



krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก

พลังกรุงศรี สร้างสังคมยั่งยืน



รายงานความยั่งยืน 2559



ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อม
รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้

ข้าพระพุทธเจ้า คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ



ขอพระราชทานถวายพระพรชัยมงคล
ขอพระองค์ทรงพระเจริญ

ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม
ข้าพระพุทธเจ้า คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ







สารบัญ

2

พันธกิจ วิสัยทัศน์
และค่านิยม

4

สารจากประธานกรรมการ
รองประธานกรรมการ
และกรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

8

การเติบโตอย่างยั่งยืน
และความรับผิดชอบต่อสังคม

10

ความสำเร็จ
ของโครงการ
กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน

12

รางวัลและความสำเร็จ
ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

16

ข้อมูลองค์กร

20

โครงสร้าง
การบริหารจัดการ
และธรรมาภิบาล

26

การสร้าง
การมีส่วนร่วม
และความผูกพันร่วม
กับผู้มีส่วนได้เสีย

30

การจัดทำรายงาน

34

พลังกรุงศรี
สร้างสังคมยั่งยืน
สร้างคุณค่าความยั่งยืน

61

ตอบแทนคืนสู่สังคม

69

ร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

77

สนับสนุน
ด้านเงินช่วยเหลือ

80

การมีส่วนร่วมของ
ผู้บริหารระดับสูง
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

84

ข้อมูลประกอบ
การดำเนินงานเชิงตัวเลข
อย่างยั่งยืน

86

การรับรองรายงาน

88

ดัชนีข้อมูลรายงาน

93

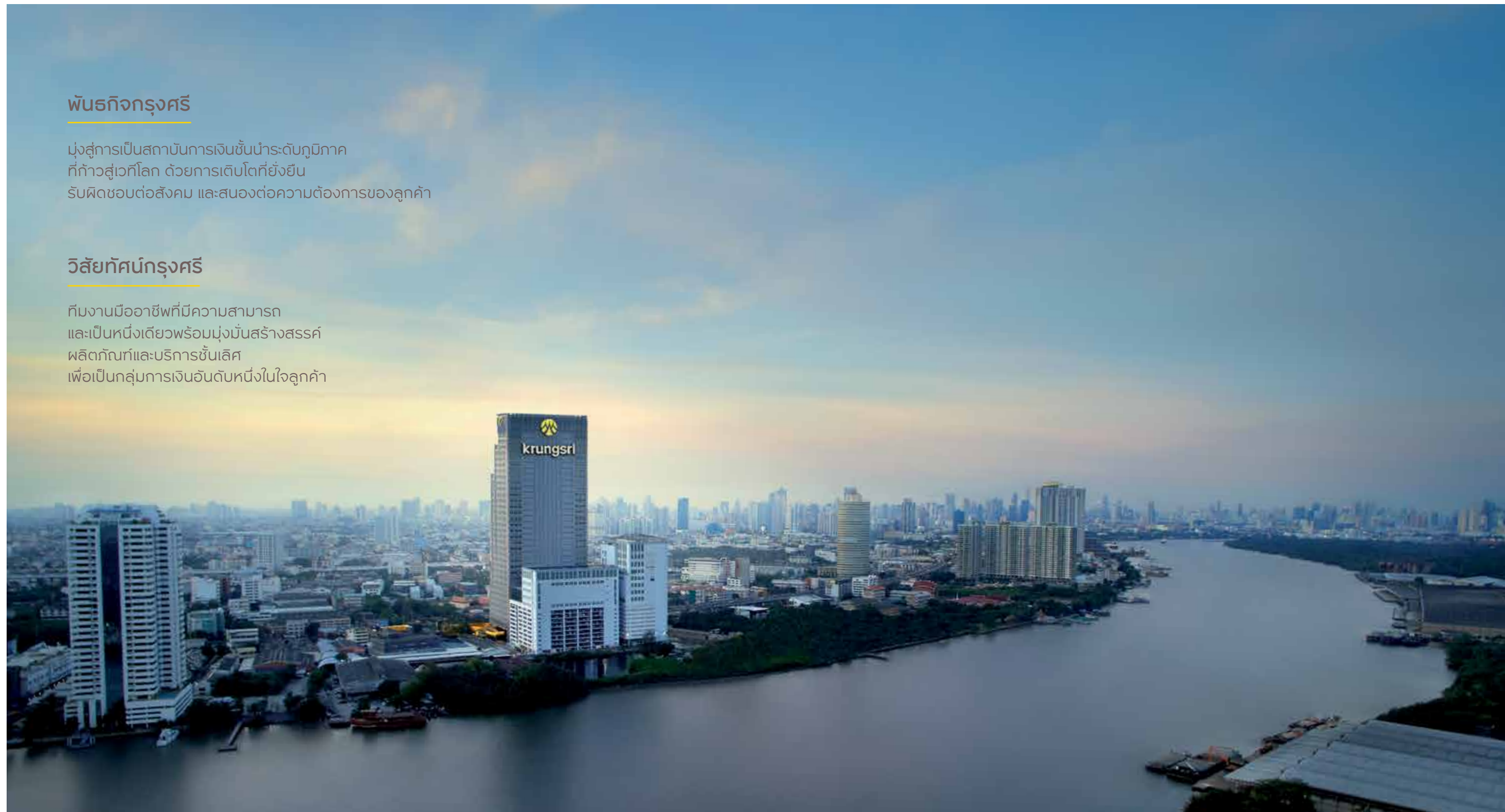
แบบสอบถามความคิดเห็น
ของผู้อ่านรายงาน
ความยั่งยืนกรุงศรี 2559

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน
รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถ
และเป็นหนึ่งเดียวพร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์
ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า



ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ : ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
จะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า
พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ข้อสัตย์ในการปฏิบัติงาน : ยึดความเป็นธรรมและ
เป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง
โปร่งใส ยึดหลักกฎหมาย และหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ : ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิด
และจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์
สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ : มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้าง
ความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง : ตั้งใจทำสิ่งที่ดีขึ้นในทุก ๆ วัน
โดยเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่
ที่จะก่อประโยชน์อันเป็นธรรมให้แก่ลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก : มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโต
ของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ของกรุงศรีและการปฏิบัติตามพันธกิจในการส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ด้วยประสิทธิภาพอย่างมีคุณธรรม เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน ได้ปรากฏผลในเชิงรูปธรรมอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อหุ้นธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้รับเลือกให้เป็นหุ้นยั่งยืน โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2559

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรุงศรีมีกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) โดยมีค่านิยม นโยบาย ตลอดจนกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผนึกอยู่ในกระบวนการทำธุรกิจ (CSR-in-process) ควบคู่ไปกับการจัดทำโครงการส่งเสริมสังคมและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่นอกกระบวนการธุรกิจ (CSR-after-process) ซึ่งการเป็นองค์กรดำเนินธุรกิจที่ดูแลและคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นต่อมิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) อย่างจริงจังต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยไม่ย่อท้อนี้เอง ได้สร้างความเชื่อมั่นต่อนักลงทุนที่มีได้ต้องการเห็นเพียงผลการดำเนินงานที่ดีเท่านั้น แต่ต้องการมีส่วนร่วมในการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อเป็นที่ตั้ง

ในการประกอบธุรกิจของกรุงศรีนั้น นอกเหนือจากการสนับสนุนการให้บริการทางการเงินแก่องค์กรธุรกิจและลูกค้าบุคคลที่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินแล้ว พันธกิจที่กรุงศรียึดถือเสมอมาคือ การให้บริการทางการเงินอย่างครอบคลุมทั่วถึง (Financial Inclusion) แก่กลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพื่อช่วยสร้างความเข้มแข็งมั่นคงแก่สังคมระดับฐานรากผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งเป็นการช่วยแก้ปัญหาสังคม ลดปัญหาหนี้ในระบบ และช่วยขจัดความยากจน นับว่าเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน พ.ศ. 2573 (Sustainable Development Goals 2030 หรือ SDG 2030) ขององค์การสหประชาชาติด้วย

ในปี 2559 กรุงศรีได้ขยายขอบเขตการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน ทั้งด้านการส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนควบคู่กับการให้ความรู้สร้างเสริมวินัยทางการเงินแก่สังคมและชุมชนทุกภาคส่วน ทั้งในประเทศและประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอาเซียน อาทิ การส่งเสริมให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ประกอบการระดับฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพผ่านผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อเจ้าแม่ทันทใจ” สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ภายใต้การดำเนินงานของ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด หรือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ นอกจากนี้ กรุงศรียังแบ่งปันความเชี่ยวชาญด้านการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบให้กับ Hattha Kaksekar Limited สถาบันไมโครไฟแนนซ์ชั้นนำของกัมพูชา ซึ่งเป็นสมาชิกล่าสุดในเครือกรุงศรีอีกด้วย

ในขณะเดียวกัน อาสาสมัครกรุงศรีกว่า 3,000 คน ได้ลงพื้นที่ให้ความรู้ด้านการเงินพื้นฐานและการออมเงินในโครงการ “กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน” ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรียนง่าย” แก่นักเรียนระดับประถมศึกษาตอนปลายจำนวน 5,258 คน จาก 94 โรงเรียนครอบคลุม 27 จังหวัด ในทุกภูมิภาคของไทย และได้ขยายความรู้โครงการดังกล่าวสู่เยาวชนใน 2 แขวงของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้แก่เวียงจันทน์และสะหวันนะเขตด้วย

สำหรับปี 2560 และต่อไป กรุงศรียังคงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยการสร้างคุณค่าร่วมกันกับสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมเติบโตไปพร้อม ๆ กันอย่างยั่งยืน ภายใต้บริบทแห่งประโยชน์สุขของประชาคมไทยและอาเซียน

วีระพันธุ์ กิจปัทมวรรณ
ประธานกรรมการ

ทาคาโยชิ พุดาเอะ
รองประธานกรรมการ

โนริอากิ โกโตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เริ่มต้นวันนี้

เราเล็งเห็นความสำคัญในการปลูกฝังความเข้าใจ
และวินัยทางการเงินแก่เยาวชนและชุมชน
เพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

การเติบโตอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม



การมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืนของภาคการเงิน การธนาคารนั้น ย่อมมีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจ ให้ความก้าวหน้ามั่นคงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งไม่ได้จำกัด แต่เพียงการเติบโตของตัวเลขทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว แต่หมายรวมถึงการพัฒนาเศรษฐกิจให้ดำรงอยู่ควบคู่ไปกับการยกระดับสังคม เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน อย่างเข้มแข็ง ไม่ละเลยผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น จากการพัฒนาอันเกิดจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจของทั้งภาครัฐ และเอกชน โดยสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้นั้น คือการพิจารณาการดำเนินงานอย่างรอบคอบและคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ

ในฐานะที่กรุงศรีเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ เรามีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะเป็นผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่อ เพื่อบรรลุพันธกิจในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า” ผ่านแนวนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืนใน 3 มิติ ดังต่อไปนี้

นโยบายการดำเนินธุรกิจ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

ธนาคารกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ บริหารจัดการพอร์ตอย่างสมดุล ตลอดจนเป็นผู้คิดทางธุรกิจและผู้นำคำปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อถือ

ความยั่งยืนด้านสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการพัฒนาองค์ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมลงให้เหลือน้อยที่สุด ผ่านการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ริเริ่มโดยส่วนงานธุรกิจภายใน ธนาคารและจากนโยบายการพิจารณาสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบและระมัดระวังเป็นสำคัญ

แผนการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปี 2559 ธนาคารได้ปรับแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้สะท้อนและครอบคลุมความรับผิดชอบต่อประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ (Material Sustainability Issues) มากยิ่งขึ้น โดยแผนการดำเนินงานที่ได้กำหนดขึ้นนี้ เป็นแผนระยะสั้น กรอบระยะเวลา 2 ปี (พ.ศ. 2559-2560) มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจ ที่ถูกต้องแก่พนักงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการดำเนินงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อ สร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมโดยรอบ ส่งเสริมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และยังคงไม่ละเลยการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ซึ่งเป็นหนึ่งในความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยแผนระยะสั้นนี้มุ่งเน้นการดำเนินงาน เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระยะยาวของกรุงศรีในอนาคต ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หมวด ดังนี้

Krungsri's CSR 4 Pillars



การสร้างคุณค่าความยั่งยืน



การตอบแทนคืนสู่สังคม



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงาน ที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว และการจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน และสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

การตอบแทนคืนสู่สังคม

มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชน โดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของธนาคารและสังคมในวงกว้าง ผ่านโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงส่งเสริม กระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่าง ๆ อาทิ ทุนการศึกษา การเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติภัย การบริจาคเงินช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

การร่วมบรรลุเป้าหมายโลก ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี ค.ศ. 2030

[G4-15]

สำหรับแผนการดำเนินงานในระยะยาวนั้น กรุงศรีมีแนวคิดที่จะ ผนวกประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจธนาคารให้ เป็นเนื้อเดียวกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่เป็นรูปธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมายโลก ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี ค.ศ. 2030 เรื่องการมีส่วนร่วมในการจัด ความยากจนผ่านการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน การส่งเสริมสุขภาวะที่ดี การศึกษาที่มีคุณภาพ ลักษณะงานที่ดี และเศรษฐกิจที่เติบโต ความยั่งยืนของชุมชนเมืองและท้องถิ่น การดำเนินการเกี่ยวกับสภาวะภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง ความเป็นธรรมและยุติธรรม และการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่าง หน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ทางความยั่งยืนร่วมกัน ซึ่งแผนการดำเนินงานในระยะยาวนี้ จะยังคงดำเนินภายใต้ แนวคิด “เราพร้อมแบ่งปัน” ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้พนักงาน ผู้บริหาร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญมีจิตสาธารณะ รู้จักแบ่งปัน และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน



หมายเหตุ : ช่องสีหมายถึงเป้าหมายที่กรุงศรีสามารถดำเนินการได้โดยทันที
ที่มา : <http://sustainabledevelopment.un.org>

ความสำเร็จของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน

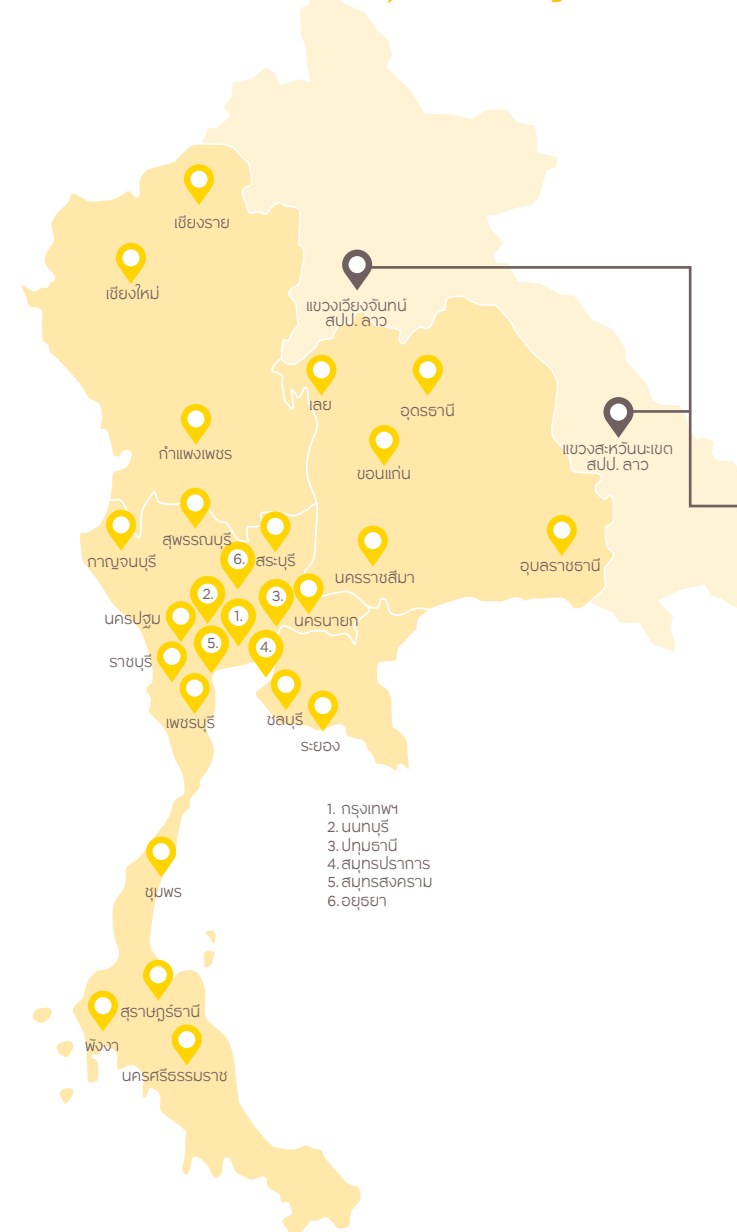


“กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน” เป็นหนึ่งในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่กรุงศรีได้ริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2558 เนื่องในวาระโอกาสครบรอบการก่อตั้งธนาคารปีที่ 70 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้พื้นฐานทางการเงิน อาทิ ความสำคัญและคุณค่าของเงิน การใช้เงินอย่างชาญฉลาด รู้จักใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น ตลอดจนการเก็บออมเงินเพื่ออนาคต ซึ่งมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับบทเรียนผ่านกิจกรรมสหกรณ์และการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ง่ายขึ้น เหมาะแก่เยาวชนในระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4-ป.6) ซึ่งเป็นกลุ่มเยาวชนที่อยู่ในวัยแห่งการเรียนรู้และกำลังก้าวเข้าสู่ช่วงวัยที่มีความต้องการก้าวทันตามสมัยให้รู้จักใช้จ่ายเงินอย่างมีคุณค่า โดยในปีแรกมีเยาวชนจำนวน 3,839 คน จาก 70 โรงเรียน ใน 30 จังหวัดทั่วทุกภูมิภาคได้รับความรู้ด้านการเงินจากโครงการดังกล่าว

จากผลสำเร็จในปีแรก กรุงศรีจึงได้สานต่อโครงการ “กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน” ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรียนง่าย” ให้ครอบคลุมโรงเรียนระดับประถมศึกษาทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น และยังเป็นปีแรกที่ขยายโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงินไปสู่เยาวชนในภูมิภาคอาเซียน โดยจัดโครงการดังกล่าวที่โรงเรียนประถมบ้านอาคาด (Ban Arkard Elementary School) แขวงเวียงจันทน์ และโรงเรียนประถมสอนโซ (Sonxay Elementary School) แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) ด้วยเล็งเห็นว่าเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่เยาวชนในวงกว้างในการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินซึ่งเปรียบเสมือนรากฐานในการดำเนินชีวิตที่มั่นคง อันจะนำไปสู่อนาคตอันยั่งยืนของชุมชนและประเทศชาติต่อไป

ความสำเร็จในโครงการปีนี้ กรุงศรีได้ให้ความรู้ด้านการเงินแก่นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา จำนวน 5,258 คน จาก 94 โรงเรียน ใน 27 จังหวัดทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และใน 2 แขวงของ สปป.ลาว

แผนที่โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน



การจัดอบรมหลักสูตรการสอนแก่อาสาสมัครกรุงศรี (Train the Trainer)

เพื่อเตรียมความพร้อมในการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินสู่เยาวชนก่อนดำเนินกิจกรรม



ขยายความสำเร็จสู่เยาวชนในภูมิภาคอาเซียน น่านอง 2 โรงเรียนใน สปป. ลาว



- โรงเรียนประถมบ้านอาคาด (Ban Arkard Elementary School) แขวงเวียงจันทน์



- โรงเรียนประถมสอนโซ (Sonxay Elementary School) แขวงสะหวันนะเขต

กรุงศรีสอนน้อง “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ฟูพรมให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน 92 โรงเรียน ใน 27 จังหวัดทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย



รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



รางวัลแห่งความเป็นเลิศด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความพยายามอย่างเป็นรูปธรรมในการดำเนินธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้ในปิ่นกรุงศรีได้รับการยกย่องในการสร้างคุณค่าความยั่งยืนแก่สังคม และได้รับรางวัลจากหลากหลายหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ดังนี้

- ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2559 เป็นครั้งแรก โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



- รางวัล “ดีเด่น” การประกวดรายงานความยั่งยืนประจำปี 2558 โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดยการสนับสนุนของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสถาบันไทยพัฒน์
- ประกาศนียบัตร SDG-Enhanced Report โดยสถาบันไทยพัฒน์
- รางวัลองค์กรยอดเยี่ยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (4 ปีซ้อน) และเป็นครั้งแรกที่ได้รางวัลพันธมิตรเชิงสร้างสรรค์ ไทย-สหรัฐฯ (CSR Excellence Recognition and Thai-U.S. Creative Partnership Award) ประจำปี 2559 โดยหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (American Chamber of Commerce in Thailand - AMCHAM)
- รางวัล Asia's Best CSR (2 ปีซ้อน) โดยนิตยสาร Corporate Governance Asia

รางวัลแห่งความเป็นเลิศด้านธรรมาภิบาล

รากฐานสำคัญประการหนึ่งในการเติบโตอย่างยั่งยืนของกรุงศรีคือการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลเป็นเลิศ มีผู้นำที่โดดเด่น ด้วยวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการรักษาผลการดำเนินการควบคู่ไปกับการมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ โดยมีรางวัลเหล่านี้เป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จที่เกิดขึ้น

- รางวัล Asia's ICON on Corporate Governance (ปีที่ 3) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Asian Corporate Director Recognition Award (ปีที่ 3) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Asia's Best CEO (Investor Relations) (ปีที่ 2) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Asia's Best CFO (Investor Relations) (ปีที่ 2) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Best Investor Relations Company (Thailand) (ปีที่ 3) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล The Asset Corporate Award - Platinum Award 2016 โดย The Asset



รางวัลแห่งความเป็นเลิศ ด้านการดูแลพนักงาน

ด้วยกรุงศรีตระหนักดีว่า พนักงานคือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ เราจึงทุ่มเทการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและเน้นความสำคัญของการเพิ่มศักยภาพแรงงานและทรัพยากรมนุษย์ ความพยายามนี้เองส่งผลให้ในปีกรุงศรีได้รับรางวัลประเภทสถานประกอบการดีเด่นด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี 2559

- รางวัล “The Best of DSD (Department of Skill Development) 2016” โดยกระทรวงแรงงาน



รางวัลแห่งความเป็นเลิศ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงิน

เพราะลูกค้าคือผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของกรุงศรี เราจึงมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมต่อความคาดหวังและเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่มให้ได้มากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจในภาพรวม สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย โดยในปี กรุงศรีได้รับหลากหลายรางวัลทั้งในและต่างประเทศ เป็นเครื่องหมายยืนยันการเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

การริเริ่มและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอันหลากหลายและเป็นเลิศ เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่ม

- รางวัล Consumer Finance Product of the Year 2016 โดย The Asian Banker
- รางวัล Best Consumer Finance Product in Thailand โดย The Asian Banker
- รางวัล Best Deposit Product in Thailand โดย The Asian Banker
- รางวัล Mortgage and Home Loan Product of the Year – Thailand โดย Asian Banking & Finance Wholesale Banking Awards
- รางวัล Automotive Lending Initiative of the Year–Thailand โดย Asian Banking & Finance Wholesale Banking Awards
- รางวัล Best Auto Leasing Award โดย Grand Prix International



กระบวนการจัดการธุรกิจ

การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ เสริมหนุนการให้บริการทางการเงินตามแนวทาง “ลูกค้าคือคนสำคัญ”

- รางวัล The Asset Best CEO, Thailand สาขาการเงินและการธนาคาร โดย The Asset
- รางวัล Best Commercial Bank Thailand 2016 โดย The Global Business Outlook
- รางวัล Best Retail Bank Thailand 2016 โดย The Global Business Outlook



นวัตกรรมทางการเงิน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

กรุงศรีใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ แก่ลูกค้าและพนักงานซึ่งนับได้ว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดขององค์กร โดยความริเริ่มด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ เป็นบันไดก้าวสำคัญที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในอนาคต

- รางวัล Thailand Domestic Technology and Operations Bank of the Year โดย Asian Banking & Finance Wholesale Banking Awards
- รางวัล Best Branch Automation Project in Thailand โดย The Asian Banker



ข้อมูลองค์กร



ข้อมูลบริษัท

ชื่อบริษัท :	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ลักษณะกิจการ :	บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ชื่อย่อหลักทรัพย์ :	BAY
เลขทะเบียนบริษัท :	0107536001079
ประเภทธุรกิจ :	ธนาคารพาณิชย์
ชื่อเชิงพาณิชย์ :	กรุงศรี
พื้นที่การดำเนินงาน :	5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2 สาขา และการร่วมค้า) เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (1 สาขา) สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ (สำนักงานตัวแทน) และราชอาณาจักรกัมพูชา (บริษัทในเครือ)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ :	1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ช่องทางการติดต่อ :	โทรศัพท์ : 0-2296-2000 โทรสาร : 0-2683-1304 ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ : โทร. 1572 เว็บไซต์ www.krungsri.com
อัตรากำลังทั้งหมด :	29,595 คน (พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวของธนาคารและบริษัทในเครือ)
รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ :	24,142 ล้านบาท

ลักษณะบริการของธนาคาร

กรุงศรีดำเนินธุรกิจให้บริการโดยตรงต่อผู้บริโภค โดยมีลักษณะการให้บริการที่สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

 การรับฝากเงิน	 การให้สินเชื่อ	 บริการทางการเงินอื่น ๆ
ธนาคารรับฝากเงินจากบุคคลทั่วไป และจากองค์กรธุรกิจ โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท คือ - เงินฝากกระแสรายวัน - เงินฝากออมทรัพย์ - เงินฝากประจำ - เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ	ธนาคารให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ - การเบิกเงินเกินบัญชี (O/D) - เงินกู้โดยใช้ตัวสัญญาใช้เงินและเงินกู้ระยะยาวให้แก่ลูกค้าธุรกิจ - สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อบุคคลสำหรับลูกค้าบุคคล - สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ - สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ - บริการด้านสินเชื่ออื่น ๆ อาทิ การอาวัล และรับรองตั๋วเงิน หนังสือค้ำประกัน เลตเตอร์ออฟเครดิตและการออกหนังสือสนับสนุนทางการเงิน ฯลฯ	- บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ - บริการด้านการโอนเงินภายในประเทศ - บริการด้านปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ - บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศ “KRUNGSRI Trade Link” - บริการหัก/ฝากเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติ - บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย - บริการด้านพาณิชย์ธนกิจ - บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ - บริการบริหารเงินสด - บริการลูกค้าธุรกรรมการเงิน - บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าและเครื่องมือทางการเงิน - ด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย - บริการด้านการเงินเพื่อการค้า - บริการด้านพันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

กฏบัตร หลักการ ความริเริ่ม และการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

[G4-15 ถึง G4-16]

กรุงศรีดำเนินธุรกิจตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฏบัตร หลักการ และความริเริ่มในระดับประเทศและระดับสากลต่าง ๆ อาทิ แนวทางการกำกับดูแลองค์กร ASEAN CG Scorecard การควบคุมภายในด้วยหลัก COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางการจัดทำรายงานสากล Global Reporting Initiatives (GRI) และเป็นสมาชิกที่ผ่านการรับรองจาก **แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต** (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition against Corruption : CAC)

นอกจากนี้ กรุงศรียังเป็นสมาชิกหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (American Chamber of Commerce : AMCHAM) สมาชิกรัฐสภาไทย-ญี่ปุ่น (Thai-Japanese Association : TJA) และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกัน และการประกอบธุรกิจที่มั่นคง ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมผ่านความร่วมมือระหว่างกันและพร้อมก้าวไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกได้ในวงกว้าง กรุงศรียังร่วมเป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทย (The Thai Bankers' Association : TBA) ในการร่วมมือเพื่อสร้างเครือข่ายภาคการเงินที่แข็งแกร่ง และเป็นสมาชิกของ **ชมรม CSR** ภายใต้ความดูแลของสมาคมธนาคารไทย เพื่อร่วมสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้แก่สังคม โดยในปี 2559 กรุงศรีได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ **“รู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ”** หรือ “Saving for Change” ของชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย ที่ได้ร่วมมือกับหลากหลายธนาคารในการเป็นภาคีเครือข่ายให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้เติบโตไปอย่างมีวินัยทางการเงินที่จะช่วยเสริมสร้างสังคมยั่งยืนในอนาคต

การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ ^[G4-13]

ประเทศในกลุ่มแม่น้ำโขง อันได้แก่ กัมพูชา สปป. ลาว สหภาพเมียนมาร์ และเวียดนาม นับเป็นประเทศที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูง และมีศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ซึ่งในปีนี้ กรุงศรีประสบความสำเร็จในการดำเนินการเข้าซื้อกิจการของ Hattha Kaksekar Limited : HKL สถาบันไมโครไฟแนนซ์อันดับ 4 ในกัมพูชา เมื่อเดือนกันยายน 2559 นับเป็นอีกหนึ่งความสำเร็จของกลยุทธ์การขยายธุรกิจ ในภูมิภาคอาเซียนของกรุงศรี และตอกย้ำจุดยืนในการเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อรายย่อยและไม่โครไฟแนนซ์ เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าระดับฐานราก ทั้งนี้ HKL นับเป็นหนึ่งในสถาบันไมโครไฟแนนซ์รายใหญ่ที่ดำเนินการธุรกิจมายาวนานที่สุดแห่งหนึ่งในกัมพูชา การเข้าซื้อกิจการในครั้งนี้ นับเป็นก้าวที่สำคัญอีกก้าวหนึ่งของกรุงศรี ในการขยายขอบเขตการเข้าถึงบริการทางการเงินไปสู่ประเทศในอาเซียน

ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2559 HKL มีมูลค่าสินทรัพย์รวม 587 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือประมาณ 21,021 ล้านบาท มีฐานลูกค้า 339,117 บัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.52 เมื่อเทียบกับปี 2558 ที่ผ่านมามีสินเชื่อ 445 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือประมาณ 15,953 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.49 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีสาขาให้บริการ 154

บริษัทย่อยและบริษัทในเครือ ^[G4-17]

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

ประเภทของบริการ : ให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์”

ดำเนินงานโดย :

- บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
- บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นส์โบรกเกอร์ จำกัด
- บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด
- บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด
- บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด

สาขา และเครื่องเอทีเอ็มจำนวน 123 เครื่องทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชน

เนื่องจาก ความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Financial Technology (FinTech) รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0 ตอบสนองตามแนวนโยบายของภาครัฐ ในปี 2559 กรุงศรีจึงได้มีการก่อตั้งสายงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นและในปี 2560 ได้ปรับเปลี่ยนเป็นสายงานดิจิทัลแบงก์กิ้งและนวัตกรรม เพื่อความคล่องตัวในการทำงานและตอกย้ำการบริหารจัดการที่ทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างรวดเร็ว และการบริการด้านการเงินในยุคดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคแห่งนวัตกรรมทางการเงินด้วยการสร้างวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม หรือ Innovation Culture ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2559 และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของกรุงศรี และเว็บไซต์กรุงศรี www.krungsri.com

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์

ประเภทของบริการ : ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และได้เพิ่มบริการด้านประกันภัยในปี 2557 ในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม

ดำเนินงานโดย :

- บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

กรุงศรี ออโต้

ประเภทของบริการ : ผู้นำด้านธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ ภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงศรี ออโต้”

ดำเนินงานโดย :

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

กรุงศรี เอเอ็มซี

ประเภทของบริการ : ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดย การเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

ดำเนินงานโดย :

- บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด

กรุงศรี เซอร์วิส

ประเภทของบริการ : ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากร และจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้

ดำเนินงานโดย :

- บริษัท รักษาความปลอดภัยสยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด

กรุงศรี ซีเคียวริตี้

ประเภทของบริการ : นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามประเภทคือ ธุรกิจนายหน้า ซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวาณิชธนกิจ ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน ธุรกิจการลงทุน

ดำเนินงานโดย :

- บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

กรุงศรี ลีสซิ่ง

ประเภทของบริการ : ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ

ดำเนินงานโดย :

- บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด

กรุงศรี แฟกเตอริง

ประเภทของบริการ : ประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟกเตอริง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้า โดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน

ดำเนินงานโดย :

- บริษัท กรุงศรี แฟกเตอริง จำกัด

กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์

ประเภทของบริการ : ธุรกิจจัดการกองทุน อาทิ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ การจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิ สหกรณ์ และผู้ลงทุนสถาบัน

ดำเนินงานโดย :

- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ - สปป. ลาว

ประเภทของบริการ : ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิ่ง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (ผ่อนชำระเป็นงวด) ให้แก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ใน สปป. ลาว

ดำเนินงานโดย :

- บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด

Hattha Kaksekar Limited - กัมพูชา

ประเภทของบริการ : ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเพื่อรายย่อย (Microfinance) ในประเทศกัมพูชา โดยเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการสินเชื่อเพื่อรายย่อยที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 1 ใน 5 แห่ง และดำเนินธุรกิจมายาวนานที่สุดแห่งหนึ่งในกัมพูชา

ดำเนินงานโดย :

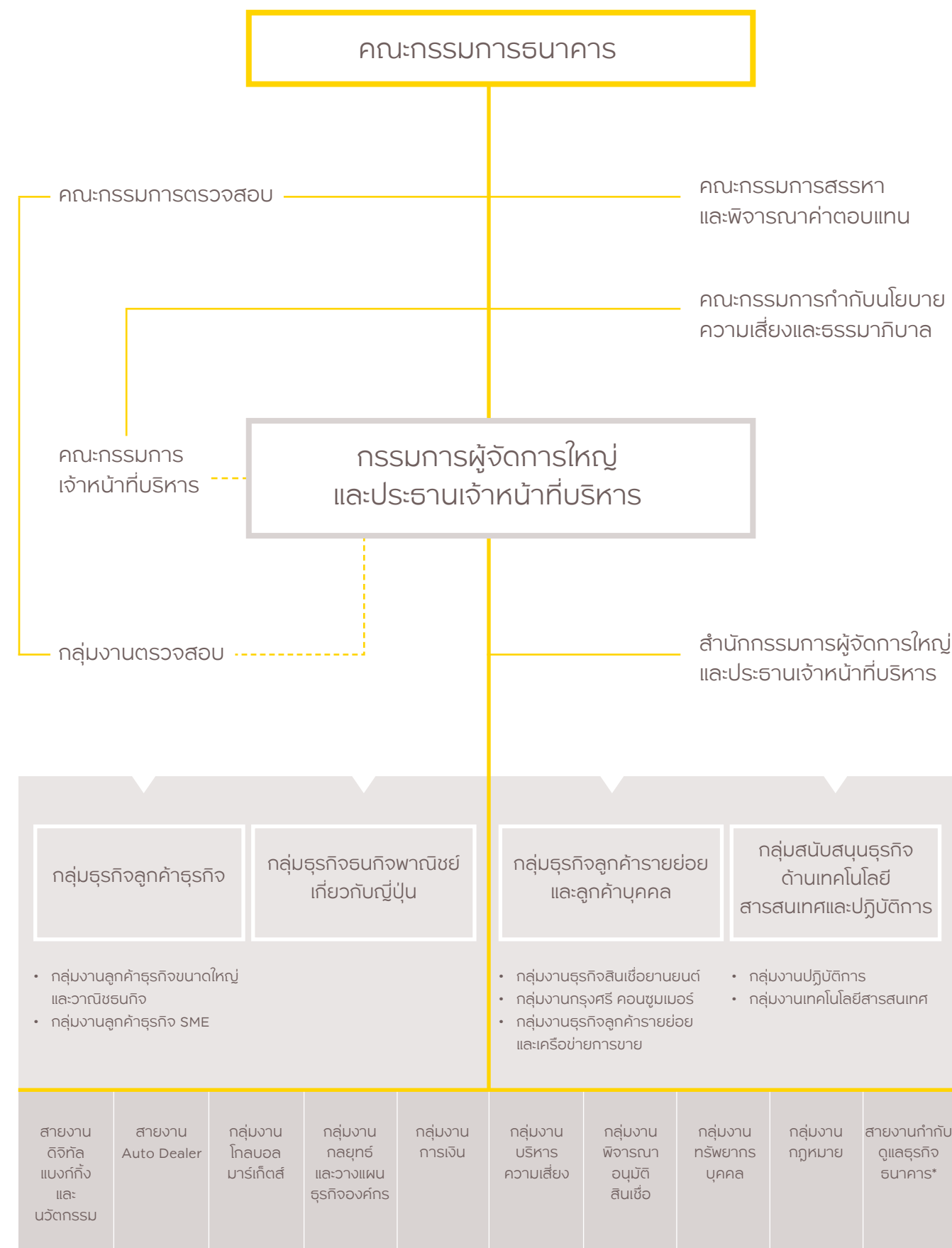
- Hattha Kaksekar Limited

หมายเหตุ : บริษัท ออยุธยาคาร์ดิเซอร์วิสเชส จำกัด ได้จดทะเบียนเลิกกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และอยู่ระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี



ขององค์กรดำเนินอยู่บนหลักธรรมาภิบาล จึงจะสามารถเป็น
สถาบันทางการเงินที่มีเสถียรภาพเคียงคู่ไปกับความเจริญ
ก้าวหน้าของประเทศ

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรอบคอบระมัดระวังความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับสภาวการณ์และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ดังนั้น กรู๊ปจึงได้กำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดรับการเป็นสถาบันการเงินที่มีธรรมาภิบาลไว้ดังนี้



* สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร รายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนด “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” (Good Corporate Governance Principles) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้น และการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส องค์ประกอบ คุณสมบัติ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรีต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการเติบโตอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลัก จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานและการปฏิบัติ โดยได้กำหนดให้มีการทบทวนหลักการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มธุรกิจ รวมถึงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับปี 2559 คณะกรรมการธนาคารได้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีการเพิ่มเติมบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประธานกรรมการ การกำหนดองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติในที่ประชุม โดยควรมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด และปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในและการสอบทานคุณภาพงานตรวจสอบ ตลอดจนปรับแก้เนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับข้อกำหนดรวมถึงโครงสร้างของกรุงศรี

ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน



นอกจากนี้ เพื่อเสริมหนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล กรุงศรีได้กำหนด “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” หรือ The Spirit and The Letter (S&L) ที่มุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนยึดถือในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของข้อกำหนดต่าง ๆ มากกว่าการยึดถือเพียงลายลักษณ์อักษร



กรุงศรีกำหนดให้พนักงานต้องรับทราบ หน้าที่ศึกษา และทำความเข้าใจกับปรัชญาดังกล่าว โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่เผยแพร่ในอินทราเน็ต www.onekrungsriportal.net รวมถึงบรรจุเป็นหลักสูตรบังคับให้พนักงานทบทวนความรู้ผ่าน E-Learning ทุก ๆ 2 ปี

การต่อต้านการทุจริต

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจทางการเงินคือการเป็นสถาบันทางการเงินที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ปราศจากความไม่โปร่งใสหรือการทุจริตใด ๆ ที่นอกจากจะเป็นต้นทุนในการดำเนินงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย กรุงศรีมีความจริงจังในการจัดและป้องกันการเกิดทุจริตภายในองค์กรทุกรูปแบบ จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตขึ้น มีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารและทบทวนความครบถ้วนเพียงพอของนโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการประชุมเพื่อกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริตอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

นโยบายและแนวปฏิบัติดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริต

กรุงศรีได้กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) และแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Program) โดยมีหลักการสำคัญ คือการไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันหรือการละเมิดต่อหลักการที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้ทุกรูปแบบ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม การสร้างมาตรการและขั้นตอนปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต การสื่อสารและส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การจัดให้มีช่องทางในการแจ้งเบาะแส การบันทึกบัญชีและจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้อง การกำหนดการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการสอบทานและตรวจสอบความครบถ้วนเพียงพอของกระบวนการทั้งหมดโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบาย ความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

ธนาคารมีการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment : RCSA) และกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator : KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) อย่างใกล้ชิด โดย “การทุจริต” คือหนึ่งในประเด็นที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ ซึ่งทุกฝ่ายงานจะมีผู้รับผิดชอบที่เรียกว่า “Compliance Champion” ทำหน้าที่ในการจัดทำรายงาน RCSA ทุกเดือน เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความเสี่ยงโดยตรง คือ สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ โดยการจัดทำ

รายงานความเสี่ยงรายเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของ Compliance Champion เพื่อการรายงานความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเหตุการณ์ และทำให้องค์กรมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

สำหรับรายงานการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ (Non-Compliance Report) นั้น ธนาคารได้กำหนดให้พนักงานจะต้องรายงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านคณะกรรมการต่าง ๆ และรายงานสรุปผลการดำเนินการตามมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดังกล่าว อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การสร้างสำนึกแห่งความซื่อสัตย์และการต่อต้านทุจริต

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้รับการสื่อสาร ยึดถือและปฏิบัติตาม กรุงศรีได้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรีอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของกรุงศรีภายใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการ และผ่านกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้แก่พนักงาน รวมถึงการจัดทำหลักสูตรการอบรมผ่านระบบในการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร (Krungsri Learning Companion : KLC) โดยกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและการระแวดระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 4 หลักสูตร และบังคับให้พนักงานและผู้บริหารทุกคนจะต้องทบทวนความรู้ตามหลักสูตรดังกล่าวทุก ๆ 2 ปี

หลักสูตรด้านการต่อต้านทุจริตและความเสี่ยง



เพื่อเป็นการตอกย้ำถึงความสำคัญของการต่อต้านการทุจริต กรุงเทพฯได้จัดกิจกรรม อาทิ จัดทำภาพยนตร์สั้นเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในช่วงสัปดาห์ “การปฏิบัติตามหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” ซึ่งวัตถุประสงค์ของงานคือ รมรณงค์ให้พนักงานและผู้บริหารตระหนักถึงและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของแนวทางการป้องกันและต่อต้านการทุจริตของกรุงเทพฯจัดทำไปสเตอร์เผยแพร่ตามจุดสำคัญต่าง ๆ ในอาคารสำนักงาน ข้าราชการสัมพันธ์ภายใน และส่งข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร เพื่อแจ้งให้พนักงานทราบช่องทางแจ้งเบาะแสเมื่อพบการทุจริตหรือการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติ

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2559 ธนาคารได้เข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ 2559 “กรรมสนองโง่ง” ณ สนามหลวง กรุงเทพมหานคร ร่วมกับภาคีเครือข่ายอื่น ๆ เพื่อแสดงจุดยืนในการต่อต้านคอร์รัปชัน



การส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยงแก่กรรมการธนาคาร

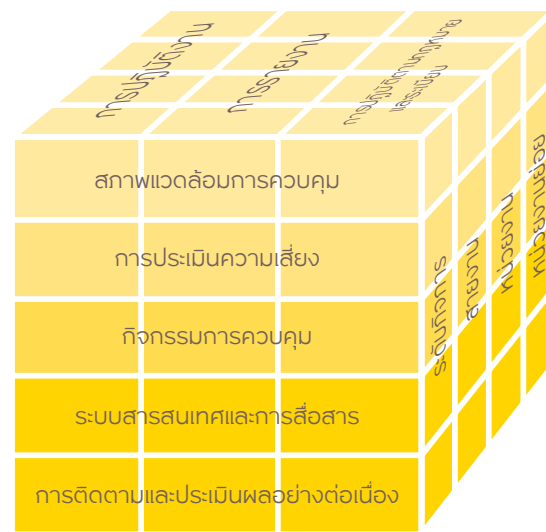
เพื่อส่งเสริมการมีธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร นอกจากการฝึกอบรมพนักงานด้านการต่อต้านทุจริต การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง และกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยงของทุกหน่วยงานภายในองค์กรแล้ว ธนาคารยังส่งเสริมให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร นั่นคือคณะกรรมการธนาคาร ได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความเสี่ยง การมีกำกับดูแลกิจการและธรรมาภิบาลที่ดี การต่อต้านการทุจริต ฯลฯ อันจะส่งผลให้ธนาคารเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับ ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมไปถึงกฎระเบียบมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่โปร่งใสมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2559 คณะกรรมการธนาคารได้เข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เฉลี่ย 4.42 ชม./คน/ปี ดังนี้

- **หลักสูตร Driving Company Success with IT Governance** เพื่อรับทราบปัจจัยความเสี่ยงทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเชิงกลยุทธ์ในปัจจุบัน จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- **หลักสูตร Cyber Security Awareness Training for Senior Executive** เพื่อตระหนักถึงแนวโน้มภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ จัดโดยศูนย์การเรียนรู้กรุงเทพฯ ได้เชิญวิทยากรภายนอกมาบรรยายพิเศษแก่คณะกรรมการธนาคาร
- **สัมมนา “หลักการบริหารกิจการที่ดี” และ “หลักธรรมาภิบาลการลงทุนสำหรับผู้ลงทุนสถาบัน”** ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจดทะเบียน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์เกี่ยวกับบทบาทของคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียน ในฐานะผู้นำของกิจการ จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- **สัมมนา CG Forum “สุจริต ระเบิดระวัง เกราะคุ้มกันกรรมการ” ครั้งที่ 1/2559** เพื่อให้กรรมการตระหนักถึงการทำหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ รวมถึงมติผู้ถือหุ้นด้วยความโปร่งใส

สำหรับรายละเอียดข้อมูลการกำกับดูแลองค์กร อาทิ องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2559 และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของกรุงเทพฯ

การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

กรุงเทพฯยังคงใช้มาตรการและกระบวนการดำเนินงานที่ใช้การกำกับดูแลเพื่อระบวเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในกระบวนการงาน โดยได้ยึดหลักการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) และการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring)



นอกจากนี้ กรุงเทพฯยังมีการบริหารจัดการความเสี่ยงคือ การระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและการจัดการความเสี่ยงผ่านนโยบายต่าง ๆ ทั้งในส่วนของการเสี่ยงด้านเครดิต ภาพรวมองค์กร ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการ ซึ่งหมายรวมถึงความเสี่ยงใด ๆ ก็ตามที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) สิ่งเหล่านี้อาจหมายถึงการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากภัยทางความยั่งยืนต่าง ๆ อันเป็นเหตุปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น น้ำท่วม ภัยแล้ง ความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ฯลฯ ที่อาจส่งผลให้เกิดภาวะการหยุดชะงักของระบบงานหรือระบบเครือข่าย ซึ่งไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อกรุงเทพฯเท่านั้น สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าคือ ความเสี่ยงเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและเศรษฐกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว



Whistle Blower Program คือเครื่องมือหนึ่งที่กรุงเทพฯนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเมื่อพบหรือสงสัยว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ขัดต่อกฎเกณฑ์หรือแนวทางที่ธนาคารกำหนดผ่าน 4 ช่องทาง ดังนี้



ช่องทางแจ้งเบาะแสและร้องเรียน [G4-57 ถึง G4-58]

1. **ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)**
 - โทรศัพท์ 0-2296-0000 ต่อ 5588, 3901
 - ตู้ ปณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10210
 - www.onekrungsriportal.net/legal&compliance/ombudscorner
2. **ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา**
 - โทรศัพท์ 0-2296-0000 ต่อ 3456 กด 1 และกด 2
3. **กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล**
 - HR Service โทรศัพท์ 0-2296-0000 ต่อ 5577
4. **คณะกรรมการตรวจสอบ**
 - audit.committee@krungsri.com
 - คณะกรรมการตรวจสอบ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพธิ์ เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

เพื่อแสดงถึงเจตจำนงอันมุ่งมั่น คณะกรรมการตรวจสอบของกรุงเทพฯซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งคณะ ได้รับการแต่งตั้งขึ้นทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับผ่านช่องทางเหล่านี้ โดยดำเนินงานอย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ไม่เลือกปฏิบัติ เก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับให้เป็นความลับ และปกป้องผู้ที่ร้องเรียนจากการถูกคุกคามหรือกลั่นแกล้ง ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน

การสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย



ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งต่อการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบคือการมีช่องทางในการสานสัมพันธ์และเสวนากับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Dialogue) เพื่อรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมไปถึงการพูดคุยเพื่อร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อบรรลุเป้าประสงค์การสร้างที่ยั่งยืน ซึ่งกรุงศรีได้พิจารณาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจากผลกระทบหรือระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร ตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) และกรอบหลักเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard^[G4-25] โดยได้ระบุแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ระบุช่องทาง ความถี่ในการสื่อสาร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้



[G-24]

พนักงาน

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- จ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับการจ่ายผลตอบแทนของอุตสาหกรรมเดียวกัน
- จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ที่มากกว่ากฎหมายกำหนด
- มีช่องทางในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำความคิดเห็นไปกำหนดเป็นแผนงานเพื่อปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ของธนาคารต่อไป

ความคาดหวังหรือข้อกังวล^[G4-27] :

- เงินเดือนที่เทียบเคียงคู่แข่ง
- สวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
- ความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
- การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

ช่องทางการสื่อสารและความถี่^[G4-26] :

การประชุมระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

- การประชุมสุดยอดผู้นำ Krungsri Leadership 2016 จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหารพบพนักงาน Town Hall Meeting อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

การบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน (Voice of Krungsri : VOK) 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานเดือนละ 1 ครั้ง
- การพูดคุยผ่านที่ปรึกษาบุคลากรจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล Human Resources Business Partner (HRBP) และ HR Service ที่สามารถทำได้ตลอดทั้งปี

การสื่อสารภายในองค์กร

เพื่อสื่อสารกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กิจกรรมผู้บริหารและพนักงาน เกร็ดความรู้ต่าง ๆ

- สารจาก CEO อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- วารสาร Krungsri Life ราย 2 เดือน
- จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์สรุปข่าว Around Krungsri รายสัปดาห์
- จัดหมายข่าว Krungsri News Flash, Krungsri Synergy, Krungsri Daily News Summary
- อินทราเน็ตภายในธนาคาร Krungsri Portal
- อีเมลภายใน
- ประกาศเสียงตามสาย

กิจกรรมอื่น ๆ ที่จัดขึ้นภายในองค์กรตลอดปี

ลูกค้า

รายย่อย

- ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ธุรกิจขนาดใหญ่

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- ตั้งมั่นอยู่บนความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ให้บริการและคำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค
- รักษาผลประโยชน์และความพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและการบริการที่เป็นเลิศ สะดวก รวดเร็ว และทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย (Make Life Simple)
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้อง
- มาตรฐานในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ตามคู่มือพนักงาน (Employee Handbook) ไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้าเว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า
- ไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ความคาดหวังหรือข้อกังวล^[G4-27] :

- การให้บริการที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ
- การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง
- การมีผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า

ช่องทางการสื่อสารและความถี่^[G4-26] :

- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 1 ครั้ง/ปี
- ช่องทางออนไลน์
 - Facebook Fanpage: Krungsri Simple
 - Instagram: KrungsriSimple
 - Twitter: @KrungsriSimple
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี
- งานจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) จำนวน 4 ครั้ง

ผู้ถือหุ้น

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- ให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาคในการตรวจสอบและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้กิจการของธนาคารมีความเจริญเติบโต และมีผลประกอบการที่ดี ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้นระยะยาว
- เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิอย่างเต็มที่

ความคาดหวังหรือข้อกังวล ^[G4-27] :

- ผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ช่องทางการสื่อสารและความถี่ ^[G4-26] :

- การประชุมผู้ถือหุ้น ปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) และรายงานประจำปี (56-2) ปีละ 1 ครั้ง

ผู้ลงทุน

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- เปิดเผยข้อมูลของธนาคารทั้งข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลทั่วไป ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วนถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส เท่าเทียมกัน ทันเวลาและสอดคล้องกับกฎหมาย รวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ไม่เปิดเผยความลับของธุรกิจและไม่นำความลับไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น
- จัดตั้งหน่วยงานฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อบริหารงานและกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลตอบข้อซักถามกับกลุ่มนักลงทุนต่าง ๆ

ความคาดหวังหรือข้อกังวล ^[G4-27] :

- ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ผลการดำเนินงานที่ดี

ช่องทางการสื่อสารและความถี่ ^[G4-26] :

- การประชุมกับนักลงทุน/นักวิเคราะห์ ที่เข้ามาพบ (Company Visit) 24 ครั้ง

- การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call) 3 ครั้ง
- การเข้าร่วมการจัดประชุมในประเทศ/ร่วมพบนักลงทุนในประเทศ (Road Show) 11 ครั้ง
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Meeting) 1 ครั้ง
- การรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสและแผนธุรกิจปีละ 4 ครั้ง
- การส่งอีเมลข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคาร 21 ครั้ง

ธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินอื่น

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างสอดคล้องกับหลักการสากลภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า
- ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวมเพื่อป้องกันผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์
- ส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดี
- แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ เช่น ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม ไม่กล่าวหาให้ร้าย

ความคาดหวังหรือข้อกังวล ^[G4-27] :

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม

ช่องทางการสื่อสารและความถี่ ^[G4-26] :

- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกในชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย เดือนละ 1 ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารในวาระพิเศษอื่น ๆ ตลอดทั้งปี



หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ รวมถึงนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ
- ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายและกิจการงานต่าง ๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง ขัดต่อกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ ตลอดจนเพื่อเป็นการส่งเสริมให้องค์กรมีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความคาดหวังหรือข้อกังวล ^[G4-27] :

- การดำเนินกิจการของกลุ่มธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์
- ได้รับความร่วมมืออันดีระหว่างหน่วยงาน
- การให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและลูกค้าเปราะบาง (Vulnerable Customer)

ช่องทางการสื่อสารและความถี่ ^[G4-26] :

ร่วมประชุมหรือและให้ความร่วมมือกับแต่ละหน่วยงานกำกับดูแลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อาทิ

- ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) :** จัดส่งรายงานที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ตามระเบียบของ ธปท. เช่น นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงเข้าร่วมประชุมเพื่อหารือในประเด็นที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ แสดงความคิดเห็น และรับฟังข้อความคาดหวังหรือข้อกังวลในรอบปีที่ผ่านมา
- คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) - สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)** โดยมีการเข้าร่วมประชุมเพื่อหารือและรับฟังในประเด็นที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ แนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ

ลูกค้าและเจ้าหนี้

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม รักษาผลประโยชน์สูงสุด และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่นำข้อมูลไปแสวงหาผลประโยชน์

- ให้ข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- เห็นคุณค่า ให้เกียรติ และให้ออกาสอย่างเท่าเทียมกัน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง ส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนด และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม
- สนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าและเจ้าหนีมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความคาดหวังหรือข้อกังวล ^[G4-27] :

- การปฏิบัติต่อคู่ค้าและเจ้าหนี้อย่างเป็นธรรมและเสมอภาค

ช่องทางการสื่อสารและความถี่ ^[G4-26] :

- มีการสื่อสารผ่านฝ่ายบริหารงานจัดซื้อ ฝ่ายประสานงานทางการเงินและการวางแผน และฝ่ายภาษีและการเบิกจ่ายตามหลักการปฏิบัติงาน

สังคมและประเทศชาติ

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย :

- ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และมีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยมีนโยบายต่าง ๆ เช่น
- นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- นโยบายในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม
- นโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในด้านการศึกษา (Education) และการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน (Community Engagement)

ความคาดหวังหรือข้อกังวล ^[G4-27] :

- การมีส่วนสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตผ่านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน ถูกต้อง

ช่องทางการสื่อสารและความถี่ ^[G4-26] :

- การให้ความรู้ด้านการเงินแก่โรงเรียนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ จำนวน 94 ครั้ง (94 โรงเรียนในไทยและสปป. ลาว)
- บริษัท เงินดีดล้อ จำกัด จัดอบรมความรู้ด้านการเงินให้แก่ชุมชน 21 ครั้ง และลงพื้นที่ชุมชนเพื่อสานเสวนากับชุมชนตลอดทั้งปี

การจัดทำรายงาน



แนวทางการจัดทำรายงาน [G4-28 ถึง G4-30]

รายงานความยั่งยืนปี 2559 ของกรุงศรีฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 3 ภายหลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและเปิดเผยการดำเนินงานที่สะท้อนผลกระทบด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังแวดล้อม และสังคม ระหว่างรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2559 และโครงสร้างองค์กร ณ วันที่ 1 มกราคม 2560 และได้จัดทำเนื้อหาทั้งในเชิงข้อมูลทั่วไปขององค์กร แนวการบริหารจัดการและตัวบ่งชี้การดำเนินงาน อ้างอิงตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) สำหรับอุตสาหกรรม การให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี ค.ศ. 2030 (พ.ศ. 2573) (Sustainable Development Goals 2030: SDG2030) อีกด้วย

การกำหนดเนื้อหาและกรอบรายงาน [G4-18]

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงานโดยคำนึงถึงสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลัก โดยได้ประเมินประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อความยั่งยืน (Material Sustainability Aspect Assessment) ประกอบกับการพิจารณาบริบทด้านความยั่งยืน (Sustainability Context) ความครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) และความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Completeness) ตามหลักการรายงานสากล GRI โดยมีขั้นตอนการกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน ดังนี้

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญและกรอบการรายงาน [G4-18]



ขั้นที่ 1 : ระบุประเด็นความยั่งยืน

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Relevant Topics) กับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน และสถาบันการเงินที่อาจมีผลกระทบต่อความคาดหวัง การประเมิน และการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการดำเนินงาน อย่างรับผิดชอบขององค์กร โดยพิจารณาจากประเด็นความยั่งยืน (Sustainability Aspects) ตามกรอบการรายงานสากล GRI เป้าหมายและทิศทางขององค์กรในปี 2559 สภาพแวดล้อมที่อาจเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงได้นำประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญในปี 2558 มาทบทวนอีกครั้งหนึ่ง

ขั้นที่ 2 : จัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

เมื่อพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรแล้ว คณะทำงานได้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นโดยพิจารณาจากประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions) และผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สังแวดล้อม และสังคม (Significance of Economic, Environmental, and Social Impacts) เพื่อให้ได้มาซึ่งสาระสำคัญหรือ “สารัตถภาพ” (Materiality) ของการรายงาน

