-2 Management of significant waste- related impacts	160-162						11, 12	
	306-3 Waste generated	160, 191						11, 12	✓
	306-4 Waste diverted from disposal	160, 191						11, 12	✓
	306-5 Waste directed to disposal	192						11, 12	✓
Climate Strategy									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	146-153							
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	187						3	✓
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	187						3	✓
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	153, 187						3	✓
	305-4 GHG emissions intensity	153, 187						13	✓
	305-5 Reduction of GHG emissions	187						13	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	-	a, b, c, d		Not applicable	Data is not applicable due to KTC's nature of business.			
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	-	a, b, c,		Not applicable	Data is not applicable due to KTC's nature of business.			
Supply Chain Management									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	62-68							
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	65							
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	67							
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	65						5, 8, 16	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	67						5, 8, 16	
Human Resource Management and Development									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	120-133							
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	177-182						5	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	124						5	
	401-3 Parental leave	185						3, 5, 8	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	186						8, 10	✓
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	126-130						8	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	123						8	
Occupational Health and Safety									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	134-141, 143							
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	135-139						8	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	138-139						8	
	403-3 Occupational health services	138-139						3	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	136-137						16	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	140						8	
	403-6 Promotion of worker health	141-144						3	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	138-139						8	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	135						8	
	403-9 Work-related injuries	183-184						3, 8, 16	✓
	403-10 Work-related ill health	183-184						3, 8, 16	
Human Rights									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	102-108							
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	172-175						10, 16	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	-	a, b		Confidentiality constraints			5	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	51, 108						5, 8	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	106-108						8	
Brand and Customer Trust									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	83-85, 87-89							
GRI 147: Marketing and Labeling 2016	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	84						16	
Digital Innovation									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	69-74, 76-79, 82							
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	74						16	
Risk and Crisis Management									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	52-61							

การรับรอง จากหน่วยงานภายนอก



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Krungthai Card Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2024 (1st January 2024 – 31st December 2024)

This Assurance Statement has been prepared for Krungthai Card Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

LRQA was commissioned by Krungthai Card Public Company Limited (KTC) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2024 ("the report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and materiality of the professional judgement of the verifier using Accountability's AA1000AS v3 for type 2 assurance.

Note: The exception is for both direct and energy indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

Our assurance engagement covered KTC's operations and activities only in Thailand and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of KTC's adherence to Accountability's AA1000 Principles (2018):
 - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the Report is in accordance with:
 - GRI Standards 2021¹, and
 - GRI 3-1: Process to determine material topics.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:
 - 302-1 Energy consumption within the organization
 - 302-2 Energy consumption outside of the organization
 - 302-3 Energy Intensity
 - 303-3 Water withdrawal
 - 303-4 Water discharge
 - 303-5 Water consumption
 - 306-3 Waste generated
 - 306-4 Waste diverted from disposal
 - 306-5 Waste directed to disposal
 - 305-1 Direct (Scope 1)² GHG emissions
 - 305-2 Energy indirect (Scope 2)² GHG emissions
 - 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emission (Category 1 – Purchased goods and services (credit card, paper and water), Category 3 – Fuel and energy-related activities, Category 5 – Waste generated in operations (disposal by landfill), Category 6 – Business travel, Category 7 – Employee Commuting)
 - 305-4 GHG Emission Intensity
 - 403-9: Work-related injuries and absenteeism rate
 - 404-1 Average hours of training per year per employee

Our assurance engagement excluded the data and information of KTC's operations and activities outside of Thailand, as well as suppliers, contractors and any third parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to KTC. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. KTC's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by and remains the responsibility of KTC and subsidiary companies.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach, nothing has come to our attention that would cause us to believe that KTC and subsidiaries have not:

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected, and that the direct and energy indirect GHG emissions data disclosed in the report are materially correct.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier; with the exception of direct and energy indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

Note: The extent of evidence-gathering for a moderate assurance engagement is less than for a high assurance engagement. Moderate assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites which occurs during a high assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a moderate assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a high assurance engagement been performed.

¹<https://www.globalreporting.org>

²GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out using Accountability's AA1000AS v3 and our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing KTC's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviews with external stakeholders and reviewing documents and associated records.
- Reviewing KTC's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their Report. We did this by benchmarking reports written by KTC and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether KTC makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing KTC's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Verifying data and information remotely via ICT application by sampling evidence to confirm the reliability of the selected indicators.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from KTC's stakeholder engagement process. KTC has open dialogue with all its stakeholders.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning KTC's sustainability performance that have been excluded from the report. It should be noted that KTC has established extensive criteria for determining which issue is material and that these criteria are not biased to the company's management.
- Impact: KTC has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to GHG emissions. For example: Climate Change Strategy Program and KTC has announced its target for GHG Emissions Reduction from Base Year 2022 (Scope 1 and 2).
- Responsiveness: KTC has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to reporting performance of the GRI disclosures associated with the key materiality topics.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. However, we believe that KTC's future reports should extend the boundary of GHGs emission disclosure to include GHG emissions Scope 2 from branch operations and energy imported by tenants.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification is the only works undertaken by LRQA for Krungthai Card Public Company Limited as such does not compromise our independence or impartiality.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'kamiga S.', is positioned above the title 'LRQA Lead Verifier'.

LRQA Lead Verifier

Dated: 27th February 2025

On behalf of LRQA (Thailand) Ltd.
No. 252/123, Muang Thai - Phatra Complex Tower B,
26th Floor, Unit 252/123 (C), Ratchadaphisek Road,
Huaykwang Sub-district, Huaykwang District,
Bangkok, 10310 Thailand

LRQA reference: BGK00001135

LRQA its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA, 2025.