ขั้นที่ 3 : ตรวจสอบประเด็นให้ครบถ้วนสมบูรณ์

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) ซึ่งประกอบไปด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูงจากหลากหลายกลุ่มงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบประเด็นที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่า กรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืนในลำดับต่อไป โดยสามารถระบุประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร และได้แสดงไว้ในรูปแบบของแผนภาพการลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อกรุงศรี

ขั้นที่ 4 : ทบทวน

เพื่อให้การดำเนินงานของกรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้อง (Relevance) และมีนัยสำคัญ (Significance) กับองค์กรมากที่สุด ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืน กรุงศรีมีกระบวนการรองรับในการทบทวนเนื้อหาและประเด็นด้านความยั่งยืน รวมไปถึงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและใช้ประกอบการกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในระยะต่อไป โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน เพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนได้ตามช่องทางต่าง ๆ ขององค์กร รวมไปถึงแบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มนี้

ประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อกรุงศรี (Krungsri's Materiality) [G4-19]



ประเด็นที่เป็นผลกระทบที่สำคัญต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม

- 1. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- 2. การกำกับดูแลกิจการ (จริยธรรม คุณธรรม และการต่อต้านทุจริต)
- 3. ความพึงพอใจของลูกค้า
- 4. การปฏิบัติดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม
- 5. เศรษฐกิจระดับฐานราก (ไมโครและนาโนไฟแนนซ์ ความเท่าเทียมในการเข้าถึงทางการเงิน)
- 6. นวัตกรรมและการสร้างระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- 7. ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- 8. ผลประกอบการ ผลกระทบทางเศรษฐกิจและความเสี่ยงในการบริหารจัดการ
- 9. การใช้วัสดุ
- 10. การประหยัดพลังงาน
- 11. ทรัพยากรน้ำ
- 12. การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น
- 13. ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ www.krungsri.com หัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อย่อย “รายงานทั่วไปและรายงานประจำปี” หรือหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”
- เอกสารเผยแพร่ฉบับภาษาไทยจำนวน 800 เล่ม ฉบับภาษาอังกฤษจำนวน 200 เล่ม
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดีจำนวน 12,000 แผ่น

ผู้ติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน [G4-31]

นางสาวรุ่งทิพย์ เพ็ญพันธุ์
ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม สายงานสื่อสารองค์กร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1222 ถ.พระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ : 0-2296-2000 ต่อ 5811
อีเมล : CorporateSocial.Responsibility@krungsri.com

กรอบการรายงาน

ประเด็นความยั่งยืน			ขอบเขตการรายงาน										ภายนอกองค์กร [G4-21]																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
			ภายในองค์กร [G4-20]																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
			ธนาคาร บริษัทย่อยและบริษัทร่วม [G4-17]																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
กรงศรี กรุ๊ป	กรอบการรายงานสากล GRI	SDG2030	กลยุทธ์ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ

พลังกรุงศรีสร้างสังคมยั่งยืน



สร้างคุณค่าความยั่งยืน

ผู้ให้บริการทางการเงิน คือ “ต้นน้ำ” ในระบบเศรษฐกิจและสังคม ด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชนเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างอาชีพ พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ เพิ่มความต้องการในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ผ่านเม็ดเงิน

ที่ปล่อยเข้าสู่และหมุนเวียนอยู่ในระบบเศรษฐกิจ การกระจายตัวของเศรษฐกิจในสังคมจะเกิดและเติบโตขึ้นได้ต้องอาศัยการกระจายแหล่งเงินทุนและเสริมสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ดี กรุงศรีจึงนับว่าเป็นภาคส่วนธุรกิจที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและยกระดับเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม

เป็นที่แน่นอนว่าผู้ประกอบการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก หรือธุรกิจรายย่อยระดับไมโครหรือนานาไฟแนนซ์ ย่อมต้องพึ่งพาแหล่งเงินทุนทั้งในและต่างประเทศเพื่อประกอบกิจการ สร้างอาชีพ เงินทุนเหล่านี้ก่อให้เกิดการจ้างงาน และสร้างธุรกิจในระดับ “ปลายน้ำ” ต่อไปอย่างไม่รู้สิ้นสุด ในขณะเดียวกันภาคครัวเรือนก็ต้องพึ่งพาสถาบันการเงินให้เป็นแหล่งออมทรัพย์และลงทุนเพื่อการบริหารจัดการด้านการเงินอันจะมีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ในอนาคต ดังนั้น ความพยายามในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบเศรษฐกิจ โดยเชื่อว่าจะสามารถทำให้ลดการกระจุกตัวของความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม รวมถึงการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

กรุงศรีตระหนักดีถึงการพึ่งพาอาศัยระหว่างกันเป็นห่วงโซ่อุปทานภายในระบบเศรษฐกิจ ที่สามารถสร้างได้ทั้งผลกระทบในเชิงลบหากภาคธุรกิจหรือครัวเรือนขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินทุนหรือนำไปใช้ในทางที่ไม่เป็นประโยชน์ แต่ในขณะเดียวกันบทบาทของผู้ให้บริการทางการเงินจะส่งผลกระทบด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญหากภาคธุรกิจและครัวเรือนมีการบริหารจัดการทางการเงินและแหล่งเงินทุนอย่างชาญฉลาด ก็จะสามารถนำพาเศรษฐกิจทั้งระบบและสังคม รวมไปถึงการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมไปสู่เป้าหมายความยั่งยืนสำเร็จได้ในอนาคต

ความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทานจึงเป็นแนวคิดพื้นฐานประการสำคัญที่ธนาคารมีความเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่า องค์กรจะต้องเติบโตไปพร้อมกับสังคมที่เข้มแข็งด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม พร้อมร่วมแบ่งปัน และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ ดังนั้น ธนาคารจึงมุ่งให้ความสำคัญกับการปลูกฝังให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจทุกคนมีจิตสำนึกแห่งการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม (Creating Shared Value) รับผิดชอบต่อความเจริญก้าวหน้า และการเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-in-Process) และกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ (CSR-after-Process) ให้พลังกรุงศรีร่วมสร้างสังคมยั่งยืน

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

[DMA: FS1, FS2]

เป้าหมายทางความยั่งยืน SDG 2030 ขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยเรื่องความยากจน เศรษฐกิจและการจ้างงาน คือเรื่องที่กรุงศรีสามารถมีส่วนในการทำให้เป้าหมายดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกรุงศรี

นโยบายสินเชื่อที่รับผิดชอบ

กรุงศรีมี “นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ” เป็นแนวทางในการเป็นสถาบันการเงินที่ให้การให้บริการสินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยหนึ่งในสาระสำคัญของนโยบายนี้คือหัวข้อ “การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม” ซึ่งธนาคารต้องการให้พนักงานของธนาคารให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคมโดยรวม หลีกเลี่ยงกรณีอื่นอาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และต้องรักษาความลับลูกค้าอย่างเคร่งครัด

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

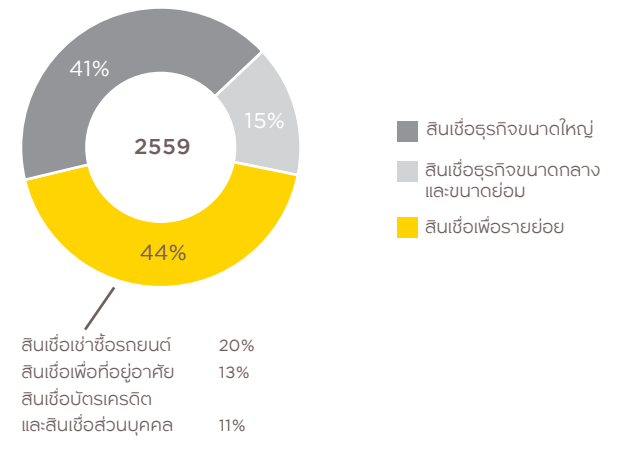
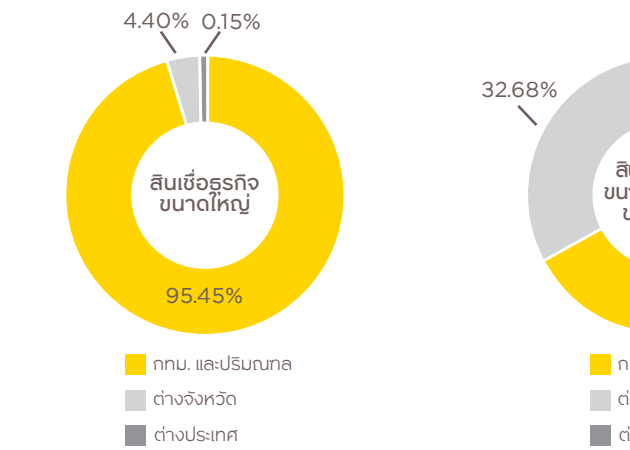
 การไม่เลือกปฏิบัติ ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อศาสนา สถานะทางสังคม ชนชาติกำเนิด และความทุพพลภาพ	 การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อหรือเงื่อนไขสินเชื่อ ซึ่งต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่น ๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้บริการสินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข	 การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม ไม่ถูกบีบบังคับหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของธนาคารอย่างไม่เหมาะสม
 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีความเชื่อมั่นในตัวลูกค้าและไม่ถามคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ลูกค้ามี	 การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะต้องคำนึงถึง การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร	 การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าสินเชื่ออย่างเหมาะสม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของลูกค้าธนาคาร

นอกจากนี้ กรุงศรียังยึดมั่นการดำเนินงานอันเป็นแบบอย่าง และเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม โดยกรุงศรีมีหลักที่จะไม่ให้เกิดการสนับสนุนทางการเงินแก่การกระทำผิดใด ๆ ไม่รับพิจารณาสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย กลุ่มผู้มีอิทธิพล อันธพาล อาชญากรรีดไถเงินกับผู้ทำธุรกิจ (Sokaiya) พรรคการเมือง ธุรกิจหรือบุคคลที่ทราบอย่างชัดเจนว่านำวงเงินที่ได้จากธนาคารไปใช้ในกิจกรรมทางการเมือง ธุรกิจที่ล่อแหลมต่อศีลธรรมจรรยาอันดีงามและบรรทัดฐานทางสังคม ธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ซึ่งละเมิดต่อกฎหมายสิ่งแวดล้อม ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับ สินเชื่อที่มีการเอื้อประโยชน์ต่อการกักขังโดยเลี้ยงไม่บันทึกบัญชี หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายชื่อบุคคลต้องห้ามตามฐานข้อมูลของธนาคาร โดยทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมใด ๆ ธนาคารจะต้องดำเนินการตามหลักการ “การรู้จักตัวตนของลูกค้า” (Know Your Customer : KYC)

เพื่อให้มั่นใจว่า เม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนส่งเสริมการกระทำผิดหรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานในการรับผิดชอบการตรวจสอบสินเชื่อ (Responsible Division for Credit Examination) ซึ่งแยกออกจากสายงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และแผนกที่มีหน้าที่ในการขายและขยายธุรกิจอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจสอบสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจสอบสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี

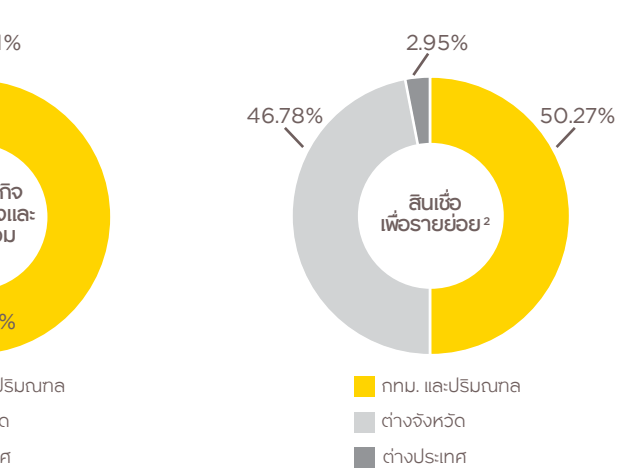
การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

กรุงศรีตอบสนองต่อความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ซึ่งรวมถึงธุรกิจไทย ธุรกิจญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) รวมไปถึงกลุ่มลูกค้ารายย่อย



ณ สิ้นปี 2559 กรุงศรีมีสัดส่วนการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ มูลค่า 588,167 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41 ของสินเชื่อทั้งหมด มีสินเชื่อให้กับธุรกิจขนาดใหญ่ที่เป็นบริษัทไทย มูลค่า 462,445 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30 สินเชื่อที่ให้กับบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติมีมูลค่า 161,722 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11 ของสินเชื่อทั้งหมด กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มูลค่า 215,549 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15 ของสินเชื่อทั้งหมด และกลุ่มลูกค้ารายย่อย มูลค่า 645,166 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44 ของสินเชื่อทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ร้อยละ 20 สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิตร้อยละ 11 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยร้อยละ 13 เมื่อเทียบสัดส่วนสินเชื่อทั้งหมดจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกค้ารายย่อยเป็นกลุ่มที่มีส่วนแบ่งสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามลำดับ

หากพิจารณาสัดส่วนของสินเชื่อตามการกระจายสินเชื่อสู่ท้องถิ่นจะพบว่า สัดส่วนการให้สินเชื่อร้อยละ 72.86 เป็นสินเชื่อที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และร้อยละ 25.80 เป็นสินเชื่อที่ถูกกระจายออกสู่ภูมิภาค



¹ คำนวณรวมสินเชื่อกลุ่มไมโครและนาโนไฟแนนซ์
² สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคล

ช่องทางการให้บริการทางการเงินของกรุงศรี

การเพิ่มช่องทางการให้บริการทางการเงินของกรุงศรีที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ไม่เพียงแต่จะสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจให้แข็งแกร่งเท่านั้น แต่ยังสามารถกระจายความทั่วถึงของการให้บริการทางการเงินในแต่ละประเภทสู่ภูมิภาคอีกด้วย

ถึงแม้ในปี 2559 กรุงศรีหันมาเน้นการปรับรูปแบบการให้บริการ ณ สาขานาครกรุงศรีให้มีความทันสมัยและครบวงจรมากยิ่งขึ้น

[G4-FS16]

ปีและแหล่งดำเนินงาน	2557		2558		2559	
	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขานาครกรุงศรี (สาขา)	282	362	290	383	298	397
	644 ⁽¹⁾		673 ⁽²⁾		695 ⁽³⁾	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,404	2,697	2,605	3,030	2,815	3,433
	5,101		5,635		6,248	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	22	69	23	70	23	72
	91		93			
กรุงศรี เอ็กคูลูซีฟ	15	4	21	5	22	10
	19		27		32	
Krungsri Business Center ⁽⁴⁾	55		55		64	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์และดีลเลอร์	78 สาขา + 13,870 ดีลเลอร์		112 สาขา + 16,689 ดีลเลอร์		144+18,786 ดีลเลอร์	
เครือข่ายดีลเลอร์ของกรุงศรีอโต้	~2,500	~3,800	~2,800	~4,200	~3,800	~5,600
	6,300 ดีลเลอร์		> + 7,000 ดีลเลอร์		> + 9,400 ดีลเลอร์	
สำนักงานสาขา	เงินติดล้อ					
	81	242	88	294	133	348
	323		382		481	
	Hattha Kaksekar Limited					
	N/A		N/A		154	

หมายเหตุ ⁽¹⁾เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 616 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 28 สาขา
⁽²⁾เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 636 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา
⁽³⁾เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 658 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา
⁽⁴⁾นับรวม Krungsri Business Center และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม Business Center

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

ช่องทาง การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และธุรกรรมทางการเงิน	พื้นที่	จังหวัดที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด ⁽⁴⁾									
		1. ระนอง		2. สมุทรสงคราม		3. สิงห์บุรี		4. ตราด		5. บุรณายก	
		หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (อัตราส่วนเฉลี่ย สาขาภูมิภาคต่อประชากร = 1: 139,965) ⁽¹⁾		1	1:187,536	1	1:194,376	2	1:105,713	3	1:76,478	2	1:124,089
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (อัตราส่วนเฉลี่ย ตู้ในภูมิภาคต่อประชากร = 1: 16,186) ⁽²⁾		2	1:93,768	6	1:32,369	4	1:52,857	18	1:12,746	11	1:22,562
สำนักงานสาขา บจ.เงินดีดีล (อัตราส่วนเฉลี่ย สาขาภูมิภาคต่อประชากร = 1: 159,673) ⁽³⁾		2	1:93,768	1	1:194,376	1	1:211,426	1	1:229,435	1	1:248,178

หมายเหตุ ⁽¹⁾ คำนวณจากจำนวนประชากรในภูมิภาค 55,566,077 คน / จำนวนสาขาธนาคารกรุงศรีในภูมิภาค 397 สาขา
⁽²⁾ คำนวณจากจำนวนประชากรในภูมิภาค 55,566,077 คน / จำนวนเครื่องกดเงินสดอัตโนมัติในภูมิภาค 3,433 ตู้
⁽³⁾ คำนวณจากจำนวนประชากรในภูมิภาค 55,566,077 คน / จำนวนสาขาบจ.เงินดีดีลในภูมิภาค 348 สาขา
⁽⁴⁾ ราชกิจจานุเบกษา (2559) ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ประกาศ ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

สินเชื่อเพื่อรายย่อย

กรุงศรีใส่ใจในการอนุมัติผลิตภัณฑ์สินเชื่อทุกประเภทอย่างรอบคอบทุกขั้นตอน โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อเป็นสำคัญ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ มีมาตรฐานในการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างเข้มงวด รวมถึงเพิ่มความถี่ในการติดตามข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อสังเกตพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ผิดปกติของลูกค้าไม่ให้เข้าสู่สถานการณ์วิกฤติ พร้อมทั้งแนะนำในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และบริหารหนี้เมื่อจำเป็น เราเชื่อว่าหากลูกค้าสามารถใช้สินเชื่ออย่างชาญฉลาดแล้ว จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำรงชีพของลูกค้าและเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมโดยเฉพาะมูลค่าของหนี้เสียที่อาจลดลง

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กรุงศรี

ปี 2559 นับเป็นปีที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการเติบโตของสินทรัพย์ตามแผนธุรกิจระยะกลางของธนาคาร โดยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตถึงร้อยละ 22.6 และสินเชื่อใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 60,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปี 2558 ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นได้รับปัจจัยหนุนจากการที่ลูกค้าเร่งการซื้อและโอนที่อยู่อาศัยในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน ปี 2559 ก่อนมาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาลจะหมดอายุ ประกอบกับกลยุทธ์ของกรุงศรีในการเป็นพันธมิตรกับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำหลายแห่ง รวมถึงบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์หลักในจังหวัดสำคัญทางเศรษฐกิจ และแคมเปญอัตราดอกเบี้ยคงที่ (อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบ้าน 5 ปี และ 7 ปี) ซึ่งช่วยขับเคลื่อนการเติบโตของสินเชื่อต่อเนื่องจนถึงปลายปี



สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยถือเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร ซึ่งได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานหลายครั้ง เช่น กระบวนการและการนำเสนอบริการแก่ลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ลูกค้าคือคนสำคัญ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นรวมพลังเพื่อลูกค้าคนสำคัญ การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการ

ในอนาคต กรุงศรีคาดว่าจะยอดสินเชื่อใหม่จะอยู่ระหว่าง 50,000-70,000 ล้านบาทต่อปี ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความรอบคอบ โดยยึดหลักการอนุมัติสินเชื่อที่มีความเหมาะสมและรัดกุมเพื่อรักษาคุณภาพของสินเชื่อควบคู่ไปกับการเติบโตสินเชื่อใหม่ต่อไป

สินเชื่อยานยนต์กรุงศรี ออโต้

ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า นำมาซึ่งผลิตภัณฑ์อันหลากหลายของกรุงศรี ออโต้ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า กล่าวคือ บางรายมีความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ยานยนต์เพื่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน ในขณะที่บางรายต้องการผลิตภัณฑ์สินเชื่อยานยนต์เพื่อพัฒนาและต่อยอดศักยภาพธุรกิจของตนให้เข้มแข็งและมั่นคงขึ้น

ในปีนี้ กรุงศรี ออโต้ยังคงรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อ ยานยนต์ครบวงจร โดยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มียอดสินเชื่อใหม่จำนวน 134 พันล้านบาท เติบโตร้อยละ 7 จากปี 2558 กรุงศรี ออโต้พัฒนาทั้งนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องอีกปีหนึ่ง ผ่านการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในทุกจุดบริการ พร้อมทั้งเสริมกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience) ด้วยการผสานเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และแคมเปญทางการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ให้มีความง่ายและสะดวก



รวดเร็ว เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลทั้งในประเทศและ สปป.ลาว ภายใต้บริษัท กรุงศรีบริการเช่าสินเชื่อ จำกัด ที่ได้ร่วมทุนกับบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ปและผู้ประกอบการท้องถิ่นใน สปป.ลาว เพื่อให้บริการสินเชื่อ ยานยนต์และสินเชื่อเพื่อรายย่อยเมื่อปีที่ผ่านมา โดยกรุงศรี ออโต้ยังคงแสวงหาโอกาสในการขยายการลงทุนในตลาดภูมิภาคอาเซียนอย่างต่อเนื่อง

กรุงศรี ออโต้ได้ผนึกกำลังและเสริมความแข็งแกร่งทางธุรกิจกับ MUFG/BTMU เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินด้านยานยนต์ครบวงจรทั้งในส่วนของผู้ผลิต (OEM : Original Equipment Manufacturer) และผู้แทนจำหน่ายรถยนต์รายใหญ่ (Dealer) ผ่านเครือข่ายของ BTMU ด้วยการสนับสนุนแคมเปญทางการตลาดและให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ และยังมีมุ่งพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ใหม่ ผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง รวมถึงผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ทั่วประเทศ โดยนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้สนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน รวมไปถึงขยายฐานพันธมิตรทางธุรกิจให้ครอบคลุมทุกพื้นที่



โครงการ Krungsri Auto \$mart Finance ให้ความรู้ในการจัดการเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

หนึ่งในโครงการหลักด้านกิจกรรมเพื่อสังคมซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมความรู้การบริหารจัดการการเงินให้กับทุกภาคส่วน ทั้งผู้ประกอบการ วิชาศึกษาชุมชน และบุคคลทั่วไป ที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 ผ่านการจัดสัมมนา โดยในระยะแรก (ปี 2552-2555) งานสัมมนามุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลแก่บุคคลทั่วไปและชุมชนขนาดเล็ก ในระยะต่อมา (ปี 2557-2558) เน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินและการวางแผนธุรกิจแก่

ผู้ประกอบการรายย่อยในเขตการค้าชายแดน เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับโอกาสการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ล่าสุดในปี 2559 ได้มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อเสริมศักยภาพทางธุรกิจให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็ โดยจัดโครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ทไฟแนนซ์” ตอน “คิดอาวุธดิจิทัล Small SME” ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งสิ้น 166 คน ระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 93.22



กรุงศรี ออโต้ได้ผลิตสื่อโฆษณาในเชิงการตลาดเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) ภายใต้โครงการ LET'sponsible ซึ่งดำเนินมาเป็นปีที่ 2 โดยมุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกที่เริ่มได้จากตัวเราและส่งต่อไปยังคนรอบข้าง ผ่านการนำเสนอหลากหลายเรื่องราวเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกที่ดี ความรับผิดชอบต่อ และความสำคัญของการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

ในปี 2559 กรุงศรี ออโต้ได้ผลิตและเผยแพร่ภาพยนตร์โฆษณาชุด “เบี่ยงซ้าย ชยับชิด ร่วมเปิดทาง” ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคด้านวินัยในการขับขี่ยานยนต์ร่วมกันบนท้องถนน และรณรงค์ให้ผู้ขับขี่ร่วมใจให้ทางรถฉุกเฉิน ซึ่งสามารถรับชมภาพยนตร์สั้นได้ที่ช่อง KrungsriAutoTV บน YouTube และเฟซบุ๊กเพจ Krungsri Auto



สื่อโฆษณาภายใต้โครงการ LET'sponsible “เบี่ยงซ้าย ชยับชิด ร่วมเปิดทาง”

กรุงศรี ออโต้ผลิตภาพยนตร์โฆษณาเพื่อรณรงค์ให้คนในสังคมร่วมใจให้ทางรถฉุกเฉินด้วยการ “เบี่ยงซ้าย ชยับชิด ร่วมเปิดทาง” ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้เข้าชมมากกว่า 7 ล้านวิว และเป็นหนึ่งในภาพยนตร์โฆษณาที่ผลิตขึ้นภายใต้

โครงการ LET'sponsible หรือ Responsible คือความรับผิดชอบต่อที่เราทุกคนสามารถเริ่มได้จากตัวเราเอง และต้องร่วมปลูกฝังความรับผิดชอบต่อไปยังคนใกล้ชิด LET's do it! ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 2 เผยแพร่ผ่านช่อง KrungsriAutoTV บน YouTube และเฟซบุ๊กเพจ Krungsri Auto

สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

ท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจตลอดปี 2559 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (Sales Finance) และสินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ยังสามารถขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของกรุงศรีเติบโตร้อยละ 7.6 จากปี 2558 และบริษัทยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดไว้ได้

บัตรเครดิต			
	บัตรเครดิตกรุงศรี ชักเบรจอร์		บัตรเครดิตกรุงศรีวีซ่า
	บัตรเครดิตโอโมโปร		บัตรเครดิตเกสโทวีซ่า
	บัตรเครดิตเอไอเอ		บัตรกรุงศรีเช็กรัส
	บัตรเครดิตเพาเวอร์บาย		บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์วีซ่า

โดยมีลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์ที่ 7.8 ล้านบัญชี มียอดใช้จ่ายทั้งสิ้น 3.19 แสนล้านบาท ในขณะที่สินเชื่อด้อยคุณภาพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม โดยสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคล มีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดกว่าร้อยละ 25 โดยมีบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ 2-in-1 (2 บริการในบัตรเดียว) และบัตรเพาเวอร์บายเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลักของกรุงศรี คอนซูมเมอร์

กรุงศรี คอนซูมเมอร์มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและถูกต้องตามหลักกฎหมาย และมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือและตอบแทนสังคมอย่างแท้จริง รวมทั้งยึดมั่นต่อนโยบายการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ (Responsible Lending) ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ เช่น ในการอนุมัติสินเชื่อกรุงศรี คอนซูมเมอร์จะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมโดยใช้ระบบบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังจัดสัมมนาและบรรยายเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน นิสิตนักศึกษา และบุคคลภายนอก เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย

สินเชื่อกู้ยืมไมโครไฟแนนซ์ และนาโนไฟแนนซ์

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของการให้โอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนในระดับฐานรากผ่านสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ โดยได้ให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ผ่าน 2 บริษัทที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะทั้งในและต่างประเทศ โดยการให้บริการในประเทศ ได้แก่ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เจ้าของแบรนด์ “เงินติดล้อ” ผู้นำธุรกิจการให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท สินเชื่อเช่าซื้อรถบรรทุกมือสอง สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ และยังเป็นโบรกเกอร์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่มีสาขามากที่สุด พร้อมให้บริการจำหน่ายประกันภัยที่หลากหลาย ทั้งประกันภัยรถยนต์ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันภัยโรคมะเร็ง และประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ซึ่งปีนี้ นับเป็นปีที่สำคัญของเงินติดล้อที่ได้ต่อยอดจุดยืนขององค์กรด้วยการปรับภาพลักษณ์ (Rebranding) ทุกสาขาพร้อมกันทั่วประเทศ

สำหรับการให้บริการสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ในต่างประเทศนั้น ในปีนี้กรุงศรีได้เริ่มดำเนินงานผ่าน Hattha Kaksekar Limited : HKL ภายหลังจากที่กรุงศรีประสบความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการของ HKL เมื่อเดือนกันยายน 2559

นอกจากนี้ ในปีนี้กรุงศรี คอนซูมเมอร์ผู้นำด้านสินเชื่อรายย่อยและบัตรเครดิต ยังได้เพิ่มบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ “สินเชื่อเจ้าแม่ไก่ใจ” เพื่อรองรับความต้องการสินเชื่อรายรายไฟแนนซ์ในกลุ่มผู้ประกอบการอีกด้วย

• บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

"ส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ด้วยความเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส คือสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับ"

เงินติดล้อมีเป้าหมายสำคัญที่จะยกระดับมาตรฐานของธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถในประเทศไทย รวมถึงความตั้งใจในการส่งมอบบริการทางการเงินด้วยเจตนาที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความเป็นกันเอง และความน่าเชื่อถือ และเป็นแบรนด์ที่เป็นแสงแห่งความหวังส่งนำทางให้กลุ่มลูกค้าผู้ประสบปัญหาการเงินได้เจอทางออกและเริ่มต้นใหม่ ช่วยให้ชีวิตลูกค้าก้าวต่อไปข้างหน้าได้ ด้วยแหล่งเงินทุนที่

โปร่งใสแก่กลุ่มผู้บริโภคหรือกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และเพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ และเป็นทางเลือกให้ชีวิตของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่ประสบปัญหาด้านการเงิน ซึ่งทั้งหมดถูกถ่ายทอดออกมาภายใต้แนวคิด “ชีวิตหมุนต่อไปได้”

ในปี 2559 เงินติดล้อมีการเพิ่มจำนวนสาขาเพื่อขยายพื้นที่การให้บริการแก่ลูกค้าให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีสาขารวมทั้งสิ้น 481 สาขา นอกจากนี้ ยังยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าโดยการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์จากเดิมใช้เวลาพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ 2 ชั่วโมง เหลือเพียง 30 นาที ซึ่งเพิ่มความสะดวกให้แก่กลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังมีนโยบายส่งมอบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าผู้ขอสินเชื่อจำนำทะเบียนรถมอเตอร์ไซด์ทุกรายโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ โดยในปี 2559 ได้มอบกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลแก่ลูกค้าไปแล้วมากกว่า 280,000 ฉบับ เงินติดล้อยังคงดำเนินธุรกิจอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และให้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ให้มีความสำคัญและเคารพในเกียรติของลูกค้า รวมถึงการให้บริการในราคาที่เหมาะสม ด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และนวัตกรรมระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย อีกทั้งมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและระมัดระวัง

นอกจากนี้ ในปี 2559 เงินติดล้อยังได้ผลิตสื่อโฆษณาในเชิงการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมเช่นเดียวกันกับกรุงศรี ออโต้ ด้วยการนำเสนออารมณ์ของเงินติดล้อในการร่วมเป็นกลไกที่สะท้อนและแก้ไขปัญหาสังคมมาถ่ายทอดในรูปแบบภาพยนตร์โฆษณาความยาว 3 นาที ซึ่งเนื้อหาโฆษณาชุดดังกล่าวได้เตือนสติให้กลุ่มผู้ขอสินเชื่อคิดให้ดีกว่าก่อนนำเงินไปใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้หลุดพ้นจากการเป็นหนี้อีกด้วย นับเป็นอีกหนึ่งภาพยนตร์โฆษณาที่ถือได้ว่ายกระดับภาพยนตร์โฆษณาในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถในประเทศไทย และเข้าถึงสิ่งที่อยู่ในใจของกลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งหมดนี้ “เงินติดล้อ” ได้ต่อยอดความเป็นแบรนด์อันดับ 1 ในใจลูกค้า พร้อมกับการให้บริการที่มีขั้นตอนมาตรฐาน โปร่งใส เพื่อให้ลูกค้าทุกคนมีชีวิตหมุนต่อไปได้อย่างแท้จริง



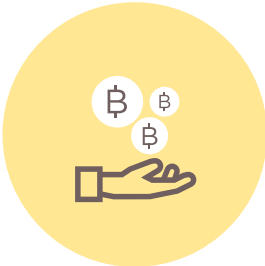
สาขาเงินติดล้อ
481 สาขา
ใน **74** จังหวัด



ฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ
26
สามารถเข้าถึงลูกค้ากว่า
271,000 ราย



ลูกค้าในภูมิภาคร้อยละ
18.37



ยอดสินเชื่อคงค้าง
20,979
ล้านบาท
หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ **24**
เมื่อเทียบกับปี 2558

ช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย



เฟซบุ๊ก แฟนเพจ
"เงินติดล้อ" ยอดแฟนเพจ
150,000 คน



บัญชี LINE Official Account
@TIDLOR ยอดเพื่อนทางไลน์
มากกว่า **10** ล้านคน



โทรศัพท์
088-088-0880

ในปี 2560 เงินติดล้อยังคงมุ่งหน้านำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่มีความหลากหลายในราคาที่เหมาะสม ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

ทั้งหมดนี้เพื่อให้เงินติดล้อยังคงเป็นแบรนด์ที่ลูกค้าทั่วประเทศให้ความไว้วางใจ



สื่อโฆษณา "ชีวิตใหม่" เพื่อมุ่งเน้นการใช้จ่ายอย่างรอบคอบ

เงินติดล้อ จับมือกับคุณต่อ ธนุชัย ศรศรีวิชัย ผู้กำกับภาพยนตร์โฆษณาชื่อดังจัดทำภาพยนตร์โฆษณา ภายใต้แนวคิด "ชีวิตใหม่" โดยดึงเอาเจตนารมณ์ของเงินติดล้อที่ว่า "การส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ด้วยความเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรม

และโปร่งใส คือสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับ" และยังนำเสนอหาติดตลกของภาพยนตร์โฆษณาชุดที่ผ่านมาของเงินติดล้อมาใช้ เพื่อเน้นย้ำให้ผู้ชมเห็นถึงสิ่งที่เงินติดล้อทำผ่านประโยค "เราไม่อยากให้คุณกลับมาหาเราอีก" สะท้อนถึงความรู้สึกในใจของผู้บริโภค (Consumer Insight) สื่อโฆษณาได้รับการตอบรับจากผู้เข้าชมมากกว่า 1 ล้านวิว ภายหลังจากเผยแพร่ในระยะเวลาเพียง 1 สัปดาห์

• **Hattha Kaksekar Limited**

"พันธกิจของบริษัท คือการให้บริการทางการเงิน แก่ลูกค้าทั้งในตัวเองและในจังหวัดที่ห่างไกล"

Hattha Kaksekar Limited : HKL ประกอบธุรกิจ ไมโครไฟแนนซ์ทั่วประเทศกัมพูชา ด้วยความเป็นเลิศ ด้านคุณภาพและความโปร่งใส โดยมุ่งพัฒนาและนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกค้าในทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการในกลุ่มต่าง ๆ เช่น สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ อีกทั้งธุรกิจด้านเงินฝากและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

HKL เป็นหนึ่งในบริษัทที่ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ มาอย่างยาวนานในประเทศกัมพูชา และสามารถรักษา ตำแหน่ง 1 ใน 5 บริษัทผู้นำในอุตสาหกรรมได้อย่างแข็งแกร่ง ด้วยส่วนแบ่งตลาดขนาดใหญ่ในส่วนของยอดเงินให้สินเชื่อ คงเหลือและยอดเงินรับฝาก โดยในปี 2559 HKL ได้รับ รางวัล Best Innovation in Financial Service จากเครือข่าย สากลด้านความยั่งยืนทางการเงิน (Global Sustainable Finance Network : GSFN) จากประเทศเยอรมนี จาก การให้บริการธนาคารบนมือถือ (My Mobile Banking) ใน ประเทศกัมพูชา ในการพิจารณามอบรางวัลดังกล่าว GSFN ได้ทำการสำรวจในเรื่องของประสิทธิภาพการให้บริการ ความปลอดภัยระดับสูง การเข้าถึงการใช้บริการ ความแม่นยำ และที่สำคัญคือเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน ซึ่งการให้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสื่อสารนี้ นอกจากจะทำให้ต้นทุน การใช้บริการทางการเงินลดลงแล้ว ยังเป็นการส่งเสริม การเข้าถึงบริการทางการเงินในประเทศกัมพูชาได้เป็นอย่างดี

• **สินเชื่อกู้เงินแก่กันใจ เพื่อผู้ประกอบการรายย่อย (นาโนไฟแนนซ์) โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์**

"อนุมัติสิน..ไม่ยื่นเอกสาร"

ในปีนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ผู้นำด้านสินเชื่อรายย่อยและ บัตรเครดิต ได้ก้าวเข้ามาในสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์และ นาโนไฟแนนซ์ด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน “แก้แค้นใจ” สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์เพื่อรายย่อย ซึ่งได้เปิดตัวเมื่อ เดือนกันยายน 2559 โดยมุ่งหวังให้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเข้าถึง ง่ายแก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่มีหลักแหล่งชัดเจนและ ดำเนินกิจการมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี มีจุดเด่นที่กระบวนการ รับสมัครที่ไม่ยุ่งยาก สมัครได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารรายได้ หรือรายการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน และไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน ให้วงเงินสูงสุดถึง 100,000 บาท

ผลิตภัณฑ์นี้จะสามารถเป็นเหมือนน้ำที่หล่อเลี้ยงธุรกิจให้ เติบโตได้อย่างต่อเนื่องในยามที่ผู้ประกอบการต้องการ สินเชื่อเพื่อการลงทุนเพิ่มเติม แม้จะไม่มีเอกสารหลักประกัน ก็ตาม นับเป็นผลิตภัณฑ์นาโนไฟแนนซ์แรกของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ทั้งนี้ บริษัทฯ มุ่งหวังว่าสินเชื่อแก้แค้นใจ จะช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อย สามารถเข้าถึง แหล่งเงินทุนได้สะดวกขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ทั้งนี้ ในช่วงเริ่มต้น กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้ดำเนินการเปิด พื้นที่ให้บริการในสองจังหวัด คือ กรุงเทพฯ และชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง และตั้งเป้าที่จะขยายการให้ บริการไปครอบคลุมหัวเมืองใหญ่ในทุกภูมิภาคภายในปี 2560

สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SME) เป็นภาคส่วนที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ของประเทศไทย ทั้งด้านการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่ม สร้าง เงินตราต่างประเทศ ลดการนำเข้าสินค้าต่างประเทศ เป็นจุดเริ่มต้น ของการประกอบธุรกิจ เชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่และ ภาคการผลิตอื่น ๆ เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือและสร้าง ความเข้มแข็งให้กับระบบเศรษฐกิจ โดยกว่าร้อยละ 90 ของ วิสาหกิจในประเทศไทยเป็นผู้ประกอบการ SME ทั้งสิ้น³ โดยจากสถิติล่าสุดเมื่อสิ้นปี 2558 วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมีจำนวนทั้งสิ้น 2,765,986 ราย มีการจ้างงาน

ของ SME จำนวน 10,749,735 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80.44 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด⁴

ด้วยเหตุที่ SME คือจุดเริ่มต้นของการประกอบการธุรกิจและ เปรียบเสมือนฟันเฟืองเล็ก ๆ ที่คอยเชื่อมโยงธุรกิจใหญ่กับ ภาคการผลิตอื่น ๆ เข้าไว้ด้วยกัน กรุงศรีจึงได้มุ่งมั่นศึกษาจนเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า SME นำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ **กรุงศรี แวลูเชน โซลูชันส์** ให้ธุรกิจขับเคลื่อนไปพร้อมกัน อย่างยั่งยืน รวมถึงกระบวนการและวิธีการทำงานที่ช่วยให้ การทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธุรกิจ เป็นเรื่องง่าย ตามพันธสัญญาของแบรนด์กรุงศรีและยังช่วยสร้างความเติบโต ของสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SME อีกด้วย

กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินและพูดคุย กับผู้มีส่วนได้เสีย

- **กิจกรรมสัมมนาเชิงความรู้** ที่กรุงศรีได้เชิญวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายแขนงและวิทยากรจาก MUFG ทั่วโลก มาถ่ายทอดความรู้เชิงลึกในประเด็น ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น การวิเคราะห์เศรษฐกิจ และโอกาสทางธุรกิจในต่างประเทศ อาทิ กิจกรรม “Krungsri Business Talk: CLMV Opportunity” สำหรับนักธุรกิจและผู้ประกอบการ SME
- **กิจกรรม “Krungsri Business Forum 2016: Thailand’s Opportunities”** กิจกรรมที่ให้ความรู้ เกี่ยวกับแนวโน้มเศรษฐกิจและการเงินไทยและโลก แก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจ SME
- **กิจกรรม “Krungsri Leadership Academy Wave 6”** ให้ความรู้ในการประกอบธุรกิจเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทายาทเจ้าของธุรกิจหรือผู้นำรุ่นใหม่ ในการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จท่ามกลาง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่กระแสดิจิทัลเข้ามามี บทบาทในการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น ผ่านรูปแบบ การเรียนการสอนในลักษณะองค์รวม (Holistic Approach) ผนวกความรู้และความเชี่ยวชาญของ กรุงศรี มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และสถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ และยังเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วม

โครงการขยายเครือข่ายทาง ธุรกิจและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นและมุมมองในการ ทำธุรกิจระหว่างกัน

- **กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ จัดขึ้นโดยเฉพาะสำหรับลูกค้า SME กรุงศรี** เพื่อสร้างโอกาสในการ ต่อ ยอดธุรกิจไปยังตลาดต่างประเทศ ในปี 2559 กรุงศรี ริเริ่มจัดกิจกรรมจับคู่ธุรกิจในต่างประเทศขึ้น จาก การศึกษาความต้องการของลูกค้า และเล็งเห็นถึง โอกาสทางธุรกิจจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนทำให้กิจกรรม “Krungsri Business Journey: The Opportunity in Lao PDR” ที่จัดขึ้นใน สปป. ลาว ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก สร้างโอกาสสำหรับ ลูกค้าในการต่อยอดธุรกิจร่วมกัน
- **กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ “Krungsri–MUFG Business Matching Fair 2016”** เป็นกิจกรรมที่กรุงศรีร่วมกับ MUFG จัดขึ้น โดยเป็นงานจับคู่ธุรกิจนอกประเทศ ญี่ปุ่นเพื่อสนับสนุนโอกาสทางธุรกิจให้ลูกค้าบริษัท ไทย ลาว และเวียดนาม ที่สนใจขยายธุรกิจไปยัง ตลาดญี่ปุ่น และได้เปิดช่องทางจับคู่ธุรกิจแบบ ออนไลน์ให้ลูกค้าธุรกิจ SME ได้นำเสนอสินค้าและ บริการให้กับบริษัทชั้นนำต่าง ๆ ของประเทศไทย ผ่านเว็บไซต์กรุงศรี



³ สถิติจำนวน SME ในประเทศไทย, บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)
⁴ รายงานสถานการณ์ SME ปี 2559, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2559

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลในโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ร่วมลงนามกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ และธนาคารพาณิชย์ รวม 17 แห่ง ในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในโครงการดังกล่าว โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี ระยะเวลา 7 ปี เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับผู้ประกอบการกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) วงเงิน 30,000 ล้านบาท ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอสินเชื่อได้ตั้งแต่วันที่ 27 กรกฎาคม-31 ธันวาคม 2559 หรือจนกว่าวงเงินจะหมด และผู้กู้ต้องเบิกนำไปใช้ให้ครบภายใน 30 มิถุนายน 2560



สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ และพาณิชย์ธนกิจ

กรุงศรีให้บริการทางการเงินระดับโลกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิ การนำเสนอสินเชื่อให้ลูกค้าที่มีการขยายธุรกิจไปต่างประเทศ (Off-Shore Funding) สินเชื่อโครงการ (Project Financing) และวงเงินสินเชื่อระยะสั้น (Bridge Loan Underwriting Facilities) และยังเป็นพี่ที่ปรึกษาให้ลูกค้าในการขยายธุรกิจไปยังประเทศต่าง ๆ ที่มีเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจของ MUFG

สำหรับการให้บริการทางการเงินในประเทศ แม้ว่าเศรษฐกิจจะฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มพาณิชย์ธนกิจยังสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งและเป็นไปตามเป้าหมายของแผนธุรกิจระยะกลางโดยในปี 2559 สินเชื่อรวมของลูกค้าธุรกิจเติบโตร้อยละ 8.0 จากความต้องการสินเชื่อของลูกค้าธุรกิจในอนาคตที่เพิ่มขึ้น ค่าปลีกโรงพยาบาล และวัสดุก่อสร้าง นอกจากนี้ ในส่วนของธุรกิจพาณิชย์ธนกิจ ธนาคารยังได้ให้บริการและเป็นพี่ที่ปรึกษากับบริษัทชั้นนำต่าง ๆ ในด้านสินเชื่อโครงการการจัดหาสินเชื่อร่วม การระดมทุนผ่านตลาดตราสารหนี้ และการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เป็นต้น



ลูกค้าคือคนสำคัญ

“Customer Centricity” หรือ ลูกค้าคือคนสำคัญ ถูกหยิบยกรวบรวมไปเป็นค่านิยมของชาวกรุงศรีด้วยความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจผ่านผลิตภัณฑ์อันหลากหลาย พร้อมไปกับการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

การให้บริการลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ในปี 2559 กรุงศรีสานต่อการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล รวมถึงได้ริเริ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ได้รับการพัฒนาขึ้นใหม่ที่เหมาะสมกับลูกค้าเฉพาะกลุ่มมากยิ่งขึ้น ได้แก่

- **กรุงศรีไฟแนนซ์**
มุ่งเน้นลูกค้าในกลุ่ม Mass Affluent ที่มีเงินฝากหรือเงินลงทุนตั้งแต่ 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท ซึ่งมีศักยภาพในการสร้างความเติบโตของสินทรัพย์ เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าเติบโตอย่างต่อเนื่องต่อไป และเพิ่มพูนความสำเร็จได้รวดเร็วกว่าเดิมผ่านบริการ “Plan Your Money” ที่ให้คำแนะนำในการบริหารจัดการทางการเงินเพื่อบรรลุเป้าหมายทางการเงินของลูกค้าที่ตั้งไว้
- **กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ**
เดินทางตามกลยุทธ์หลักที่ได้วางไว้อย่างต่อเนื่อง และได้เพิ่มจำนวนผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลรวมไปถึงการจัดสัมมนาและอบรมความรู้ทางการเงินและการลงทุน รวมทั้งด้านอื่นๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อให้ผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลเหล่านี้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **ผลิตภัณฑ์เงินฝาก**
ประสบความสำเร็จในการเพิ่มเงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากออมทรัพย์ (CASA) โดยธนาคารได้ขยายฐานลูกค้ารายย่อยผ่านสองผลิตภัณฑ์เงินฝากหลักของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ “มีแต่ได้” และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ “จัดให้” ความสำเร็จในด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากสะท้อนจากรางวัล The Best Deposit Product for 2016 จากสถาบัน The Asian Banker
- **การลงทุน**
นำเสนอกองทุนใหม่ 5 กองทุน เพื่อช่วยลูกค้าในการบริหารจัดการเงินลงทุนได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลอควิตี้ดอลซอร์ด กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลพร็อพเพอร์ตี้ปันผล กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลแบรินด์อควิตี้ปันผล กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลสมาร์ทอินคัม และกองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลคอลเล็คทีฟฟลัวร์อินคัม

- **บัตรเดบิตและเอทีเอ็ม**
ให้ความสำคัญกับนโยบายของภาครัฐ ที่กำหนดให้เปลี่ยนระบบการออกบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตแบบแถบแม่เหล็กมาเป็นชิปการ์ด ช่วยให้ผู้ใช้บัตรมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น และแก้ปัญหาการปลอมแปลงบัตร ที่เกิดจากช่องโหว่ของบัตรแถบแม่เหล็กที่อาจถูกโจรกรรมข้อมูล ซึ่งบัตรใหม่ที่ออกนี้จะเป็นบัตรเดบิตชิปการ์ดทั้งหมด สอดรับนโยบายการมุ่งสู่ Cashless Society สนับสนุนให้ลูกค้าใช้ระบบชำระสินค้าและบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด รวมไปถึงการตั้งเป้าหมายในปี 2560 ที่จะพัฒนาระบบบัตรให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล โดยจะพัฒนาบัตรเดบิตชิปการ์ดที่ออกไปให้เป็นไปตามมาตรฐานชิปการ์ดของไทย (Thai Bank Chip Card Standard) เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินของบัตรเดบิตที่ออกในประเทศ และพัฒนาบัตรเดบิตของธนาคารให้สามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ได้ในช่วงต้นปี 2560

- **บริการเงินโอนและตู้ ATM**
 - **บริการกรุงศรี พร้อมเพย์**
ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ “พร้อมเพย์” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล ซึ่งเป็นบริการโอนเงินและรับเงินโอนแบบใหม่ โดยผูกบัญชีเงินฝากธนาคารกับเลขบัตรประชาชน และ/หรือ เบอร์โทรศัพท์มือถือ ทำให้โอนง่าย รวดเร็ว ผู้โอนไม่จำเป็นต้องทราบธนาคารและเลขที่บัญชีธนาคารของผู้รับอีกต่อไป บริการดังกล่าวเปิดให้ลงทะเบียนผูกบัญชีตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2559 ผ่าน 6 ช่องทาง (ธนาคารกรุงศรีทุกสาขา, กรุงศรีเว็บไซต์, กรุงศรี ออนไลน์, กรุงศรี บิซ ออนไลน์, กรุงศรี โฆษณา แอป และกรุงศรี เอทีเอ็ม) และเริ่มเปิดให้บริการโอนเงินพร้อมเพย์ ระหว่างบุคคลธรรมดา ผ่าน 4 ช่องทาง (กรุงศรี เอทีเอ็ม, กรุงศรี ออนไลน์, กรุงศรี บิซ ออนไลน์ และกรุงศรี โฆษณา แอป) ซึ่งกำหนดการเปิดให้บริการเป็นไปตามแผนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย
 - **สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว**
ร่วมมือกับ บริษัท เซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด มอบลิตทิพิเศษให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวตั้งแต่ปีที่ผ่านมา ให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ถือบัตร UnionPay

- **ผลิตภัณฑ์ประกันภัย**
ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์คุ้มครองชีวิต “กรุงศรีบิกโบนัส 15/9” และ “กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ เฮลท์” ประกันสุขภาพที่ครบวงจรที่สุดในขณะนี้

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

• Plan Your Money



กรุงศรีมีบริการที่ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน “Plan Your Money” แนะนำการใช้จ่ายอย่างชาญฉลาดของลูกค้า “เสริมทิศทางการเงิน...ที่ช่วยให้คุณวางแผนทางการเงินได้ง่ายขึ้นและไปถึงเป้าหมายได้เร็วยิ่งกว่าใคร” โดยได้จัดทำโปรแกรมอย่างง่ายให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้วางแผนทางการเงินในด้านต่างๆ อาทิ การคำนวณภาษีอย่างง่าย “ลดภาษีใคร ๆ ก็ทำได้” การคำนวณเรื่องการลงทุน “ลงทุนเพิ่มความมั่งคั่ง” การเตรียมความพร้อมก่อนการเกษียณ “วางแผนเพื่อการเกษียณ” การสำรวจเรื่องการเงินของคุณ “เตรียมความพร้อมก่อนเริ่มออมและลงทุน” โดยผู้ที่สนใจสามารถวางแผนทางการเงินอย่างง่ายผ่านโปรแกรม

ที่ได้ถูกออกแบบเอาไว้สำหรับการคำนวณเงินที่ต้องใช้จ่ายในทุกเป้าหมายของชีวิต บนเว็บไซต์กรุงศรี Plan Your Money (<https://www.krungsri.com/bank/th/planyourmoney/main.html>)

• หลักสูตร USU Mutual Fund Master

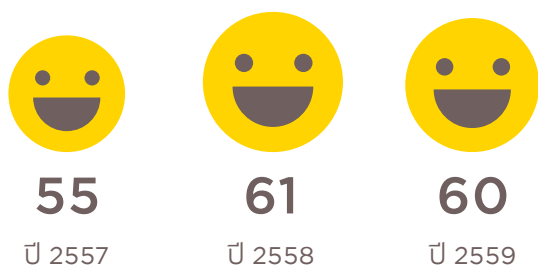
ธนาคารและบลจ. กรุงศรีได้ร่วมมือกันในการพัฒนาหลักสูตรนี้ขึ้นมาใหม่ สำหรับพนักงานสาขาโดยไม่เพียงให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนในเชิงลึก ยังครอบคลุมถึงการฝึกหัดการนำเสนอของกองทุนตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่สำคัญที่สุดคือ ภายหลังการอบรมในห้องเรียน ธนาคารจัดส่งทีมงานผู้เชี่ยวชาญไปแต่ละสาขาเพื่อฝึกฝนด้านทักษะการขายแบบตัวต่อตัวกับพนักงานที่เข้าอบรมและทดสอบการให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไปในอนาคต นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการได้รับคำแนะนำทางการเงินที่ถูกต้องแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานในการเป็นผู้ให้ความรู้ทางการเงินที่ดีอีกด้วย



ความพึงพอใจของลูกค้า

กรุงศรีมีการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปีผ่านเครื่องมือ “คะแนนวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ Net Promoter Score (NPS) ซึ่งใช้ติดตามวัดความสนใจและความชอบของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรีโดยหวังว่าจะเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงสะท้อนผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กร

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า



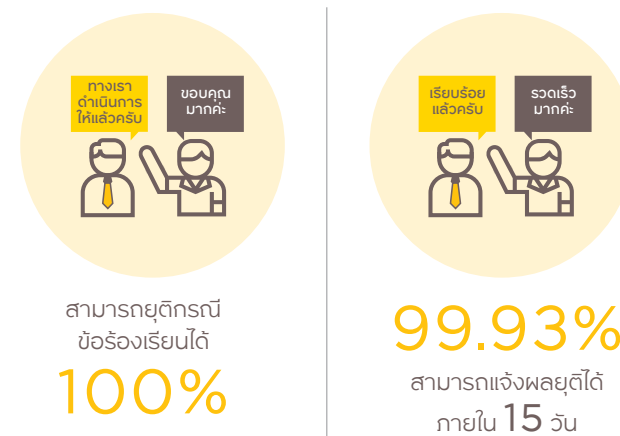
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

การให้ข้อมูลลูกค้ารับฟังข้อร้องเรียนและการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า

“กรุงศรีโฟน 1572” คือช่องทางบริการผ่านระบบโทรศัพท์ของธนาคารเพื่อตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหาการใช้บริการ รับฟังข้อเสนอแนะ ดิชม รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านระบบ Krungsri Call Center & Customer Complaint Resolution (CCRP) โดยกรุงศรีให้ความสำคัญกับทุกข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจต่าง ๆ กรุงศรีถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการธุรกิจการเงินและเป็นจรรยาบรรณข้อหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีที่สุด

ในปี 2559 กรุงศรีได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่อาจเกี่ยวข้อง โดยสามารถจำแนกออกเป็น Mis-selling (Telesales) 38 กรณี Data Disclosure 7 กรณี Data Maintenance (Data Input) 30 กรณี

นอกจากนี้ เรายังใส่ใจต่อการดูแลลูกค้าในกรณีที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น โดยได้ดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการดูแลข้อร้องเรียนการให้บริการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยให้ธนาคารเปิดเผยมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของธนาคารแก่ลูกค้าบุคคลรายย่อย และจัดส่งรายงานให้กับธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายเดือน โดยผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2559) มีกรณีที่สามารถแจ้งผลยุติได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 99.93 และกรณีที่ไม่สามารถแจ้งยุติได้ภายใน 15 วัน แต่มีการแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบ ร้อยละ 0.07 ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่น่าพึงพอใจเป็นอย่างมาก



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

ในธุรกิจการให้บริการด้านการเงิน การให้ข้อมูลลูกค้าและช่องทางสื่อสารการตลาด ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น กรุงศรีจึงต้องมีความรอบคอบระมัดระวังในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า การโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่ต้องถูกต้องชัดเจน ไม่บิดเบือนหรือทำให้เข้าใจผิด สื่อสารตามความเป็นจริง มีการให้ข้อมูลด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยในปี 2559 ในส่วนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารการตลาดที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือผิดหลักจรรยาบรรณแต่อย่างใด และไม่มีกรณีถูกปรับที่มีนัยสำคัญอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

นวัตกรรมทางการเงินกับการตอบสนองต่อลูกค้าและสังคม

เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการให้บริการทางการเงินที่คุ้มค่า ลดเวลาและค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าจนสามารถสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการทางการเงินได้ รวมไปถึงสามารถขยายการให้บริการให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันก็สามารถยกระดับและนำไปสู่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและอาจเป็นตัวแปรสำคัญในการหมุนเศรษฐกิจให้ก้าวไกลไปได้อย่างรวดเร็วควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ยั่งยืน

กรุงศรียังคงมุ่งเน้นยกระดับการให้บริการไปอีกขั้น โดยเฉพาะในด้านการบริการดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าและพนักงาน โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น “Digital Innovation Banking” ชั้นนำของประเทศไทย และมีแผนดำเนินงานภายใต้หลักกลยุทธ์ในการดำเนินงานทางด้านดิจิทัลและนวัตกรรม 7 ประการ รวมถึงแนวทางการพัฒนาและการลงทุนด้านเทคโนโลยี 11 ด้าน

หลักกลยุทธ์ในการดำเนินงานทางด้านดิจิทัลและนวัตกรรม 7 ประการ

1. Multi-Digital Channel and Omni-Channel
2. Branch Transformation
3. Process Digitization
4. Digital Marketing and Social Media
5. Innovation Culture
6. Startup/FinTech Experiment
7. National e-Payment

แนวทางการพัฒนาและการลงทุนด้านเทคโนโลยี 11 ด้าน

1. Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning
2. Big Data and Data Analytics
3. Blockchain
4. Smart Application Programming Interface (API)
5. Super Mobile App
6. Biometric Authentication
7. Social Lending Platform
8. Insurance Technology
9. Wealth Management
10. E-Commerce
11. Cross-Border Money Transfer

การใช้และการบริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการระหว่างปี 2559-2563 โดยธนาคารแห่งประเทศไทย และกระทรวงการคลังจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสถาบันการเงินไทยต่อเนื่องจากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 1 (ปี 2547-2551) และระยะที่ 2 (ปี 2553-2557) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน จนเกิดเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินและแผนงานใหม่ ๆ อีกมากมายภายใต้ยุทธศาสตร์นี้

- **Financial Technology (FinTech)**
กรุงศรีมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการผ่านนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีความสะดวกสบายควบคู่ไปกับความปลอดภัยที่เพิ่มสูงขึ้น และด้วยวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยีด้านการให้บริการทางการเงิน หรือ Financial Technology (FinTech) จึงเกิดขึ้น ซึ่ง FinTech เป็นพลังขับเคลื่อนและเข้ามาเติมเต็มการให้บริการทางการเงิน ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุนที่หลากหลายและรวดเร็ว ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์สามารถนำ FinTech มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการลดต้นทุนการทำธุรกิจ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์มีการเตรียมความพร้อมไปกับ FinTech ที่กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญ เช่น การจัดตั้งทีมงานวิจัยและพัฒนาภายใน เพื่อพัฒนาบริการใหม่ ๆ การลงทุนใน Fintech Startup ผ่านทางธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) หรือการร่วมมือในการทำธุรกิจระหว่างธนาคารพาณิชย์และ FinTech เป็นต้น

- **ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ**
ธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับรัฐบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National e-Payment Master Plan โดยโครงการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เป็นโครงการแรกที่เกิดขึ้นภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งเป็นบริการโอนและรับโอนเงินแบบใหม่ที่ผู้ใช้บริการต้องลงทะเบียนการผูกบัญชีเงินฝากธนาคารกับเลขประจำตัวประชาชน และ/หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือกับธนาคาร โดยมีธนาคารเข้าร่วมโครงการจำนวน 21 ธนาคาร ซึ่งเปิดให้บริการพร้อมเพย์สำหรับธุรกรรมระหว่างบุคคลในไตรมาสแรกของปี 2560 และส่งเสริมให้ภาคธุรกิจ และประชาชนใช้บริการทางการเงินและการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย

ซึ่งในปีที่ผ่านมา กรุงศรีได้มีการปรับตัวเพื่อพร้อมรับกับยุคแห่งเทคโนโลยีนี้และการก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0 ด้วยการพัฒนา ระบบดิจิทัลและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ผ่านการดำเนินงานที่หลากหลาย

นอกจากนี้ ยังมีการนำเทคโนโลยีและได้พัฒนานวัตกรรมในกระบวนการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการอื่น ๆ อีกมากมายที่ยังอยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมและการพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม ให้เรื่องเงิน เป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุดตามแนวคิด “Customer Centricity” ลูกค้าคือคนสำคัญ ควบคู่ไปกับการเป็นสถาบันทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม อาทิ



- **การเปิดตัวเต็มรูปแบบของเว็บไซต์บริษัทโฉมใหม่**
โดย กรุงศรี แอสเซท แมแนจเม้นท์ ลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายในการตรวจสอบมูลค่าสินทรัพย์สุทธิ (NAV) ผลการดำเนินงาน และข้อมูลกองทุนผ่านเว็บไซต์ใหม่ที่ง่ายต่อการใช้งานและใช้ได้กับทั้งคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่

- **การสมัคร @ccess Online Service ทางออนไลน์**
โดย กรุงศรี แอสเซท แมแนจเม้นท์ ระบบให้บริการการทำธุรกรรมกองทุนทางออนไลน์ที่มีมานานเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายกองทุนและธุรกรรมอื่น ๆ แก่ลูกค้าด้วยระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่ายสามารถทำการสมัครได้แล้วเสร็จในเวลาไม่กี่นาที

- **Uchoose แอปพลิเคชันบัตรเครดิตที่ใคร ๆ เลือกใช้**
โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์ แอปพลิเคชันใหม่สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตทุกแบรนด์ในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกบัตรผ่านการใช้งานทั้งระบบ iOS และ Andriod ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2560

- **Samsung Pay อีกระดับของเทคโนโลยีการใช้จ่ายผ่านบัตรบนโทรศัพท์มือถือ**
โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ร่วมกับ Samsung พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยสมาชิกบัตรเครดิตในเครือกรุงศรีทั้งบัตร Visa และ MasterCard สามารถลงทะเบียนบนแอปพลิเคชัน Samsung Pay เพื่อนำไปใช้จ่ายได้ทุกร้านทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการแตะที่เครื่องรูดแบบ Contactless หรือวางแนบกับเครื่องรูดบัตรในระบบเดิม เพิ่มเทคโนโลยีความปลอดภัยสูงสุดด้วยระบบ Tokenization ที่แปลงเลขบัตรให้กลายเป็นรหัสอักขระเพื่อป้องกันการโจรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสมาชิกบัตรสามารถใช้ Samsung Pay ได้ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2559

- **Fintech และแอปพลิเคชันที่ช่วยตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น**
โดย กรุงศรี กรุ๊ป ร่วมมือกับ RISE ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจ Startup และ Corporate Accelerator รายแรกในประเทศไทย เปิดตัวโครงการ Krungsri RISE Fintech Accelerator ในเดือนพฤษภาคม ปี 2559 สนับสนุนระหว่างภาคการธนาคารและอุตสาหกรรม FinTech

เพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับลูกค้าและผู้บริโภค เพิ่มพูนองค์ความรู้และโอกาสทางการลงทุนสำหรับนวัตกรรม FinTech หรือบริษัท FinTech ใหม่ ๆ พร้อมทั้งเปิดโอกาสเติบโตก้าวหน้าในธุรกิจการเงินดิจิทัล

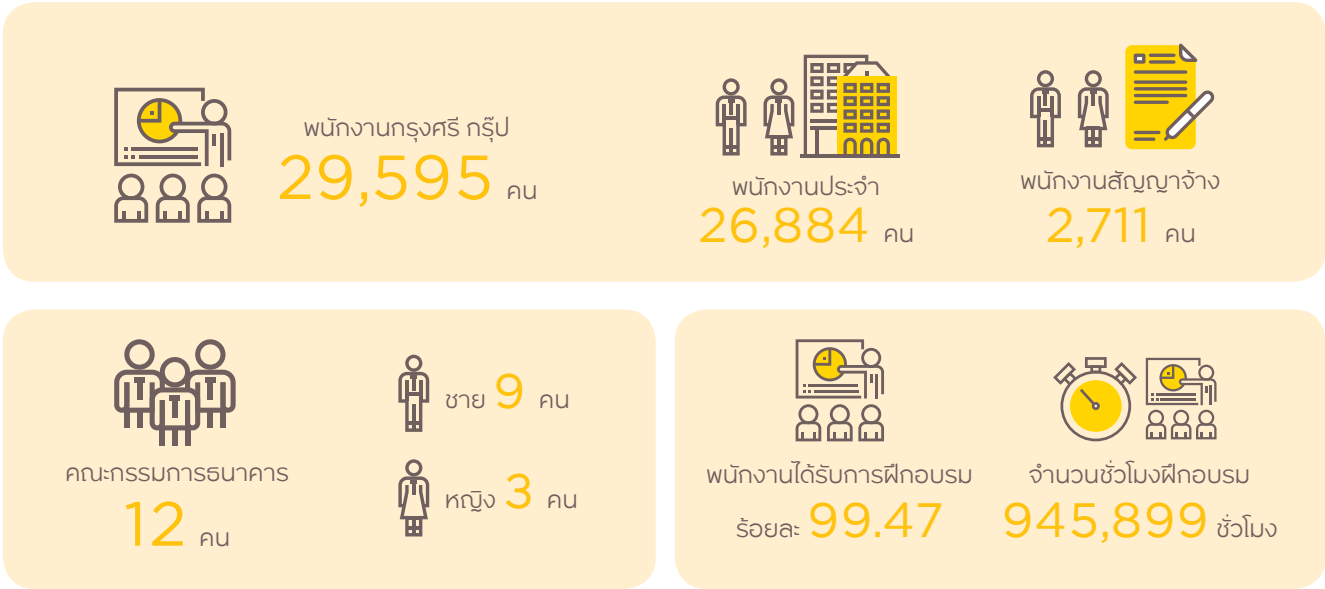
- **“MY IVR” การพัฒนาประสิทธิภาพระบบ IVR**
อิงประวัติการใช้งานของลูกค้าแต่ละราย โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์ นำเทคโนโลยี Big Data มาใช้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านระบบ “MY IVR” หรือการพัฒนาประสิทธิภาพระบบ IVR (Interactive Voice Response) ระบบประมวลผลเพื่อเลือกเมนูตอบรับอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ที่เหมาะสมที่สุดให้กับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งได้เริ่มใช้ตั้งแต่เดือนกันยายน 2559

- **การทำตลาดแบบ Personalized Marketing คัดสรรโปรโมชั่นให้ตรงใจลูกค้า**
โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์ นำเทคโนโลยี Big Data มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยนำนวัตกรรมที่เรียกว่า Machine Learning มาช่วยส่งเสริมการทำตลาดแบบ Personalized Marketing โดยโมเดล Machine Learning จะใช้สูตรทางคณิตศาสตร์และสถิติ มาวิเคราะห์ประวัติการใช้จ่ายของลูกค้าอย่างละเอียด เพื่อคาดการณ์ความชอบของลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้สามารถนำเสนอโปรโมชั่นและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ส่งผลให้ลูกค้าจะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโปรโมชั่นที่ตรงใจ และไม่ต้องรับข้อความทางการตลาดที่ตนไม่ได้นสนใจ โดยโมเดล Machine Learning นี้เริ่มใช้งานในเดือนพฤศจิกายน 2559

- **Krungsri Biz Online, Krungsri Biz Alert สำหรับกลุ่มลูกค้า SME, Krungsri Biz Payment Gateway สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และระบบการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ใช้งานง่ายสำหรับลูกค้าธุรกิจ**

- **แพลตฟอร์มใหม่ “Digital For Life” หรือ e-แอปพลิเคชัน**
โดย ผลิตภัณฑ์ธุรกิจประกันภัย แอปพลิเคชันที่ลดระยะเวลาการนำเสนอสมัครประกันชีวิตจาก 3 วัน เหลือเพียง 1 วัน แจ้งผลการอนุมัติเบื้องต้น ในกรณีที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องตรวจสุขภาพ

การปฏิบัติต่อพนักงาน
อย่างเป็นธรรม



การสร้างคุณค่าแห่งความยั่งยืนไม่ได้ขึ้นอยู่กับการให้บริการทางการเงินแก่ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกอย่างลูกค้าเพียงอย่างเดียว แต่หมายรวมถึงการบริหารจัดการและรับผิดชอบต่อ “สังคมภายในองค์กร” ได้แก่ พนักงาน ให้ดีด้วยเช่นเดียวกัน

พนักงาน คือผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดอีกกลุ่มหนึ่งขององค์กร ที่ถือเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการกำหนดทิศทางองค์กร ในอนาคต การจ้างงานและการดูแลพนักงาน ด้วยเงื่อนไขและสวัสดิการที่ดี ตลอดจนสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ย่อมเป็นสิ่งที่ไม่อาจละเลยได้ กรุงศรีตระหนักว่าการคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงานทั้งระหว่างปฏิบัติงานและศักยภาพในการดำรงชีวิต ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม จ้างงานอย่างเป็นธรรมโดยไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือความหลากหลายอื่น ๆ เป็นความรับผิดชอบต่อองค์กรและถือเป็นคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความรับผิดชอบต่อทางการเงิน

การจ้างงาน

นับตั้งแต่เดือนธันวาคม 2556 ที่มีมติขูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ได้เข้ามาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกรุงศรี สังคมพนักงานภายในองค์กรดำเนินไปบนความหลากหลายและโอกาสใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม

การทำงาน อัตราการจ้างงานที่ขยายตัวสูงขึ้น และมีความหลากหลายด้านเชื้อชาติที่มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น

พนักงานกรุงศรีจึงเป็นพนักงานที่พร้อมรับความเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา เข้าใจมิติความแตกต่างหลากหลายรูปแบบ และเปิดใจเรียนรู้วัฒนธรรมที่แปลกใหม่ควบคู่กันไป

ในปี 2559 กรุงศรีมีอัตรากำลังทั้งหมด 29,595 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานประจำ 26,884 คน พนักงานสัญญาจ้าง 2,711 คน โดยมีรายละเอียดการจำแนกตามบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป เพศ ระดับพนักงาน ช่วงอายุ เชื้อชาติ และสถิติการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานและเกณฑ์ความหลากหลายอื่น ๆ ดังรายละเอียดในหน้า 84-85

การปฏิบัติต่อพนักงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม

กรุงศรีถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด เราจึงให้ความสำคัญต่อการดูแลพนักงานอย่างรอบด้าน ดูแลให้มีสุขภาพกายและจิตใจให้แข็งแรง แบ่งเบาภาระความกังวลต่าง ๆ โดยสวัสดิการบางอย่างครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงาน และได้คำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสม รวมถึงสภาพการทำงานในระดับที่สูงกว่ากฎหมายกำหนดไว้ และให้เกิดความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน

การให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม

กรุงศรีทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนของธนาคารอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกันและยังมีการประสานงานด้านนโยบายการจัดสวัสดิการของบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังได้จัดตั้งคณะกรรมการค่าตอบแทนพิเศษเพื่อกำกับและอนุมัติหลักการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษ และเงินรางวัลพิเศษของทุกบริษัทในเครือ เพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร

เพื่อเป็นการตอบสนองกลยุทธ์ของธนาคารในการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สปป.ลาว สหภาพเมียนมาร์ และเวียดนาม) และพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่จะช่วยขับเคลื่อนธนาคารสู่การเป็นสถาบันการเงินแนวหน้าในกลุ่มประเทศกลุ่มแม่น้ำโขงนั้น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้คัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ตามแผนการสืบทอดตำแหน่งเพื่อไปปฏิบัติงานในกลุ่มประเทศดังกล่าว รวมทั้งการวางแผนโครงสร้างแบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นระบบที่ได้รับความเชื่อถือในระดับสากลมาใช้กับพนักงานในกลุ่มนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในต่างประเทศมีความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของ BTMU และยังสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

การเคารพสิทธิมนุษยชน และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน

กรุงศรีให้ความสำคัญในสิทธิมนุษยชนและสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน รวมถึงไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งถือเป็นข้อพึงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล โดยการให้อิสระภาพในการรวมกลุ่ม ให้เสรีภาพในการสมาคมและร่วมต่อรอง เคารพในความเป็นส่วนตัว เวลาทำงาน ตลอดจนการไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงพนักงานทุกคนในทุกที่ที่ธนาคารดำเนินธุรกิจอยู่ โดยกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม ซึ่งไม่เพียงแต่มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมของการให้เกียรติกันอีกด้วย โดยถือเป็นหน้าที่ที่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องเคารพและปฏิบัติตาม

อีกหนึ่งในหน้าที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารตามข้อพึงปฏิบัติของหลักธรรมาภิบาล คือการจัดให้มีสวัสดิการ

ที่เหมาะสมแก่พนักงาน การจัดสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมสุขอนามัยและความปลอดภัย การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การปกป้องข้อมูลของพนักงาน ธนาคารมีการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม โดยไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังแสดงเจตนารมณ์อย่างชัดเจนที่จะไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

พนักงานกรุงศรียังได้รับสวัสดิการอื่น ๆ เพื่อลดภาระค่าครองชีพ ลดความกังวล รวมถึงส่งเสริมสวัสดิภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงาน ให้มีพละนาามัยที่แข็งแรง อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและดำรงชีวิตของพนักงาน และได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการเหล่านี้ให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิของตน ผ่านทางคู่มือพนักงาน และระบบออนไลน์ Krungsri People โดยสวัสดิการดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็น 4 หมวดหลัก ดังนี้

- **สวัสดิการเงินช่วยเหลือ** อาทิ เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือกรณีพนักงาน คู่สมรสของพนักงานหรือบิดามารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือและเงินกู้พิเศษ (ดอกเบี้ย 0%) กรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์ และเงินช่วยเหลืออื่น ๆ
- **สุขภาพและประกันชีวิต** อาทิ การตรวจสุขภาพพนักงานประจำปีตามความจำเป็นของแต่ละช่วงอายุและเพศอย่างเหมาะสม การประกันสุขภาพกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุกลุ่ม
- **สวัสดิการเงินกู้** อาทิ เงินกู้สวัสดิสงเคราะห์ เงินกู้ช่วยเหลือครอบครัว เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ และเงินกู้อื่น ๆ
- **กองทุน** อาทิ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

ในปี 2559 ธนาคารได้จัดให้มีการฉีดวัคซีนให้ขนาดใหญ่ 4 สายพันธุ์ ตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) ได้แก่ สายพันธุ์ H1N1 (2009), HTN2 (2014), B/Brisbane และ B/Phuket ให้แก่พนักงานและครอบครัวพนักงานในราคาพิเศษ ซึ่งปีนี้เป็นปีแรกที่ได้มีการขยายสิทธิ์ครอบคลุมสาขามุมภาคต่างจังหวัดด้วย

การสร้างสมดุลให้ชีวิตพนักงานและครอบครัว

นอกเหนือจากการมีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานแล้ว กรุงศรียังมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการ เพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดีขึ้น อาทิ สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา ได้แก่ ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด สถานที่สำหรับผู้ปกครองและบุตรหลาน ได้แก่ ห้องให้นมบุตร ห้องสำหรับเด็ก (Child Room) สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย ได้แก่ ศูนย์ออกกำลังกายและมุมนักผ่อน รวมไปถึงสถานที่เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างห้องสมุด เป็นต้น

กรุงศรีเคารพในการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้วยมุ่งเน้นให้พนักงานมีสมดุลในชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ซึ่งนอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการที่

ได้จัดเตรียมไว้ให้แล้ว ยังเปิดกว้างในการอนุญาตให้พนักงานพาบุตรหลานมาเยี่ยมสถานประกอบการในกรณีที่ไม่มีผู้ปกครองดูแล เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับอีกด้วย นับเป็นการส่งเสริมสถาบันครอบครัวที่แข็งแกร่งและเป็นการคำนึงถึงสิทธิเด็กในการได้รับการเลี้ยงดูจากมารดา ตามหลักการทำธุรกิจที่สอดคล้องกับสิทธิเด็ก (Children's Rights and Business Principles หรือ CRBP) ขององค์การยูนิเซฟ (UNICEF) กรุงศรียังพยายามให้สวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานที่ภาวะความรับผิดชอบภายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น โดยให้เงินช่วยเหลือสำหรับบุตรหลานและวันลาสำหรับพนักงานที่ตั้งครรภ์อย่างเหมาะสม โดยพนักงานหญิงมีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน (นับรวมวันหยุด) ซึ่งธนาคารจะจ่ายค่าจ้างให้ในวันลาเพื่อคลอดบุตรเท่ากับอัตราค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกิน 45 วัน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังคงกลับมาทำงานภายหลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลง

การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (เพศหญิง) หลังการใช้สิทธิลาคลอด ^[G4-LA3]

กรณีของการลา	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)		
	2557	2558	2559
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้	8,459	9,504	10,187
จำนวนพนักงานหญิงที่มีสถานภาพสมรส	1,955	2,209	2,516
จำนวนพนักงานหญิงที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด	209	269	319
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	206	265	313
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	203	205	261
อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate)* ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาสิ้นสุดลงแล้ว	98.56	98.51	98.12
การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate)** ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาสิ้นสุดลงแล้ว	98.54	77.35	83.39

หมายเหตุ * อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด/จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x100

** การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด) x 100

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติดำเนินงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่สำคัญ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติคือ หากเป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ “ให้ออก” กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่เลิกจ้างตามกฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของธนาคาร เพื่อแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม สำหรับการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาการเจรจาในข้อตกลงร่วมระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงานนั้น ขึ้นอยู่กับระยะเวลาของข้อตกลงร่วมๆ ฉบับนั้น ๆ

เทคโนโลยีเพื่อการจัดการสวัสดิการพนักงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนองค์กรเข้าสู่ยุคแห่งนวัตกรรม กรุงศรีได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ภายในกระบวนการทำงานให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและรวดเร็วในการทำงาน สร้างการเก็บฐานข้อมูลที่แม่นยำ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ในปี 2559 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้มีการวางแผนงานระยะยาวเพื่อเป็นศูนย์รวมให้บริการการจ่ายเงินเดือน (Krungsri Payroll CoE) จากเดิมที่ให้บริการให้กับพนักงานธนาคารและบริษัทในเครือจำนวน 5 แห่ง โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นศูนย์รวมให้บริการการจ่ายเงินเดือนให้แก่ทุกบริษัทในกรุงศรี ทั่วประเทศ ในปี 2563 โดยจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการอย่างมืออาชีพ (OneKrungsri Platform and Payroll Digitalization) นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาระบบการเข้าทำรายการเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

สำหรับปี 2560 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลมีแผนการที่จะนำระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นมาใช้รองรับการบริหารสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน โดยให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลสวัสดิการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง (Employee Self-Service) ทำให้พนักงานทราบสถานะการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและขั้นตอนการขอใช้สวัสดิการเงินกู้ ซึ่งจะสามารถลดการทำงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน ให้ความสะดวกรวดเร็วแก่พนักงานยิ่งขึ้นอีกด้วย

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานของกรุงศรีทุกคนอยู่ภายใต้ความคุ้มครองของประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ จึงช่วยลดความกังวลและลดภาระค่าใช้จ่ายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการทำงาน

บางประเภทอาจมีความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงาน ซึ่งจากการติดตามข้อมูลพบว่า กลุ่มงานจัดเก็บเอกสารฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคาร ที่มีพนักงานทั้งหมด 87 คน มีพนักงานที่เป็นกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน จำนวน 51 คน เนื่องจากลักษณะการทำงานต้องอยู่กับกระดาษและเอกสาร ทำให้ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อเอกสารตลอดเวลา ดังนั้น กรุงศรีโดยสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล ได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานที่เป็นกลุ่มเสี่ยงเพิ่มเติม โดยจะตรวจด้านระบบหายใจ การได้ยิน และสารโลหะหนัก เพื่อให้นั่นเชื่อว่าพนักงานทุกคนมีสุขภาพอนามัยที่ดี ปลอดภัยโรคจากการทำงาน ซึ่งในปี 2559 ผลการตรวจสุขภาพกลุ่มเสี่ยงอยู่ในระดับปกติทุกคน

ธนาคารได้จัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย ใส่ใจต่อสุขภาพพลานามัยของพนักงาน โดยจัดพื้นที่สำหรับกิจกรรมโยคะและแอโรบิคเป็นประจำ ถือเป็นสวัสดิการพิเศษสำหรับพนักงานที่สนใจ ซึ่งนอกจากเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีแล้วยังลดค่าใช้จ่ายของพนักงานโดยไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายค่าสมาชิกฟิตเนส โยคะ หรือแอโรบิคอีกด้วย



Krungsri Fitness Center

ในปีนี้ กรุงศรีได้ทำการปรับปรุงศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center) ครั้งใหญ่ โดยปรับพื้นที่ให้บริการให้มีขนาดกว้างขวาง เพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกายเพื่อรองรับจำนวนพนักงานได้มากขึ้น เพิ่มจำนวนห้องน้ำ ตู้เก็บสัมภาระ (Locker) ออกแบบและตกแต่งภายในให้มีความทันสมัยน่าใช้งาน พร้อมกับมีบริการเทรนเนอร์และนักโภชนาการเพื่อให้คำปรึกษาดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดในการใช้เครื่องออกกำลังกายอย่างปลอดภัย ควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพอย่างครบครัน และยังได้ติดตั้งระบบลงทะเบียน ที่สามารถติดตามการเผาผลาญแคลลอรี่จากการออกกำลังกายในแต่ละครั้งได้อีกด้วย ซึ่งการปรับปรุงศูนย์ออกกำลังกายครั้งใหญ่นี้ได้รับการตอบรับอย่างดีเยี่ยมจากพนักงานกรุงศรี มีพนักงานเข้าใช้บริการทั้งสิ้น 24,300 ครั้ง หรือเฉลี่ยประมาณ 115 ครั้ง/วัน ซึ่งถือเป็นสถิติที่น่าพึงพอใจ



การพัฒนาบุคลากร [G4-LA9 ถึง G4-LA10]

กรุงเทพฯตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรอันเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งยวด อีกทั้งเป็นพื้นฐานเพื่อหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจของธนาคารและบริษัทในเครือ แนวคิดดังกล่าวจึงได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นกรอบการทำงานของกรุงเทพฯ ในการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานของกรุงเทพฯ ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของกรุงเทพฯ กรุ๊ป และเพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรของเราสามารถตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจและลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ผ่านการสื่อสารเรื่องค่านิยมกรุงเทพฯ การพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ การทำงานอย่างมืออาชีพ และการดูแลให้พนักงานมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพเพื่อสร้างความเติบโตแก่พนักงาน และเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจของธนาคารไปพร้อม ๆ กัน

ในการพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย กรุงเทพฯมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรอบรมและกิจกรรมสำหรับผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันนั้น ได้มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับพัฒนาความรู้ความสามารถด้วยตนเองผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน การดำเนินงานของเราเป็นไปตามหลักการดังต่อไปนี้

กลยุทธ์การฝึกอบรมพนักงาน

- 1. **พัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน** กำหนดแนวทางและออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการทางธุรกิจและค่านิยมกรุงเทพฯ สรรถณความเป็นผู้นำและความสามารถเฉพาะสำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อสนับสนุนการเป็นธนาคารที่ยืดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และในขณะเดียวกันก็สามารถตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานได้อย่างครบถ้วนตามแนวคิดที่ว่า “พนักงานกรุงเทพฯทุกท่านคือลูกค้าของเรา”
- 2. **พัฒนาบุคลากรประเภท Talent อย่างต่อเนื่อง** กำหนดแนวทางและออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกอยู่ในประเภท Talent และ Successor เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นและเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตของธุรกิจต่อไปในอนาคต
- 3. **สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน** โดยมุ่งเน้นการเพิ่มพูนประสบการณ์และสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีความหลากหลายที่ประกอบกับสื่อการเรียนรู้ที่เอื้อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้กับชีวิตการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 4. **การปลูกฝังวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง** เพื่อสร้างเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเองผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่ทันสมัย
- 5. **ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการบริหารจัดการ** ปรับปรุงกระบวนการทำงานและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กร
- 6. **การแบ่งปันความรู้และการผสมพลัง** สนับสนุนการแบ่งปันความรู้ รวมถึงเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรในทุกหน่วยงานของกรุงเทพฯ กรุ๊ป เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินการโดยรวมและสร้างประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์ความรู้โดยการผสมพลังกับเครือข่ายระดับโลกของ MUFG ซึ่งเป็นการสร้างความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของ MUFG

เพื่อให้แน่ใจว่าวิธีการบริหารจัดการการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ กรุงเทพฯประสานงานกับผู้บริหารและพนักงานอย่างใกล้ชิดเพื่อทำความเข้าใจความต้องการด้านธุรกิจและการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้เข้าใจกลยุทธ์และทิศทางของธุรกิจ การสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนงานฝึกอบรมของแต่ละฝ่ายงาน รวมไปถึงการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นสำหรับพนักงานทั้งหมด ข้อมูลเหล่านี้จะถูกวิเคราะห์เพื่อการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการเรียนการสอนในแต่ละหลักสูตร กรุงเทพฯมุ่งเน้นการนำเสนอหลักสูตรการเรียนรู้ที่มีรูปแบบที่หลากหลาย สามารถรองรับจำนวนผู้เรียนได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และเปิดโอกาสให้แกผู้เรียนอย่างเท่าเทียม เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรพร้อมรับวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง



การพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างรอบด้าน

กลยุทธ์ของกรุงเทพฯยังคงมุ่งเน้นการสนับสนุนที่สอดคล้องกับทิศทางและการเติบโตทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยการเสริมสร้างการทำงานอย่างมืออาชีพแก่พนักงานกรุงเทพฯ และจะมีส่วนในการผลักดันให้กรุงเทพฯมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ยืดลูกค้าเป็นศูนย์กลางตามกลยุทธ์ของธนาคาร เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารและลูกค้าได้ในระยะยาว

หลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ ได้รับการออกแบบให้มุ่งเน้นสร้างบุคลากรที่มีความเป็นเลิศผ่านการปลูกฝังเรื่องค่านิยมกรุงเทพฯ การพัฒนาภาวะผู้นำ การทำงานอย่างมืออาชีพ และการเป็นบรรษัทภิบาล เพื่อพัฒนาการผลดำเนินงานควบคู่ไปกับการดำเนินชีวิตของพนักงาน ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์องค์กรในการตอบสนองโจทย์ทางธุรกิจ ความต้องการของลูกค้า รวมถึงการสร้างและส่งเสริมทักษะและความสามารถของพนักงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงานเองและเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการรับภาระขยายตัวของธุรกิจและองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

ในการพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย กรุงเทพฯมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรอบรมและกิจกรรมสำหรับผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันนั้น ได้มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับมีการพัฒนาความรู้ความสามารถด้วยตนเองผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน การฝึกอบรมดังกล่าว สามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1. **การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรภายใน** ซึ่งมุ่งเน้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - **การปลูกฝังค่านิยมกรุงเทพฯ การพัฒนาภาวะผู้นำ และการทำงานอย่างมืออาชีพ** เรามีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถในด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานกรุงเทพฯ โดยออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมและหลักสูตรหลักสำหรับพนักงานทุกคน และโครงการฝึกอบรมสำหรับพนักงานเฉพาะตำแหน่ง เช่น หลักสูตรสำหรับพนักงานประจำสาขา หลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งาน SME หลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานธุรกิจลูกค้าธุรกิจ หลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานธุรกรรมธนาคาร เป็นต้น

- **การเป็นบรรษัทภิบาล** โดยให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรที่มีคุณภาพในสังคมและในโลก ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญพนักงานกรุงเทพฯทุกคนควรยึดมั่นและประพฤติปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว เช่น การดำเนินธุรกิจโดยเคารพสิทธิมนุษยชน การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต
- **การพัฒนา Talent และ Successor** โครงการพัฒนา Talent และ Successor ของกรุงเทพฯออกแบบมาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ความสำเร็จในอนาคต โดยการบริหารโครงสร้างของ Talent และ Successor และสร้างเสริมความรู้และความสามารถของบุคลากรดังกล่าวเพื่อให้เป็นพลังสำคัญที่ผลักดันองค์กรสู่ความเติบโต

- 2. **การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรแบบทางเลือก** หมายถึงกิจกรรมฝึกอบรมและพัฒนาที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอโอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง รวมถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น หลักสูตรฝึกอบรมออนไลน์ ห้องสมุดออนไลน์ ห้องสมุดกรุงเทพฯ การเรียนหลักสูตรปริญญาโท เป็นต้น
- 3. **การฝึกอบรมภายนอก (ภายนอกองค์กรและต่างประเทศ)** คือโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองโดยการเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่จัดโดยบุคคลภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ในกรณีที่หลักสูตรดังกล่าวไม่รวมอยู่ในหลักสูตรฝึกอบรมของกรุงเทพฯ ในการอนุมัติให้พนักงานเข้าอบรมในหลักสูตรเหล่านี้ จะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความจำเป็นของพนักงานและธนาคารในการพัฒนาทักษะดังกล่าว การบริหารงบประมาณฝึกอบรม และความเร่งด่วนในการดำเนินการ
- 4. **หลักสูตรการเรียนรู้ที่จัดโดย MUFG/ BTMU** ซึ่งหมายถึงโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่จัดโดยบริษัทในกลุ่ม MUFG สำหรับผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร หลักสูตรต่าง ๆ นี้ หมายรวมถึง โครงการแลกเปลี่ยนพนักงานในกลุ่ม MUFG และโครงการฝึกอบรมระยะสั้นอื่น ๆ

การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

หลักสูตรฝึกอบรมของกรุงศรีประกอบด้วยโครงการเรียนรู้ในหลายรูปแบบ ซึ่งรวมถึงโครงการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสำหรับการจ้างงานต่อเนื่อง และหลักสูตรการบริหารชีวิตหลังการเกษียณหรือการเลิกจ้าง เราเพิ่มพูนความรู้และให้บริการปรึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน การดูแลสุขภาพ และการวางแผนด้านการเงินของพนักงานที่เกษียณ โดยให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัว สำหรับพนักงานที่สัญญาจ้างงานใกล้ครบอายุสัญญา รวมถึงหลักสูตรเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น หลักสูตรการออมเพื่อชีวิตวัยเกษียณ หลักสูตรกลยุทธ์บริหารจัดการเงิน หลักสูตรการวางแผนวัยเกษียณ-ทำอย่างไรให้แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อชีวิตที่ดีกว่า และหลักสูตรกินดี เป็นต้น

หลักสูตรเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต



ผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมพนักงาน

นอกจากนี้ กรุงศรีมีการติดตามและรายงานการฝึกอบรมต่อผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีหัวข้อการรายงานหลัก คือ จำนวนชั่วโมงตามหลักสูตรฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมด จำนวนชั่วโมงเข้าร่วมการฝึกอบรมของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเรื่องการกำกับดูแลและหลักสูตรภาคบังคับทั้งหมด นอกจากนี้ กรุงศรีได้จัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี โดยมีการประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสียหลักหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้มั่นใจว่าการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมีคุณภาพอย่างแท้จริง

นอกจากหลักสูตรฝึกอบรมทั่วไปแล้ว กรุงศรียังจัดให้มีหลักสูตรและกิจกรรมต่าง ๆ ให้พนักงานเลือกสรรได้ตามความสนใจและสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน จากรายงานการติดตามความก้าวหน้าในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในปี 2559

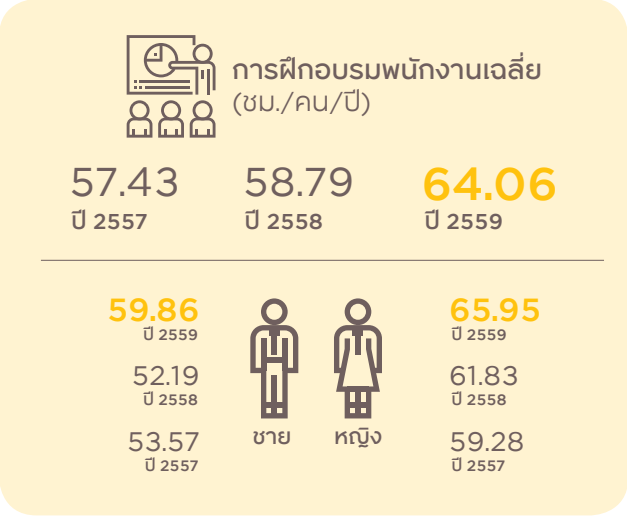
พบว่าพนักงานกว่าร้อยละ 99.47 ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยมีการบันทึกจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยที่ 64.06 ชั่วโมงต่อคน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานเกือบทั้งหมดของกรุงศรีมีการพัฒนาตนเองในระดับที่น่าพึงพอใจและตรงตามความต้องการของธุรกิจและด้านการพัฒนาบุคลากร สถิติต่าง ๆ ยังสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและแรงจูงใจที่ดีในการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานกรุงศรี เช่น จำนวนของพนักงานที่เข้าสู่ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง และลงทะเบียนเรียนหลักสูตรต่าง ๆ ทางออนไลน์มีสูงถึงร้อยละ 97.21

ผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานสามารถวัดได้จากจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปีของพนักงานในปี 2559 ที่สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 8.96 และจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมรวม 945,899 ชั่วโมง

หน่วย : (ชม./คน/ปี)

	2557	2558	2559
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย	57.43	58.79	64.06
เพศ			
ชาย	53.57	52.19	59.86
หญิง	59.28	61.83	65.95
ระดับพนักงาน*			
พนักงานระดับ 1 – 3	63.33	66.39	70.21
พนักงานระดับ 4 – 6	51.49	53.04	56.75
พนักงานระดับ 7 – 8	59.46	98.59	68.67
ผู้บริหารระดับ 9 ขึ้นไป	38.52	48.04	59.95

หมายเหตุ *อ้างอิงโครงสร้างของธนาคาร



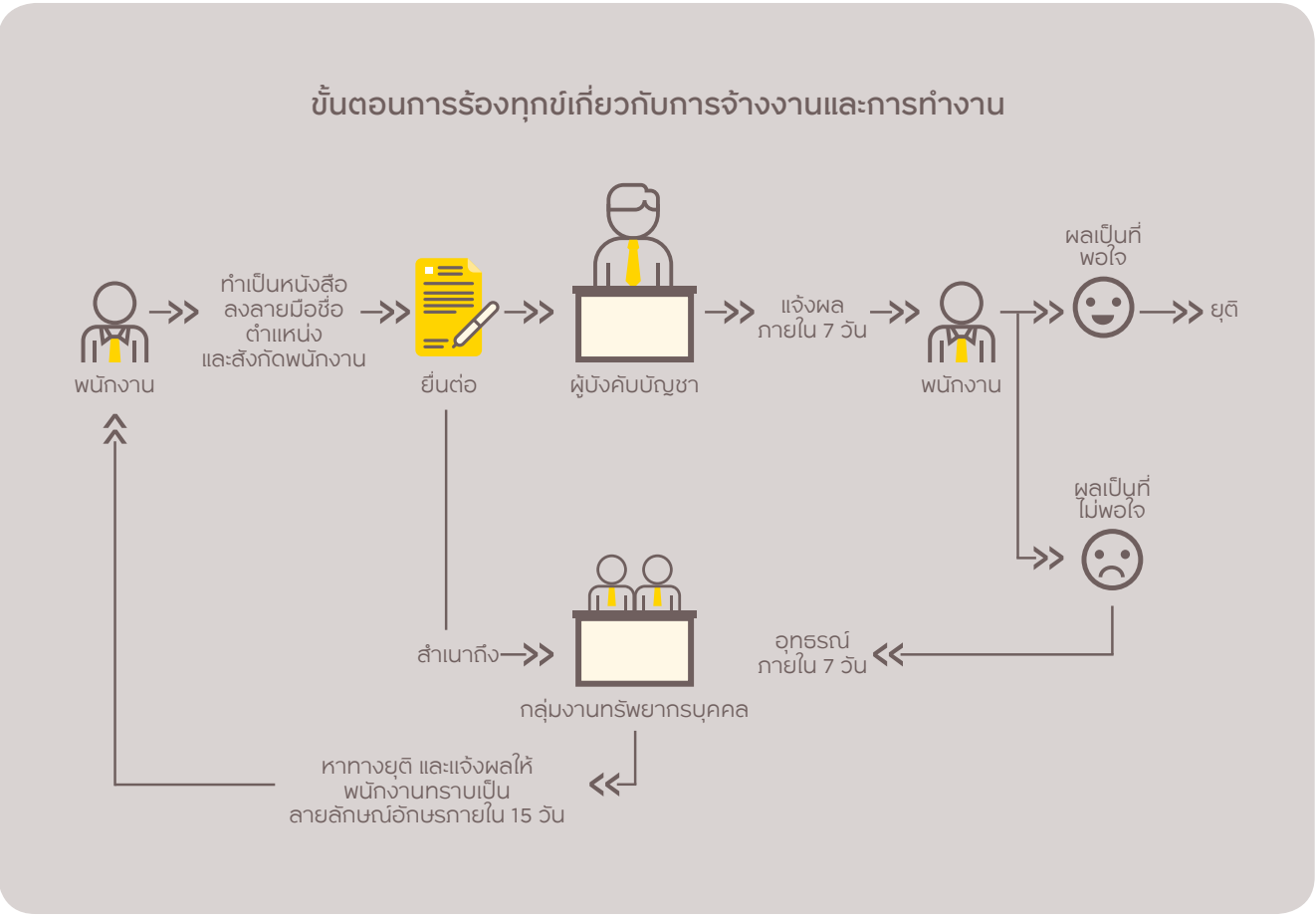
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

การรับฟังเสียงจากพนักงาน ^[G4-S7, G4-LA16]

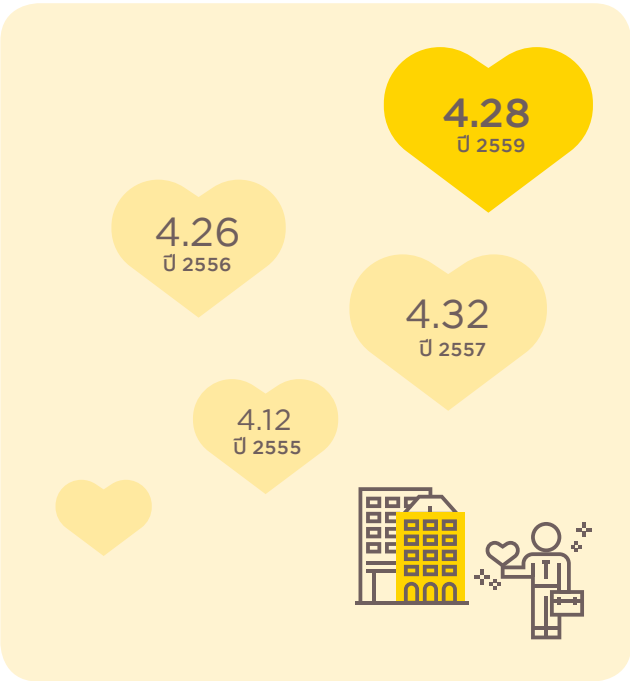
กรุงศรีพร้อมรับเสียงสะท้อนของพนักงานซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มที่สำคัญที่สุดอีกกลุ่มหนึ่งขององค์กร โดยได้เตรียมช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน หากพนักงานมีปัญหาคับข้องใจสามารถยื่นข้อร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาและช่องทางต่าง ๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์

1. ช่องทางการร้องทุกข์กรณีมีปัญหาคับข้องใจ มีปัญหาเกี่ยวกับการจ้างงานหรือการทำงาน
2. ช่องทางในการให้คำปรึกษากับพนักงานที่เกี่ยวข้อง
พฤติกรรม จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์สุจริต
ติดต่อ : ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และงานวินัยพนักงาน
ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 62834, 62837

3. HR Service ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 5577
4. คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ โดยการเลือกตั้งผู้แทนของพนักงานเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อร่วมปรึกษาหารือ และเสนอความคิดเห็นในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธนาคาร
5. โครงการสอบถามความคิดเห็นพนักงานกรุงศรี กรุ๊ปผ่านระบบ Voice of Krungsri (VOK)



ระดับคะแนนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
(Voice of Krungsri)



หมายเหตุ ปี 2558 มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรในหลายฝ่ายงาน จึงไม่ได้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในปีดังกล่าว

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

โครงการสอบถามความคิดเห็นพนักงานกรุงศรี กรุ๊ปเป็นโครงการศึกษา “ความผูกพัน” ของพนักงาน (Employee Engagement) ที่มีต่อองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้เพื่อปรับปรุงให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่มีบรรยากาศการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลประกอบการทางธุรกิจขององค์กรเพิ่มขึ้นในทางอ้อม โดยโครงการนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนคือการวัดระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และการวางแผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

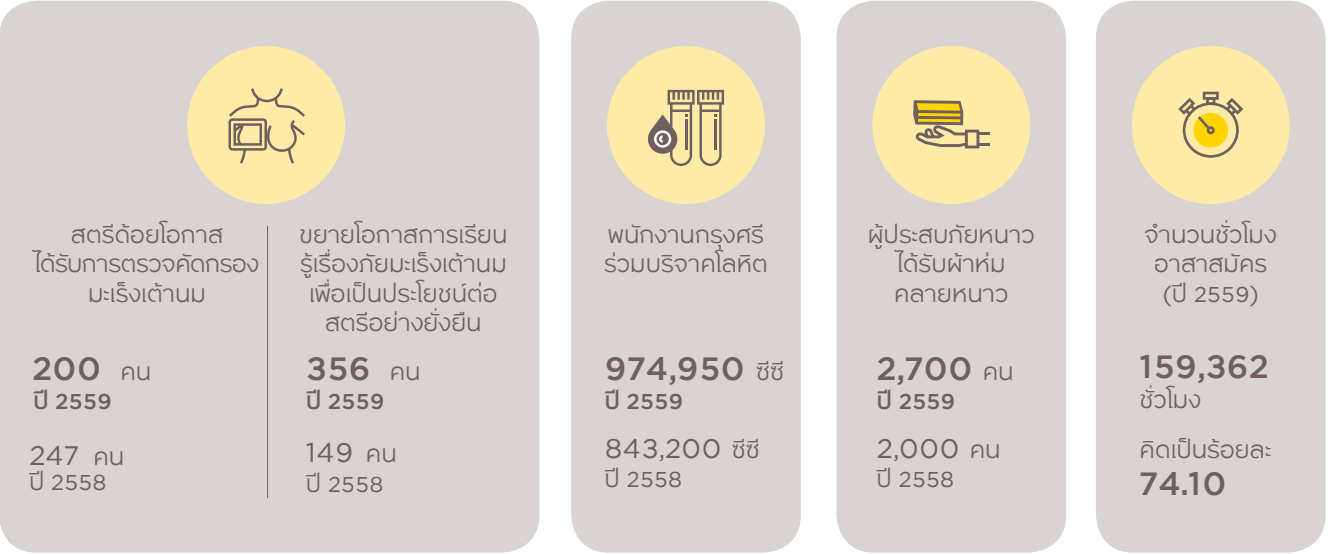
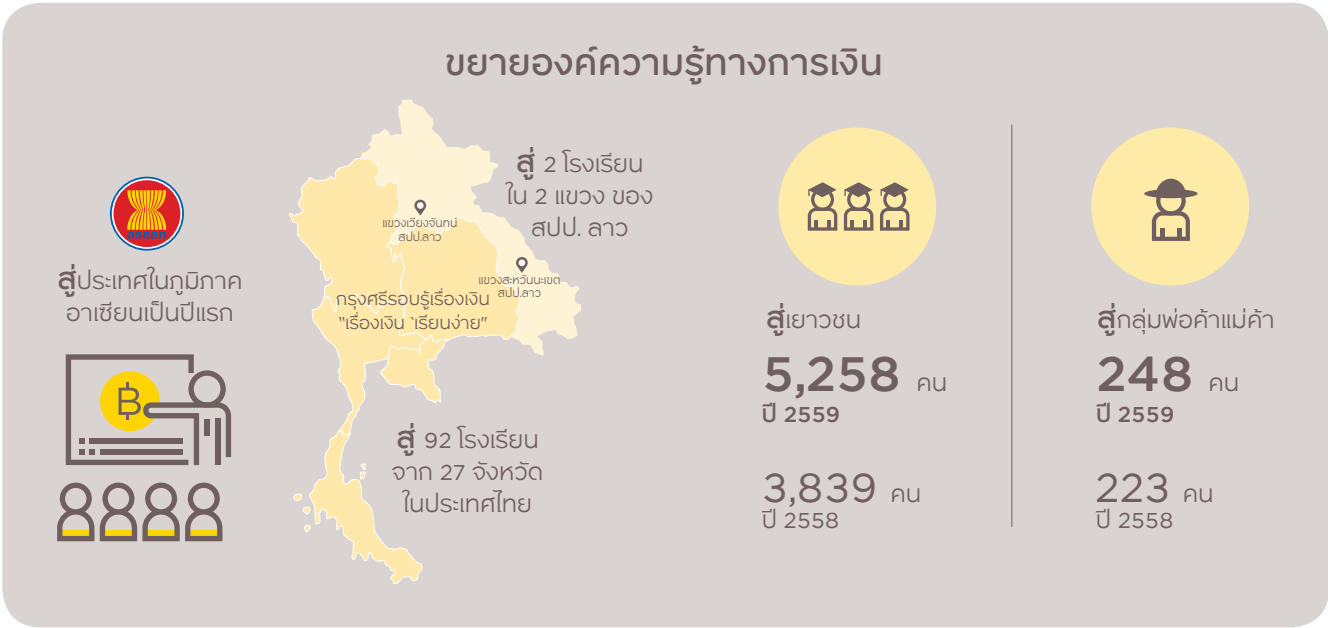
ในปี 2559 พนักงานร้อยละ 83.36⁵ ได้แสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Voice of Krungsri (VOK) โดยแบบสำรวจครอบคลุมประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการทำงานของพนักงาน บรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ความมั่นคงในการทำงานค่านิยมองค์กร เป็นต้น ซึ่งธนาคารมีระดับคะแนนรวมสูงขึ้นทุกปีโดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะสื่อสารระดับคะแนนที่ได้รับให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารรับทราบ ทั้งในระดับภาพรวมขององค์กรและระดับสายงาน เพื่อวิเคราะห์ผลคะแนนและวางแผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อไป

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง^[G4-11]

กรุงศรีให้สิทธิพนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามสิทธิพนักงานในการจัดตั้งเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับธนาคารและเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและรับฟังปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน สวัสดิการ ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานและกรุงศรี ทั้งนี้ ธนาคารเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของกันและกันโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ การพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโต เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้จัดให้มีการปรึกษาร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานฯ เดือนละ 1 ครั้ง



ตอบแทนคืนสู่สังคม



⁵ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

การจะเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมได้นั้น นอกจากจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว สิ่งหนึ่งที่จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและสังคมแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เข้าใจความคาดหวังและเพิ่มโอกาสในการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้น คือการร่วมกิจกรรมกับชุมชน สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ยังส่งเสริมให้พนักงานเป็นผู้เสียสละ รู้จักแบ่งปันสังคม มีคุณสมบัติของการเป็นจิตอาสา ซึ่งกรุงศรีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ไม่ว่าพนักงานของเราจะอยู่ที่ใด พวกเขาเหล่านั้นจะสามารถเป็นผู้ที่มีส่วนในการสร้างสังคมยั่งยืน

กรุงศรีมีความพยายามในการที่จะส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานรู้จักแบ่งปันคืนกลับสู่สังคม ให้พนักงานได้ทำกิจกรรมอาสาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดเป็นหนึ่งในเป้าหมายการทำงาน (KPI) ขององค์กรมาตั้งแต่ปี 2558 ซึ่งพนักงานสามารถแบ่งเวลาเฉลี่ยจากการทำงานเพียง 1 วัน (8 ชม.) มาทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์โดยไม่นับว่าเป็นวันลา ซึ่งหลาย ๆ กิจกรรมได้รับเสียงตอบรับเป็นอย่างดีจากพนักงาน สร้างความสนุกสนาน และยังเป็นกิจกรรมที่ทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายจากการทำงานอีกด้วย จุดนี้เองที่ทำให้พนักงานบางคนที่ไม่เคยทำกิจกรรมเพื่อสังคมมาก่อน ได้ลองสัมผัสได้ลองทำและได้ลองเป็นผู้ให้ โดยธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคุณสมบัติของการเป็นพนักงานที่มีจิตใจรู้จักแบ่งปันสู่สังคมจะเป็นคุณสมบัติที่ดีในการเป็นสถาบันทางการเงินที่รับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคมได้เช่นเดียวกัน

หลาย ๆ กิจกรรมที่จัดขึ้นในปี 2559 ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่ธนาคารได้ดำเนินมาระยะหนึ่งแล้วและได้ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อขยายผลโครงการ ทั้งในแง่ของขนาดของผลกระทบ พื้นที่ดำเนินการ รวมไปถึงติดตามผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ๆ มา ซึ่งกรุงศรีพยายามดำเนินการร่วมกับภาคีเครือข่ายหลายหน่วยงานเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมตรงตามเป้าหมาย SDG 2030 เป้าหมายที่ 17 ในการสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

การให้ความรู้ด้านการเงินและสนับสนุนการศึกษา

หน้าที่ที่สำคัญของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสังคมคือการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคมภายนอกทั้งที่เป็นลูกค้าและประชาชนโดยทั่วไป โดยกรุงศรีตระหนักดีถึงความเชี่ยวชาญด้านการเงินที่เรามี และพร้อมส่งมอบองค์ความรู้ดังกล่าวเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม เพื่อเป็นกิจกรรมต่อยอดจากความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการดำเนินธุรกิจของเรา

การให้ความรู้ทางการเงิน

กรุงศรีเริ่มต่อยอดความรู้ทางการเงินจากจุดเล็ก ๆ ด้วยการปลูกฝังวินัยทางการเงินตั้งแต่ระดับเยาวชน โดยหวังให้เยาวชนเหล่านี้เติบโตเป็นผู้ที่มีวินัยทางการเงิน และยังเป็นกำลังสำคัญในการบอกเล่าและแบ่งปันความรู้ที่ได้รับให้แก่ผู้ปกครองที่อาจตกอยู่ในภาวะเป็นหนี้อยู่ในปัจจุบัน

กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน – เรื่องเงิน เรียนง่าย

จากความสำเร็จของ “โครงการ 70 ปีกรุงศรี 70 โรงเรียนรอบรู้เรื่องเงิน” ในปี 2558 กรุงศรีสานต่อเจตนารมณ์ในการเป็นสถาบันทางการเงินที่รับผิดชอบต่อรอบด้าน ด้วยการขยายผลโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ใน “โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน” ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรียนง่าย” ตั้งเป้าหมายอีก 70 โรงเรียนทั่วประเทศไทย

แต่ด้วยความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกกลุ่มงานทั่วทั้งองค์กร ทำให้กรุงศรีบรรลุเป้าหมาย 70 โรงเรียนได้อย่างง่ายดาย จึงได้ขยายจำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการออกไปได้มากถึง 94 โรงเรียน ภายในสิ้นปี 2559 แสดงให้เห็นถึงความตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ดีได้อย่างชัดเจน

โครงการนี้เป็นโครงการที่จัดขึ้น เพื่อให้ความรู้แก่เยาวชนระดับประถมศึกษา ด้านการส่งเสริมการออมเงิน การใช้เงินอย่างชาญฉลาด มีความรู้รอบตัวและภูมิคุ้มกันทางการเงิน รวมไปถึงสร้างสำนึกรู้คุณค่าของเงินตั้งแต่วัยเยาว์ โดยพนักงานกรุงศรีเป็นวิทยากรอาสา ร่วมแบ่งปันความรู้ด้านการเงินแก่น้อง ๆ เยาวชนที่เข้าร่วมในโครงการจำนวน 5,258 คน ใน 27 จังหวัดทั่วประเทศไทย และยังเป็นปีแรกที่ขยายขอบเขตโครงการไปยังอีก 2 โรงเรียน ใน 2 แขวง ของประเทศลาว ได้แก่ เวียงจันทน์ และสะหวันนะเขต



เพื่อเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงการให้ความรู้ทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม อาสาสมัครกรุงศรียังได้ร่วมแบ่งปันความรู้ทางการเงินให้แก่้อง ๆ ผู้พิการทางการได้ยิน ณ โรงเรียนเศรษฐเสถียร เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2559 โดยมีผู้บริหารและพนักงานสนใจเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 22 คน นอกจากกาให้ความรู้ทางการเงินแล้ว กรุงศรียังใช้โอกาสนี้ในการผนวกกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ภายในโรงเรียนไปพร้อมกัน รวมไปถึงการจัดให้มีกิจกรรมสนทนา การให้ความรู้ต่าง ๆ ทำให้นักเรียนสนุกสนานและเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมสามารถสร้างการมีส่วนร่วมจากพนักงานทั้งสิ้น 7,223 คน

ในปี 2560 กรุงศรีมุ่งขยายผลการดำเนินงานสู่เยาวชนในระดับอุดมศึกษา ด้วยเล็งเห็นว่าเยาวชนกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่กำลังย่างก้าวเข้าสู่วัยทำงานและจะมีรายได้ที่มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเอง จึงเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่จะปลูกฝังวินัยทางการเงินและบ่มเพาะให้รู้จักการบริหารจัดการเงินที่ดี

โครงการ Krungsri Simple Finance ร่วมกับเงินดีดล้อ

ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่มีสัดส่วนลูกค้ารายย่อยสูง กรุงศรีจึงให้ความสำคัญต่อการให้บริการด้านการเงิน เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น ควบคู่กับการให้องค์ความรู้ด้านการเงินในการบริหารจัดการหนี้สินและใช้เงินทุนที่ได้มาให้งอกเงย เพื่อให้สังคมและองค์กรก้าวไปข้างหน้าและเติบโตไปด้วยกัน

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงได้นำหลักสูตรความรู้ทางการเงิน ที่จัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 6 หลักสูตร มาจัดอบรมให้แก่ลูกค้ารายย่อยของบริษัท เงินดีดล้อ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร เพื่อให้รู้จักการบริหารเงินอย่างถูกวิธี ลดภาระหนี้สินภาคครัวเรือน โดยในปี 2559 ได้มีการจัดอบรมทั้งหมด 21 ครั้ง ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยมีอาสาสมัครจากธนาคารและเงินดีดล้อเป็นผู้ทำการสอน และมีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งหมด 248 คน โดยธนาคารมีแผนที่จะขยายผลการดำเนินโครงการนี้ต่อไปในอนาคตด้วยเล็งเห็นว่าเป็นการดำเนินงานในกระบวนการ (CSR-in-Process) ที่ร่วมส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) อย่างแท้จริง



โครงการรู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ (Saving for Change) ปีที่ 2 ร่วมกับชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย

สมาคมธนาคารไทยตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานและการสร้างวินัยทางการเงินให้เกิดขึ้นในสังคม จึงได้มอบหมายให้ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทยซึ่งมีสมาชิกประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ 15 แห่งที่เป็นสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยให้ดำเนินโครงการรู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557-2558 (โครงการปีที่ 1) เป็นต้นมาจนถึงปี พ.ศ. 2559 (โครงการปีที่ 2) เพื่อให้ความรู้ด้าน



การบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคลและปลูกฝังวินัยทางการเงินให้เกิดขึ้นแก่แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในสถาบันการศึกษาในจังหวัดนครปฐม โดยร่วมมือกับองค์กรภาคสังคม ได้แก่ สภาองค์การพัฒนาเด็กและเยาวชน ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สอ.ดย.) และภาคีอื่น ได้แก่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ศคง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และเครือข่ายเพื่อนกระบวนกร เพื่อร่วมกันสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีเชิงทัศนคติและพฤติกรรมให้เกิดขึ้นกับเยาวชนกลุ่มเป้าหมาย

การดำเนินโครงการในปีที่ 2 เกิดผลสำเร็จ ดังนี้

1. พัฒนาศักยภาพให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในหลักสูตร “4 รู้สู่ความมั่งคั่ง” ให้กับวิทยากรของธนาคาร สมาชิกสมาคมธนาคารไทยทั้ง 15 แห่ง จำนวน 84 คน และสร้างวิทยากร 10 คนในจำนวนนี้ให้เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้เรื่องภัยทางการเงินซึ่งเป็นหลักสูตรของ ศคง. ได้อีกด้วย
2. ให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ส่งเสริมวินัยทางการเงินและปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างบูรณาการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 312 คน และอาจารย์ผู้ดูแลนักศึกษา 35 คน ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 7 แห่งในจังหวัดนครปฐม
3. แก่นักศึกษาที่เข้ารับการอบรมจำนวน 191 คน พัฒนาศักยภาพตนเองเป็นผู้เผยแพร่ความรู้และคุณธรรมที่ได้รับการปลูกฝังจากโครงการ (Peer Educator) ไปสู่เพื่อนนักศึกษาและชุมชนรอบข้าง ผ่านการทำกิจกรรมขยายผล 25 กิจกรรม

4. พัฒนาคู่มือแก่นักศึกษาให้มีความเหมาะสมสำหรับแก่นักศึกษานำไปใช้เผยแพร่ความรู้และคุณธรรม
5. พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างภาคการธนาคารกับสถาบันการศึกษาและชุมชนรอบข้างในจังหวัดนครปฐมให้ดีขึ้นผ่านการดำเนินโครงการดังกล่าว

กรุงศรี ในฐานะ 1 ใน 15 สมาชิกของชมรม CSR สมาคมธนาคารไทยได้ให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องในการดำเนินโครงการรู้เก็บรู้ใช้ สบายใจ ด้วยตระหนักถึงความสำคัญในการปลูกฝังความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และคุณธรรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างบูรณาการให้กับสังคมตั้งแต่ระดับเยาวชนเพื่อร่วมสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืนให้กับสังคมต่อไปในอนาคต

การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา

ร่วมสร้างห้องสมุด ส่งมอบให้โรงเรียนที่ขาดแคลน

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้จัดกิจกรรม “ห้องสมุดนี้ให้น้อง” ขึ้นโดยมุ่งสนับสนุนด้านการศึกษาแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนและสร้างนิสัยรักการอ่านให้แก่เยาวชน นอกจากนี้ยังพานักงานจิตอาสา ร่วมกิจกรรมทาสีอาคารเรียน ทาสีเครื่องเล่นเด็ก ซ่อมแซมและจัดชั้นหนังสือ พร้อมทั้งมอบหนังสือและอุปกรณ์กีฬาให้แก่โรงเรียนที่ไปดำเนินกิจกรรม

1. โรงเรียนบ้านห้วยยางโทน จังหวัดราชบุรี เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2559
2. โรงเรียนบ้านโคกกระชาย จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2559



กรุงศรี ออโต้ สนับสนุนโครงการ “ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้” ส่งมอบห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ แห่งที่ 13 ให้แก่โรงเรียนบ้านห้วยตาหมิง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2559 ทั้งนี้เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนในชุมชนท้องถิ่นที่ขาดแคลนหนังสือเรียน สื่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์กีฬา ให้ได้รับโอกาสด้านการศึกษาไม่แพ้เด็กและเยาวชนในชุมชนเมือง ปลูกฝังจิตสำนึกให้เยาวชนไทยมีนิสัยรักการอ่านและรู้จักแสวงหาความรู้นอกห้องเรียน ส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพให้กับเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ อาสาสมัครกรุงศรี ออโต้ยังได้ร่วมสร้างและปรับปรุงห้องสมุดอื่น ๆ นอกเหนือจากโครงการนี้อีก 2 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านทางตรง จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2559
2. โรงเรียนบ้านห้วยใหญ่ จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2559

ร่วมปรับปรุงภูมิทัศน์แก่โรงเรียนต่าง ๆ

ในแต่ละครั้งที่อาสาสมัครกรุงศรีได้ให้ความรู้ทางการเงินแก่โรงเรียนต่าง ๆ ทั่วประเทศนั้น อาสาสมัครต่าง ๆ ได้ร่วมปรับปรุงภูมิทัศน์ให้แก่โรงเรียน อาทิ การทาสีอาคารเรียน ปรับปรุงสนามเด็กเล่น ปลูกต้นไม้ สร้างแปลงผักสวนครัว ฯลฯ



ร่วมสนับสนุนสื่อการเรียนการสอนและการกีฬา

เพื่อคงประสิทธิภาพด้านปฏิบัติการ กรุงศรีมีกำหนดการเปลี่ยนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์สำนักงานในแต่ละปี ซึ่งสิ่งของส่วนใหญ่มักรักษาอยู่ในสภาพดีและใช้ประโยชน์ได้อยู่ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการปฏิบัติการ ร่วมกับสายงานอำนวยการกลางซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลทรัพย์สินต่าง ๆ ของธนาคาร จึงได้ส่งมอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารให้กับโรงเรียนต่าง ๆ ที่ขาดแคลน โดยในปี 2559 ได้ส่งมอบคอมพิวเตอร์รวม 998 เครื่อง ให้แก่โรงเรียน มูลนิธิ และหน่วยงานต่าง ๆ รวม 66 แห่ง เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนและส่งเสริมการศึกษาแก่เยาวชน



นอกจากสื่อการเรียนการสอนแล้ว ในหลายครั้งที่ได้เข้าทำกิจกรรมในแต่ละโรงเรียน กรุงศรีได้ร่วมสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้แก่น้อง ๆ เยาวชนด้วยเช่นกัน รวมถึงจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างกรุงศรีและสังคม อาทิ กิจกรรม “Krungsri Simple ชลอง 1,000,000 ไลค์ ร่วมทำดีมอบเครื่องเขียนและอุปกรณ์กีฬา” ให้แก่มูลนิธิพันธกิจเด็กและชุมชน จังหวัดเชียงราย และโรงเรียนบ้านดอนชัย (ก้นทราษฎร์วิทยาคาร) จังหวัดแพร่

การพัฒนาชุมชนและสังคม

กรุงศรีห่วงใย...ด้านภัยมะเร็งเต้านม

โรคมะเร็งเต้านมเป็นโรคมะเร็งที่พบมากสูงเป็นอันดับ 2 ของผู้หญิงไทย กรุงศรีจึงส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามถนนพระรามที่ 3 และเขตยานนาวาอันเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ธนาคาร โดยร่วมมือกับมูลนิธิธัญรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี สนับสนุนการให้บริการการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมแบบแมมโมแกรมแก่สตรีด้อยโอกาสด้วยรถเอกซเรย์เคลื่อนที่ กิจกรรมดังกล่าวดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีผู้เข้ารับการตรวจแมมโมแกรมมะเร็งเต้านมและได้ประโยชน์จากโครงการดังกล่าวแล้ว 2,195 คน ในปีนี้กรุงศรีได้จัดอบรมเรื่องภัยมะเร็งเต้านมต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ให้ความรู้และอบรมการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตัวเอง มีพนักงานเข้าร่วม 231 คน และเป็นปีแรกที่กรุงศรีได้รับรูปแบบการดำเนินงาน ด้วยการให้อาสาสมัครกรุงศรีลงพื้นที่เพื่อสอนให้ชุมชนสามารถตรวจมะเร็งเต้านมได้ด้วยตนเอง จำนวน 3 ชุมชน มีผู้ร่วมเข้ารับการอบรมสาธิตการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเอง 125 คน

กรุงศรียังได้ร่วมบริจาคเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการให้บริการตรวจมะเร็งเต้านมอีก 500,000 บาท เพื่อให้บริการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยเครื่องแมมโมแกรมแก่สตรีที่มีรายได้น้อย รวมถึงแม่บ้านธนาคาร เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด และชุมชนบริเวณโดยรอบธนาคาร



กรุงศรีปันไออุ่น ด้านภัยหนาว

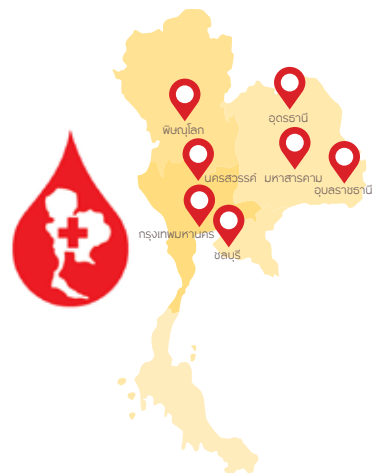
ด้วยแนวคิด “เราพร้อมแบ่งปัน” แม้ในยามที่เกิดพิบัติภัย เราก็ไม่ได้ละเลยกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ปีนี้ กรุงศรีได้ให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว ผ่านกิจกรรม “กรุงศรีปันไออุ่น ด้านภัยหนาว” โดยมีผู้อำนวยการอาวุโสธุรกิจสาขาภูมิภาค พร้อมด้วยผู้จัดการและพนักงานสาขา เป็นผู้แทนธนาคารมอบผ้าห่มจำนวน 2,700 ผืน



รวมมูลค่า 306,234 บาท ให้แก่ผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 14 จังหวัด

ยังให้...ยังได้

กรุงศรีร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย สนับสนุนการรับบริจาคโลหิตของหน่วยบริจาคโลหิตเคลื่อนที่เป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา โดยในปีนี้ได้จัดกิจกรรม “ยังให้...ยังได้” รับบริจาคโลหิต ณ สำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ถนนพระรามที่ 3 จำนวน 4 ครั้ง และขยายพื้นที่ให้บริการรับบริจาคโลหิตสำหรับสาขาต่างจังหวัดของธนาคารอีกจำนวน 6 ครั้ง ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี อุตรดิตถ์ พิษณุโลก มหาสารคาม นครสวรรค์ และชลบุรี สามารถรับบริจาคโลหิตแก่สภากาชาดไทยได้จำนวนรวมทั้งสิ้น 974,950 ซีซี จากยอดผู้บริจาค 2,425 คน



กิจกรรมกรุงศรีเพื่อผู้ด้อยโอกาส

ในปี 2559 อาสาสมัครกรุงศรี จำนวน 64 คน ได้ร่วมกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน ศิลปะ และการดนตรี ให้กับเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสขององค์กร/มูลนิธิ/สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ดังนี้

1. โรงเรียนศรีสังวาลย์ เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2559
2. โรงเรียนโสตศึกษา ปากเกร็ด เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2559



กรุงศรี คอนซูเมอร์มอบข้าวอินทรีย์ให้น้อง

เพื่อเป็นการต่อยอดจากกิจกรรมจิตอาสาทำนาอินทรีย์เมื่อปีที่ผ่านมา กรุงศรี คอนซูเมอร์ได้การนำผลผลิตข้าวอินทรีย์ที่ได้ไปบริจาคให้แก่เด็กที่ขาดแคลน ณ สถานสงเคราะห์วัดโบสถ์วรดิตถ์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง โดยสามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตได้จำนวน 70 กิโลกรัม



กิจกรรมเลี้ยงอาหารกลางวัน และกิจกรรมสันทนาการแก่ผู้ด้อยโอกาส

ตลอดปี 2559 หลากหลายสายงานและหน่วยงานภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมมือกับอาสาสมัครภายในหน่วยงานของตนจัดกิจกรรมสันทนาการและเลี้ยงอาหารกลางวันแก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ รวมถึงเยาวชนที่อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทั้งนี้เพื่อสร้างกำลังใจและเป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งปันคืนกลับสู่สังคมของกรุงศรี

การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณี

กรุงศรีสนับสนุนผู้ผลิตหัตถกรรมไทย เพื่อเศรษฐกิจชุมชนยั่งยืน

เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2559 กรุงศรีได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) หรือ ศ.ศ.ป. ในการส่งเสริมองค์ความรู้และผลิตภัณฑ์หัตถกรรมไทย ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่ร่วมมือกัน อาทิ การพัฒนาศักยภาพสมาชิก ศ.ศ.ป. และเครือข่ายพันธมิตรในด้านการบริหารจัดการระบบการเงิน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น เพื่อให้สมาชิก ศ.ศ.ป. สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพ เพื่อยกระดับจากการเป็นผู้ผลิตหัตถกรรมสู่การเป็นผู้ประกอบการงานหัตถกรรม อันจะนำไปสู่การสนับสนุนให้เศรษฐกิจชุมชนพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2559 ที่ผ่านมา กรุงศรี และ ศ.ศ.ป. ได้ร่วมมือกันดำเนินงานเพื่อเป็นการสร้างอาชีพและร่วมอนุรักษ์สืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทยอย่างยั่งยืนตามเจตนารมณ์ของบันทึกข้อตกลงที่ได้ทำร่วมกันผ่านหลากหลายกิจกรรม อาทิ งาน “ผ้าไทยใจครั้งที่ 9” งานมหกรรมผ้าฝ้ายคุณภาพจากภูมิปัญญาและมีมือช่างศิลป์ไทย ที่จัดขึ้นภายใต้แนวคิด “ที่สุดแห่งวิถี ความรัก และความภาคภูมิใจ สู่หัตถกรรมบนผืนผ้า” เมื่อวันที่ 23-26 มิถุนายน 2559 ณ ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ บางไทร

กรุงศรีในฐานะองค์กรพันธมิตรของ ศ.ศ.ป. ได้สนับสนุนการสร้างโอกาสทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการท้องถิ่นที่มาร่วมในมหกรรมผ้าครั้งนี้ รวมถึงจัดรายการส่งเสริมการขายภายในงานผ่านบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพและร่วมอนุรักษ์สืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทยอย่างยั่งยืน รวมถึงงาน “ศิลปาชีฟสืบแผ่นดิน นวมินทราชินีนี” ที่กรุงศรีจัดขึ้น ณ อาคารสำนักงานใหญ่ พระรามที่ 3 เพื่อร่วมสืบสานพระราชปณิธานในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในการส่งเสริมและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ผ้าไทยและหัตถศิลป์ที่สะท้อนเอกลักษณ์แห่งภูมิปัญญาไทย เนื่องในวันแม่แห่งชาติ ระหว่างวันที่ 9-11 สิงหาคม 2559 โดยภายในงานมีการจำหน่ายสินค้าของสมาชิกภายใต้ความดูแลของ ศ.ศ.ป. ซึ่งสามารถจำหน่ายสินค้าศิลปาชีฟได้มูลค่าสูงถึง 470,398 บาท



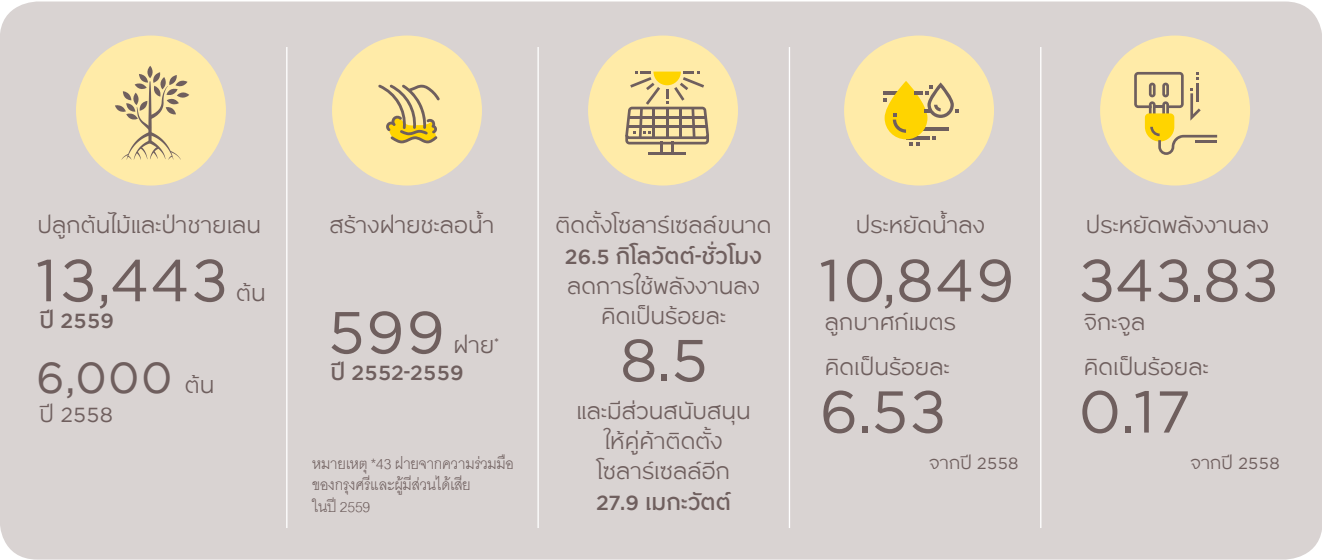
กรุงศรีร่วมพลังอนุรักษ์โบราณสถาน จังหวัดบ้านเกิด (อยุธยา)

ทุกปี กรุงศรีเปิดโอกาสให้อาสาสมัครกรุงศรีได้ร่วมอนุรักษ์โบราณสถาน ด้วยการจัดกิจกรรมทำความสะอาดวัดภายในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ดูแลกำจัดวัชพืชที่ซ่อนไชและอาจสร้างความเสียหายให้แก่โบราณวัตถุอันทรงคุณค่าของประเทศ โดยในปีนี้ได้จัดกิจกรรมขึ้นจำนวน 5 ครั้ง มีอาสาสมัครจำนวนทั้งสิ้น 335 คนเข้าร่วมกิจกรรม

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| 1. วัดมเหยงค์ | เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2559 |
| 2. วัดเจ้ายา | เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2559 |
| 3. วัดจกกลม | เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2559 |
| 4. วัดราชบูรณะ | เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2559 |
| 5. วัดแค | เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2559 |



ร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



ประเทศไทยเป็นประเทศที่ต้องเผชิญกับภัยธรรมชาติในเรื่อง “น้ำ” อยู่บ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็นอุทกภัย (น้ำท่วม) ทุพภิกขภัย (ภัยแล้ง) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของฤดูกาลที่อาจมีผลมาจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศทั่วโลก ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมเรื่อยมาจนถึงระบบเศรษฐกิจในภาพรวม ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศส่วนหนึ่งอาจเกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ แต่อีกส่วนหนึ่งอาจเป็นผลพวงมาจากการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของธุรกิจและภาคครัวเรือน

เมื่อช่วงต้นปี 2559 ที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ภัยแล้ง ประชาชนชาวไทยทุกคนร่วมกันเผชิญปัญหาและร่วมฟันฝ่าวิกฤตการณ์ดังกล่าวให้ผ่านพ้นไป เกษตรกรบางรายไม่สามารถทำการเพาะปลูกได้ส่งผลให้ต้องมีการพักชำระหนี้ เกษตรกรหลายครัวเรือนขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค รัฐบาลและหน่วยงานเอกชนหลาย ๆ แห่งจึงได้มีการรณรงค์ให้ประชาชนใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่า โดยมีการพิจารณาให้ “งด-ลด” การเล่นน้ำในประเพณีสงกรานต์ ในหลายพื้นที่ ด้วยตระหนักว่าทุกคนต้องมีส่วนร่วมต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอันใหญ่หลวงที่เกิดขึ้นนี้ อันเป็นผลพวงมาจากสภาวะภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

แม้ว่าภัยธรรมชาติเหล่านี้ ส่วนหนึ่งจะเกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลง โดยธรรมชาติของโลก แต่เราในฐานะผู้ใช้ทรัพยากรของโลกถือเป็นส่วนหนึ่งที่เร่งให้ภัยธรรมชาติเกิดเร็วและรุนแรงยิ่งขึ้น

กรุงศรีจึงเชื่อมั่นว่า หากเรามีความระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการดำเนินงาน ในฐานะที่เป็นต้นน้ำของระบบเศรษฐกิจ เราจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยบรรเทาและลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจและภาคครัวเรือนได้

ไม่เพียงแต่ประเด็นด้านน้ำเท่านั้นที่นับเป็นประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อทุกคนบนโลก แต่ยังรวมถึงประเด็นเรื่องการใช้พลังงาน การใช้วัสดุ การกำจัดของเสีย ฯลฯ ด้วยเช่นกัน ซึ่งนอกจากแนวปฏิบัติในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของกรุงศรี ด้วยการคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแล้ว ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจด้านการให้บริการ เรายังเล็งเห็นว่าพลังงานไฟฟ้าภายในสำนักงาน กระดาษ อุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ล้วนเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจในแต่ละวันด้วยเช่นเดียวกัน

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

กรุงศรีพยายามลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ โดยในปี 2559 กรุงศรีได้ประกาศนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบต่อสายงานอำนวยการกลาง โดยครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรทุกด้านในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในเครือ เพื่อส่งเสริมการบริหารการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานและกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกต่อการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ กรุงศรีจะมีการทบทวนนโยบายทุก 2 ปี โดยมีหลักการคือ

- พิจารณาใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (Supply) ที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาใช้ประเภทที่เป็นผลผลิตจากกระบวนการผลิต (By-product) และใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษรีไซเคิล น้ำรีไซเคิล ผลิตภัณฑ์พลาสติกชีวภาพ
- พิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของวัสดุหรือวัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงานสำหรับเครื่องมือ เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์ไฟฟ้า

- ส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจถึงการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งรณรงค์ให้เกิดการปฏิบัติอย่างเหมาะสม
- ให้ผู้บริหารสูงสุดของทุกกลุ่มงานรับผิดชอบการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและสนับสนุนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม



การลดใช้พลังงาน

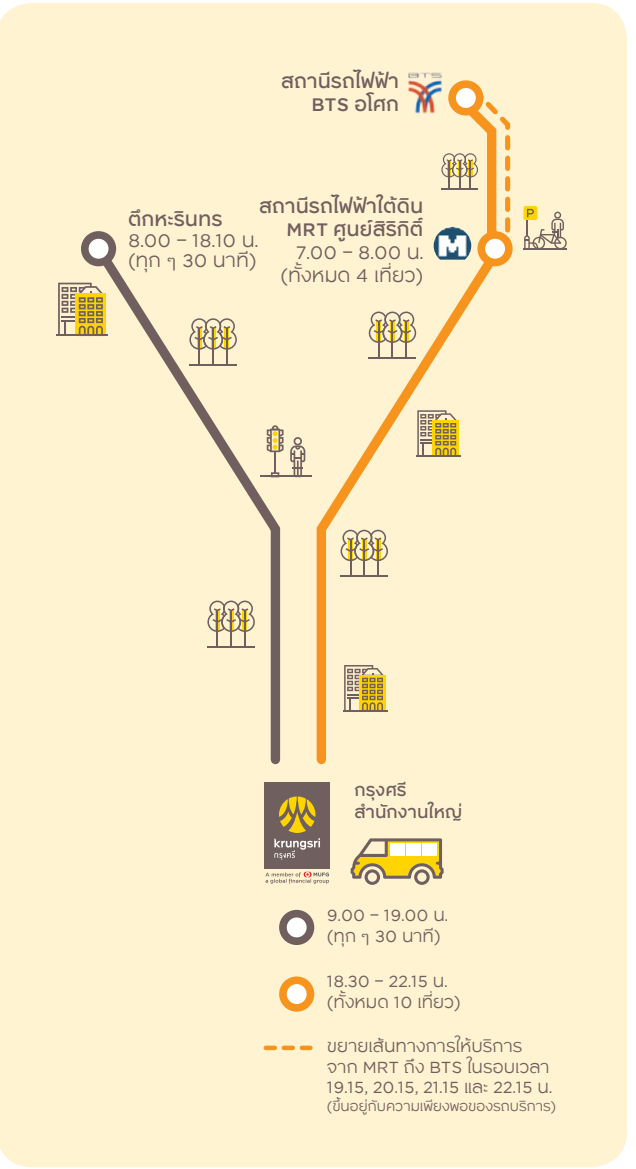
กรุงศรีได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานขึ้นตั้งแต่ปี 2558 เพื่อติดตามประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการใช้พลังงานของธนาคารให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งรณรงค์ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการลดการใช้พลังงาน โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านการประหยัดพลังงานตามความเหมาะสม รวมถึงทบทวนนโยบายการอนุรักษ์พลังงานและการจัดการด้านพลังงานอย่างสม่ำเสมอ

พลังงานเชื้อเพลิง

พลังงานเชื้อเพลิงจำพวกน้ำมันและก๊าซธรรมชาติเป็นแหล่งพลังงานธรรมชาติที่ใช้แล้วหมดไป ทุกคนจึงมีหน้าที่ในการร่วมกันลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงในทุกกระบวนการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการใช้พลังงานภายในองค์กรหรือการใช้พลังงานภายนอกที่องค์กรมีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ ระบบโลจิสติกส์ การเดินทางของพนักงาน เป็นต้น

รถตู้สวัสดิการ

กรุงศรีได้จัดให้มีรถรับส่งพนักงานในวันทำการ เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายของพนักงานและลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในเส้นทางไปกลับ

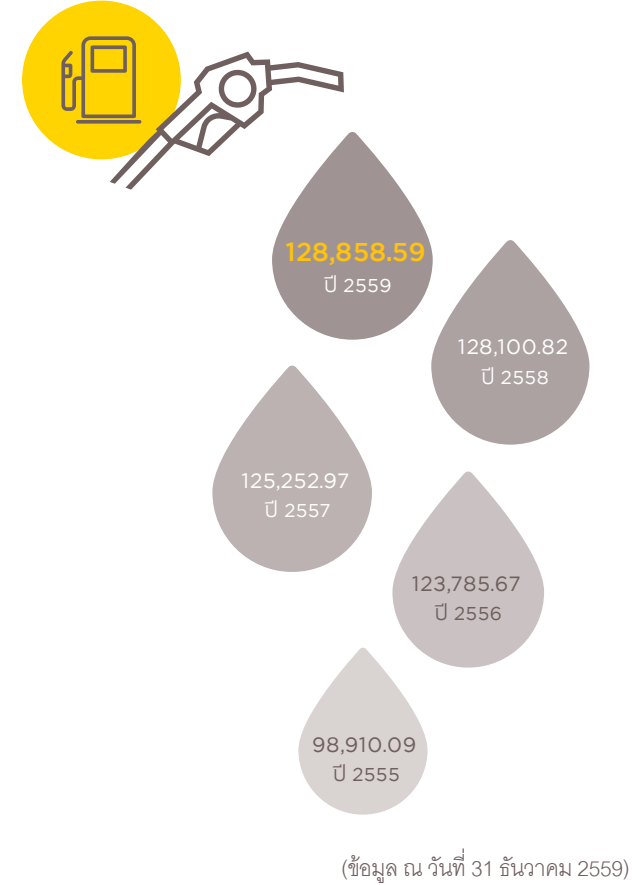


โครงการ Car Pool ทางเดียวกันไปด้วยกัน

พนักงานกรุงศรีมีค่านิยมที่ดีในการใช้รถร่วมกันในช่วงเวลาที่รถตู้สวัสดิการไม่เพียงพอต่อความต้องการและในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยพนักงานจะรวมกัน 4 คนขึ้นไปเพื่อขึ้นรถแท็กซี่ 1 คันโดยสมัครใจ เพื่อจะเดินทางร่วมกันในเส้นทางระหว่างสำนักงานใหญ่ ถนนพระรามที่ 3 กับสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

ปัจจุบัน กรุงศรีอยู่ระหว่างการพัฒนาการขนส่งพนักงาน (Employee Commuting) และระบบ Car Pool ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพบว่าพนักงานหลายคนรวมกลุ่มกันเองเพื่อเดินทางไปกลับในระบบ “ทางเดียวกันไปด้วยกัน” ด้วยสำนักงานใหญ่ของกรุงศรีตั้งอยู่ใกล้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ ทำให้พนักงานมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างสูง และสิ้นเปลืองพลังงานเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทาง กรุงศรีจึงอยู่ระหว่างการพัฒนาการขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่พนักงาน

ปริมาณการใช้น้ำมันทุกชนิดของกรุงศรี (ลิตร)



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

โครงการสาทร โมเดล

นอกเหนือจากการดำเนินงานด้านสังคม เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแล้ว กรุงศรียังให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรและลดปริมาณการใช้พลังงานเชื้อเพลิงอันจะก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมตามมาอีกด้วย โดยในปี 2559 ที่ผ่านมากกรุงศรีได้เข้าร่วมสนับสนุนโครงการ “สาทร โมเดล” (Sathorn Model) ซึ่งเป็นโครงการนำร่องในการแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างยั่งยืนบนถนนสาทร ซึ่งเป็นย่านศูนย์กลางธุรกิจ (Central Business District) ที่มีปริมาณการจราจรหนาแน่นและติดขัด ทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบตามมา เช่น ภาวะความเครียด การสิ้นเปลืองพลังงาน และปัญหาสิ่งแวดล้อม

โครงการสาทรโมเดล เกิดจากความร่วมมือของสภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (World Business Council for Sustainable Development: WBCSD) บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร (กทม.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงคมนาคม และคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีเป้าหมายเพื่อแสวงหามาตรการและการจัดการที่สามารถลดปริมาณการใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลและชักจูงให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะ และมีการนำความรู้และเทคโนโลยีในการจัดการจราจรเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เน้นการแก้ไขปัญหาจากทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน

เพื่อเป็นการสนับสนุนโครงการดังกล่าว กรุงศรีได้จัดกิจกรรม “Krungsri Happy Journey” เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2559 ณ สำนักงานกรุงเทพฯ - สาทรของกรุงศรี อาคารหะรินทร เพื่อให้การสนับสนุนโครงการสาทร โมเดล และเชิญชวนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ โครงการจอดแล้วจร (Park and Ride) และระบบสารสนเทศ Link Flow ซึ่งช่วยให้การเดินทางมาทำงานเป็นเรื่องง่ายและมีความสุขยิ่งขึ้น ซึ่งมีพนักงานกรุงศรีที่ประจำอยู่ที่สำนักงานกรุงเทพฯ-สาทรจำนวนมากได้สมัครเข้าร่วมโครงการจอดแล้วจร และดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Link Flow เพื่อใช้งานฟีเจอร์ต่าง ๆ อาทิ การวางแผนการเดินทาง ระบบตรวจสอบการเดินทาง การรายงานสภาพจราจรล่าสุดบนถนนสาทร เป็นต้น



พลังงานไฟฟ้า

เพื่อเตรียมพร้อมต่อการก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินในยุคแห่งเทคโนโลยีนี้ พลังงานไฟฟ้าเปรียบเสมือนแม่เหล็กสำคัญที่จะเชื่อมต่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน และเสริมหนุนให้บริการทางการเงินของธนาคารทันสมัย ง่าย รวดเร็ว และเป็นการสร้างจิตสำนึกในการประหยัดพลังงานกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินผ่านการเชื่อมโยงของเทคโนโลยีที่ดำเนินไปอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ความร่วมมือภายในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อส่งเสริมพลังงานสะอาด

กรุงศรีเริ่มต้นการใช้พลังงานสะอาดอย่างพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อทดแทนพลังงานเชื้อเพลิงที่ใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้าตามปกติ ผ่านการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียภายในห่วงโซ่อุปทานของกรุงศรีหลากหลายช่องทาง โดยหนึ่งในความริเริ่มที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือภายในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร คือ การร่วมมือกับ บริษัท เอสพีซีจี จำกัด (มหาชน) ลูกค้าธุรกิจของธนาคารในการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ขนาดกำลังไฟฟ้า 26.50 กิโลวัตต์ ณ อาคารส่วนขยาย บริเวณสำนักงานใหญ่ พระรามที่ 3 เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจของกรุงศรี โดยอาคารแห่งนี้ ออกแบบให้เป็นอาคารสำหรับกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ศูนย์บริการจ่ายเช็ค ศูนย์สรรหาและว่าจ้าง และศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี ซึ่งอาคารส่วนขยายนี้มีโครงสร้างที่เหมาะสมในการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อให้เป็นอาคารนำร่องในการลดใช้พลังงาน โดยคาดการณ์ว่าจะสามารถประหยัดพลังงานลงได้ร้อยละ 8.5

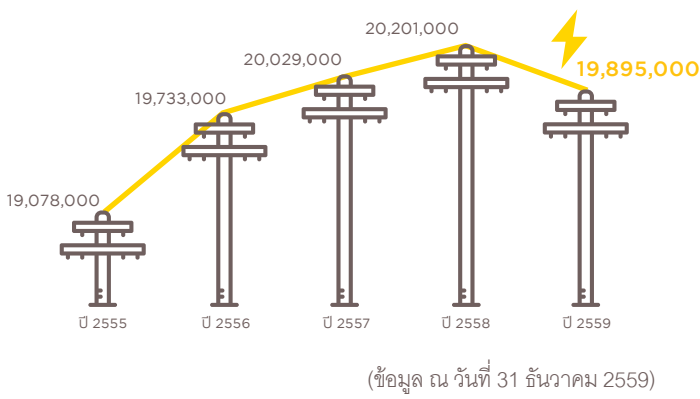
ทั้งนี้ ด้วยความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียภายในห่วงโซ่อุปทาน กรุงศรียังได้ขยายผลและต่อยอดธุรกิจให้แก่ลูกค้าแนะนำธุรกิจระหว่างกันภายใต้การดูแลของกรุงศรี ส่งผลให้ลูกค้าธุรกิจได้เพิ่มการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ในสถานประกอบการ อาทิ โรงงาน ฐานการผลิต ศูนย์กระจายสินค้าต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งในปี 2559 สามารถส่งเสริมให้มีการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ในกระบวนการธุรกิจเพิ่มเติมได้ 27.90 เมกะวัตต์ ซึ่งเป็นหนึ่งในความภาคภูมิใจของกรุงศรีที่มีส่วนช่วยให้กลุ่มธุรกิจของไทยเปลี่ยนมาใช้พลังงานที่สะอาดมากยิ่งขึ้น

การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ

ระบบปรับอากาศเป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจธนาคาร ในรอบปี 2559 ที่ผ่านมากกรุงศรีมีแนวทางบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการประหยัดพลังงานในระบบปรับอากาศ ดังนี้

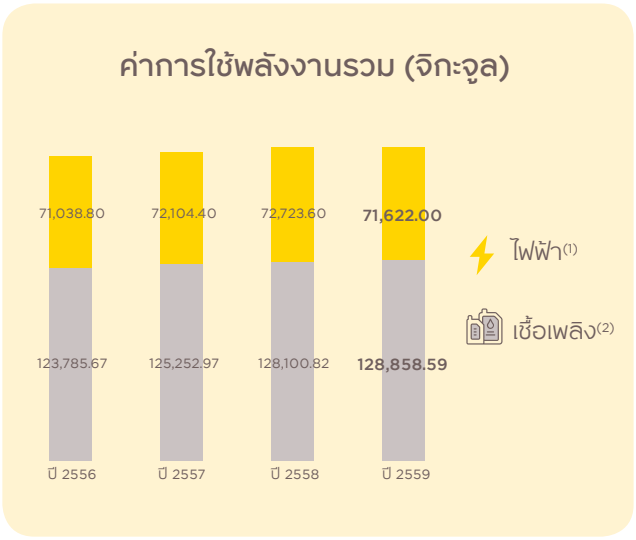
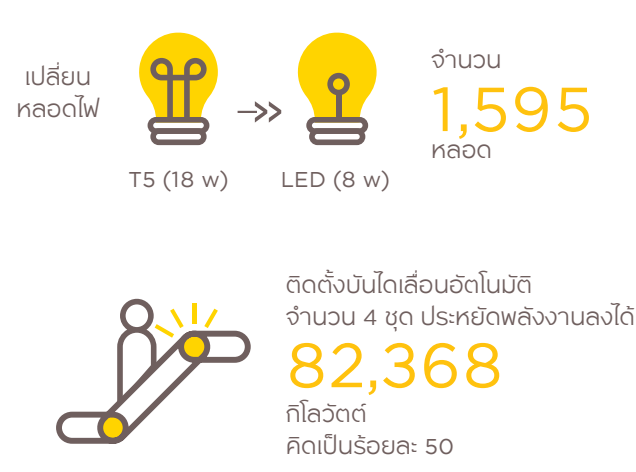
- **ปรับเวลาการเดินเครื่อง**ทำความเย็นของระบบปรับอากาศตามช่วงเวลาที่อากาศภายนอกอาคารเปลี่ยนแปลง โดยทำการเปิดเครื่องช้าลงประมาณ 1 ชั่วโมง และปิดเครื่องเร็วขึ้นประมาณ 1 ชั่วโมง ถ้าอุณหภูมิภายนอกอาคารต่ำกว่า 29 องศาเซลเซียส ช่วยให้ประหยัดพลังงานลงได้ประมาณ 116,050 กิโลวัตต์ต่อเดือน
- **ปรับจุดตั้งอุณหภูมิ**น้ำเย็นของอาคารให้สูงขึ้น เพื่อรักษาอุณหภูมิของอาคารให้คงที่ ที่อุณหภูมิ 22 -23 องศาเซลเซียส
- **เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ** ในบูธที่ติดตั้งตู้ ATM จำนวน 70 แห่ง โดยเป็นเครื่องปรับอากาศที่ใช้ไน้ยาแอร์ R32 ซึ่งเป็นน้ำยาแอร์ชนิดใหม่ที่ช่วยลดการทำงานของเครื่องคอมเพรสเซอร์ มีจุดเดือดต่ำทำให้ทำความเย็นได้ดี ช่วยประหยัดพลังงานเพิ่มขึ้น และไม่มีสารทำลายชั้นบรรยากาศ โดยมีค่าความสามารถในการทำลายชั้นโอโซนเท่ากับศูนย์ (Ozone Depletion Potential : ODP = 0) สอดคล้องกับการร่วมลดผลกระทบด้านสภาวะภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงให้ได้ภายในปี ค.ศ. 2030
- **ล้างทำความสะอาด**เครื่องปรับอากาศแบบรวมศูนย์และเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วนทุก 3 เดือน เพื่อช่วยประหยัดไฟฟ้าและยืดอายุการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ประหยัดพลังงานได้ร้อยละ 10 คิดเป็น 470,074 กิโลวัตต์ต่อปี

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า ณ อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี (กิโลวัตต์/ชั่วโมง)



วัสดุภายในอาคาร

ณ อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรีมีการบริหารจัดการพลังงานเพื่อช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า โดยคาดการณ์ว่าจะสามารถลดการใช้ไฟฟ้าจากอุปกรณ์บางชนิดลงได้ร้อยละ 71 คิดเป็น 126,324 กิโลวัตต์ต่อปี ด้วยการ



หมายเหตุ ⁽¹⁾ 1 กิโลวัตต์/ชม. เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล ⁽²⁾ ค่าพลังงานแก๊สโซล 91, 95 เท่ากับ 0.0330 จิกะจูล/ลิตร, แก๊สโซล E20, E85 เท่ากับ 0.0320 จิกะจูล/ลิตร, ดีเซล เท่ากับ 0.0360 จิกะจูล/ลิตร

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

การบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อลดความสิ้นเปลือง

วัสดุสิ้นเปลืองประเภทกระดาษเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการทางการเงิน ธนาคารต้องใช้กระดาษในการจัดทำ เอกสารจดหมายต่าง ๆ กรุงเทพฯจึงเก็บข้อมูลปริมาณการใช้กระดาษ และพยายามส่งเสริมให้พนักงานลดความสิ้นเปลืองในการใช้ กระดาษด้วยการรณรงค์ให้ใช้กระดาษ 2 หน้า สร้างการรับรู้ ด้วยแนวคิด “Think Before Print คิดก่อนพิมพ์” มาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อลดผลกระทบด้านทรัพยากร

การใช้และการนำกระดาษเข้าสู่ กระบวนการรีไซเคิล

กรุงเทพฯได้ส่งเสริมให้พนักงานมีอุปนิสัยในการคัดแยก กระดาษเพื่อนำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล อย่างถูกวิธี ด้วยการนำไปใส่ตู้รับกระดาษโครงการ Shred2Share ของบริษัท อินโฟเซฟ จำกัด เพื่อนำกระดาษเข้าสู่กระบวนการ รีไซเคิลต่อไป

ปริมาณการเปิดใช้กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม (ตัน)⁽¹⁾
329,359.13 411,366.01 **482,135.07⁽²⁾**



หมายเหตุ ⁽¹⁾ ข้อมูลสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงเทพฯอยุธยา
⁽²⁾ ปรับการคำนวณให้แม่นยำยิ่งขึ้นโดยกระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม 1 รีม เท่ากับกระดาษ 2.18295 กิโลกรัม

ปริมาณกระดาษที่ส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (ตัน)⁽¹⁾
406.89⁽²⁾ 345.79 374.73



หมายเหตุ ⁽¹⁾ ข้อมูลจากบริษัท InfoZafe โครงการ Shred2Share ของ ธนาคารกรุงเทพฯอยุธยา กรุงเทพฯ ภูเก็ต และกรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์
⁽²⁾ คำนวณรวมกระดาษที่ต้องการทำลายเนื่องจากธนาคาร กรุงเทพฯเปลี่ยนบริษัทผู้รับผิดชอบทำลายกระดาษ จาก InfoZafe เป็นบริษัทอื่น

⁶ กระดาษ 1 ตัน ใช้ดินไม้ 17 ตัน

สืบเนื่องจากเมื่อปี 2557 ที่กลุ่มงานสินเชื่อบุคคล กรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ ผู้นำตลาดในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล มีแนวคิดส่งเสริมการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กร กับผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพฯทั่วประเทศ ริเริ่มการเปลี่ยน ของจดหมายที่จะต้องส่งถึงลูกค้าเฉลี่ยปีละ 12.5 ล้านซอง เป็น ของจดหมายที่ทำมาจากกระดาษรีไซเคิล 100% ซึ่งแปรรูปมาจากกล่องนม UHT โดยนอกจากจะเป็นการลดการตัดต้นไม้แล้ว ยังเป็นการช่วยลดขยะได้ในอีกทางหนึ่ง โดยได้ดำเนินการอย่าง เต็มรูปแบบในปี 2558 และเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

สำหรับปี 2559 ของจดหมายกว่า 12.98 ล้านซองที่ส่งถึงมือ ลูกค้า คิดเป็นน้ำหนักกระดาษ 103.83 ตัน เทียบเท่าการลดการ ตัดต้นไม้ลงได้ 1,765 ต้น⁶ แม้กระดาษรีไซเคิลจะมีต้นทุนการ ผลิตที่สูงกว่า แต่หากคำนวณเป็นต้นทุนทางสิ่งแวดล้อมแล้ว อาจมีความคุ้มค่าอย่างไม่สามารถประเมินได้ ถึงแม้จะเป็นจุด เริ่มต้นเล็กๆ ในกระบวนการขององค์กร แต่เราเชื่อว่าสามารถ สร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภค คู่แข่ง รวมไปถึงบริษัทอื่น ๆ ให้ร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ อย่างเป็นรูปธรรมให้แก่สังคมและ สิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

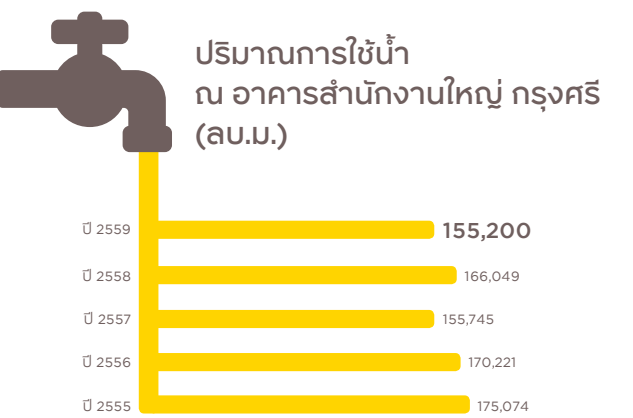
และในปีนี้นายงานความยั่งยืนของกรุงเทพฯได้เปลี่ยนมาใช้ กระดาษรีไซเคิล คิดเป็นน้ำหนักรวมประมาณ 412.98 กิโลกรัม ช่วยลดการตัดต้นไม้ได้อีก 7 ตัน



ทรัพยากรน้ำ

ช่วงเวลาที่ประเทศได้เผชิญกับวิกฤตการณ์ภัยแล้งที่สาหัสที่สุดในรอบหลายสิบปีเป็นช่วงเวลาเดียวกันกับที่กรุงเทพฯได้ดำเนินการ ปรับปรุงห้องน้ำและระบบประปา ณ อาคารสำนักงานใหญ่ พระรามที่ 3 เสร็จสิ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลดใช้ ทรัพยากรน้ำ

- ติดตั้งสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ ช่วยลดปริมาณการใช้น้ำลงร้อยละ 65 จากปริมาณการใช้น้ำ 20 ลิตร เป็น 7 ลิตรต่อการกด 1 ครั้ง
- ติดตั้งก๊อกน้ำบริเวณล้างมือแบบระบบเซ็นเซอร์
- ติดตั้งโถปัสสาวะชายแบบระบบเซ็นเซอร์
- รีไซเคิลน้ำเสียที่ได้รับการบำบัดแล้วปริมาณร้อยละ 10 กลับมาใช้ในระบบทำความเย็นของอาคาร
- สร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของพนักงานในการลด การใช้น้ำอย่างยั่งยืนในวันน้ำโลก “กรุงเทพฯรีกั่น้ำ ร่วมใจ ด้านภัยแล้ง”



กิจกรรมส่งเสริม การอนุรักษ์ทรัพยากร

กิจกรรมอาสาสมัครต่าง ๆ ที่ดำเนินโดยอาสาสมัครกรุงเทพฯ สามารถสร้างจิตสำนึกด้านการให้และการร่วมรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี เราจึงสนับสนุนอุปนิสัย ร่วมรักษาสีเขียวให้แก่วัสดุกรุงเทพฯอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกิจกรรมจิตอาสาด้านการอนุรักษ์ป่าและธรรมชาติ อย่างต่อเนื่อง

ปี 2559 อาสาสมัครกรุงเทพฯจำนวนกว่าพันคนร่วมอนุรักษ์ ธรรมชาติผ่านโครงการสร้างฝายชะลอน้ำและปลูกป่าชายเลน ในหลายพื้นที่ อาทิ

ป่าชายเลน

- กรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ปลูกป่าชายเลนเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ร่วมสืบสาน พระราชปณิธานในการอนุรักษ์ผืนป่า และทำความดีถวาย เป็นพระราชกุศล ณ ศูนย์ประสานงานเพื่อการอนุรักษ์ป่าชายเลน ของกองทัพบก (ภาคกลาง) จังหวัดเพชรบุรี โดยมีผู้บริหาร และพนักงาน 70 คน ร่วมปลูกป่าชายเลน 2,400 ต้นกล้า
- กรุงเทพฯปลูกป่าชายเลนจำนวน 3,000 ต้น เพื่อร่วมสืบสาน พระราชปณิธานในการอนุรักษ์ป่าชายเลนของพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พื้นที่เพื่อการอนุรักษ์ และฟื้นฟูป่าชายเลน กองทัพบก ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
- กรุงเทพฯจัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 2,000 ต้น ณ อำเภอบางคล้า จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2559 และอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2559





ฝ่ายชลอน้ำ

- กิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ(ฝายปูน) โดยร่วมกับบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2559
- กิจกรรมสร้างฝายต้นน้ำลำธาร โครงการพัฒนาถอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จำนวน 30 ฝาย เมื่อวันที่ 25-27 พฤศจิกายน 2559

ป่าต้นน้ำและทัศนียภาพ

- ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 84 พรรษา 12 สิงหาคม 2559 ณ โครงการดูแลที่ดินและปลูกป่าในที่ดินของมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ บ้านท่ากระทุ่ม อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี โดยมีผู้บริหารและพนักงาน 110 คน ร่วมปลูกต้นไม้จำนวน 300 ต้นกล้า
- ส่งมอบสะพานที่บูรณะเพื่อเป็นเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ ณ อุทยานธรรมชาติวิทยา ตามพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ความหลากหลายทางชีวภาพและสัตว์ป่า

หลายกิจกรรมของกรุงศรีเกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางชีวภาพ ได้ถูกขับเคลื่อนด้วยความร่วมมือร่วมใจของอาสาสมัครกรุงศรี จากแต่ละหน่วยงานและแต่ละชมรมเพื่อร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการสร้างโปงเทียมเพื่อเป็นอาหารของสัตว์ป่า การปั้นอิเอ็มบอลบำบัดน้ำเสียรอบธนาคาร เก็บขยะรอบชายหาดในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ จังหวัดชลบุรีและจันทบุรี เพื่อไม่ให้ขยะเหล่านี้ถูกพัดลงสู่ทะเล ร่วมปลูกปะการัง ช่วยเหลือชุมชนเก็บผักตบชวา ฯลฯ

ถึงแม้การเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงินจะไม่ได้ส่งผลกระทบทางตรงต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเลหรือความหลากหลายทางชีวภาพ แต่กรุงศรีเชื่อมั่นว่ากิจกรรมเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถปลูกฝังจิตสำนึกของชาวกรุงศรีเกือบสามหมื่นคนทั่วภูมิภาคให้เป็นพลังในการส่งมอบคุณค่า แบ่งปัน และสรรค์สร้างที่ยั่งยืนขึ้นในสังคมไทย



สนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ



ให้การสนับสนุนทุนทรัพย์เพื่อการศึกษา
2.04 ล้านบาท



ให้การสนับสนุนการพัฒนาสังคมและสาธารณประโยชน์
11.21 ล้านบาท



เงินระดมทุนเพื่อสาธารณประโยชน์
2.13 ล้านบาท



การให้การสนับสนุนด้านศาสนา
6.25 ล้านบาท

การร่วมพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนผ่านการสนับสนุนทางการเงินยังเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อกิจกรรมและเหตุการณ์ต่าง ๆ อาทิ เป็นทุนการศึกษาสำหรับเยาวชน เป็นเงินลงทุนเพื่อการพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ ของมูลนิธิหรือองค์กรสาธารณประโยชน์ หรือแม้ในยามเกิดพิบัติภัย ทุนทรัพย์เป็นการช่วยเหลือระยะสั้นที่เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด เพื่อให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

กรุงศรีไม่เพียงแต่จัดสรรทุนทรัพย์ส่วนหนึ่งเพื่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคม แต่ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงิน กรุงศรียังเป็นตัวกลางในการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประชาชนและหน่วยงานหรือผู้ที่ต้องการรับการสนับสนุนจากกรุงศรี นอกจากนี้ ยังได้เปิดกว้างให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาจัดกิจกรรมเพื่อระดมทุนในโอกาสต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ทุนการศึกษา

71 ปีกรุงศรี 71 ทุนการศึกษา

ในวาระครบรอบปีที่ 71 ของการก่อตั้งธนาคาร เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาแก่เยาวชนผู้ด้อยโอกาสที่มีผลการเรียนและความประพฤติดีต่อเนื่องภายใต้การดูแลของสถานสงเคราะห์และมูลนิธิ 7 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนศรีสังวาลย์ มูลนิธิอนุเคราะห์คนพิการในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ สถานสงเคราะห์เยาวชนมูลนิธิมหาราช โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระราชูปถัมภ์



สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี และมูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวนทั้งหมด 71 ทุน ทุนละ 5,000 บาท รวมทั้งสิ้น 355,000 บาท โดยมีกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงร่วมในพิธีและมอบทุนการศึกษาแก่เยาวชนดังกล่าว

ทุนการศึกษาเนื่องในวันเยาวชน

เนื่องในโอกาสวันเยาวชนแห่งชาติ กรุงเทพฯได้มอบทุนการศึกษาให้กับเยาวชนในความดูแลของสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆที่มีผลการเรียนดีและความประพฤติดี จำนวน 15 คน รวม 107,000 บาท ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 31 เพื่อส่งเสริมและมอบโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับการศึกษาจนสำเร็จในระดับชั้นอุดมศึกษา



กรุงเทพฯ คอนซุมเมอร์มอบคุณการศึกษาแก่นักเรียนใน 3 จังหวัดชายแดนใต้

เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2559 กรุงเทพฯ คอนซุมเมอร์มอบคุณการศึกษาแก่นักเรียนใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 150 ทุน ณ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ซึ่งทุนการศึกษานี้เป็นเงินที่ได้จากการระดมทุนผ่านการขายเสื้อให้กับพนักงาน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 400,000 บาท



กรุงเทพฯ คอนซุมเมอร์มอบคุณการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เมื่อวันที่ 6-7 กันยายน 2559 กรุงเทพฯ คอนซุมเมอร์มอบคุณการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อสนับสนุนทางการศึกษา และส่งเสริมการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพแก่ธุรกิจการเงิน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 300,000 บาท

การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอื่น ๆ

- บริจาคเงินสนับสนุนมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ 1,300,000 บาท
- บริจาคเงินให้แก่มูลนิธิถันยรักษ์ สนับสนุนการตรวจมะเร็งเต้านม 500,000 บาท
- บริจาคเงินสนับสนุนโครงการไถ่ชีวิตโค-กระบือของสมาคมธนาคารไทย 251,937 บาท

และการสนับสนุนด้านการเงินแก่หน่วยงานอื่น ๆ อีกมากมาย



การระดมทุน



1. กิจกรรมจำหน่ายสินค้าของศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) เพื่อสนับสนุนงาน "ศิลปาชีพสืบแผ่นดิน...นวมินทราชินี" ระดมทุนได้ 470,398 บาท
2. กิจกรรมจำหน่ายสินค้าราคาพิเศษ "Doi Tung Thank You Sale" จากมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ระดมทุนได้ 455,498 บาท
3. กิจกรรมรับบริจาคและสนับสนุนสินค้าของมูลนิธิสร้างรอยยิ้มแห่งประเทศไทย ระดมทุนได้ 181,861 บาท
4. กิจกรรมการจำหน่ายชุดยาสามัญประจำบ้านสหประชาชาติไทย ระดมทุนได้ 210,000 บาท
- 5-6. กิจกรรมรับบริจาคสิ่งของและจำหน่ายสินค้าผ่านร้านปันกันเพื่อนำรายได้จากการจำหน่ายมาแปลงเป็นทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนของมูลนิธิยุวพัฒน์ ระดมทุนได้ 202,179 บาท
7. กิจกรรมจำหน่ายกระเป๋าผ้ารักษ์โลก ชุดแก้วน้ำ และถุงผ้าของสหประชาชาติไทย ระดมทุนได้ 50,230 บาท
8. กิจกรรมการจำหน่ายดอกมะลิวันแม่แห่งชาติของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดมทุนได้ 16,578 บาท
9. กิจกรรมจำหน่ายดอกบานชื่นของมูลนิธิช่วยคนปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดมทุนได้ 175,434 บาท
10. กิจกรรมจำหน่ายดอกแก้วกัลยาของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดมทุนได้ 30,000 บาท

และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการสนับสนุนเพื่อสร้างสังคมที่เข้มแข็งตลอดทั้งปี

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรีมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยในปี 2559 ได้มีการปรับโครงสร้างคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการ มีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย ทิศทาง และกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร โดยได้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการในคณะกรรมการชุดนี้

นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มจำนวนสมาชิกในคณะกรรมการ โดยได้เชิญผู้บริหารจากกรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ หรือเงินดีดีล เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่

ลูกค้าระดับฐานราก และทำให้คณะกรรมการมีความหลากหลาย สามารถสร้างการมีส่วนร่วมจากบริษัทในเครือมากยิ่งขึ้น และบูรณาการการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนได้อย่างทั่วทั้งองค์กร สะท้อนการดำเนินงานในส่วนที่เป็นนัยสำคัญของการเป็นสถาบันทางการเงินที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจและสังคมได้อย่างหนักแน่น

กรุงศรีมีการแบ่งกลุ่มและสายงานที่ชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม จึงประกอบด้วยผู้บริหารที่มาจากหลายกลุ่มงานเพื่อการบูรณาการในการทำงาน ซึ่งกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมบางท่านยังดำรงตำแหน่งกรรมการของธนาคารอีกด้วย ได้แก่



คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

1. กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (นายโนริอากิ โกโตะ)*	ประธานกรรมการ
2. ประธานคณะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร (นายโรहित คันทนา)	รองประธานกรรมการ
3. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน (นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกุล)*	กรรมการ
4. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย (นางสาวภาวณา เนียมลอย)	กรรมการ
5. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล (นายพรสนอง ตูจินดา)*	กรรมการ
6. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการตลาดและแบรนด์ (นายสมหวัง ไตรกิตระกูล)	กรรมการ
7. ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อยานยนต์-กรุงศรี ออโต้ (นางสาวสิริพร ศุภรัชตการ)	กรรมการ
8. ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร กลุ่มงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์ (นางกัญจมา ศรีอรุณ)	กรรมการ
9. กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เงินดีดีล จำกัด หรือผู้แทน (นางสาวนิภา วานิชวัตร)	กรรมการ
10. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานสื่อสารองค์กร (นายพูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย)	เลขานุการ

หมายเหตุ * เป็นกรรมการธนาคาร

นอกเหนือจากการดำเนินงานในเชิงนโยบายแล้ว คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงอื่น ๆ ของกรุงศรี ก็ยังร่วมแรงร่วมใจ และร่วมมือในการเป็น “อาสาสมัครกรุงศรี” ดำเนินกิจกรรม

เพื่อสังคมในโอกาสต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีกำลังใจและสร้างแรงบันดาลใจในการมีสำนึกที่ดีต่อสังคมได้เป็นอย่างดี



1. นายวีระพันธุ์ ที่ปสุวรรณ ประธานกรรมการ พร้อมด้วยกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของธนาคารร่วมพิธีมอบทุนการศึกษา เนื่องในวันครบรอบก่อตั้งธนาคาร ปีที่ 71 เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559
2. นายการุณ กิตติสถาพร กรรมการอิสระ ร่วมกิจกรรมระดมทุนสนับสนุนสินค้าจากศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 9-11 สิงหาคม 2559
3. นายโนริอากิ โกโตะ กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ร่วมกิจกรรมระดมทุนสนับสนุนสินค้าจากศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 9-11 สิงหาคม 2559
4. นายโนริอากิ โกโตะ กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ร่วมกิจกรรมสร้างฝายต้นน้ำลำธาร โครงการพัฒนาโดยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เมื่อวันที่ 25-27 พฤศจิกายน 2559
5. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารร่วมกิจกรรมสร้างฝายต้นน้ำลำธาร โครงการพัฒนาโดยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เมื่อวันที่ 25-27 พฤศจิกายน 2559

6-10. คณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริหารของกรุงศรีร่วมทำริบบิ้นดำไว้ทุกข์สำหรับแจกลูกค้าธนาคาร

ข้อมูลประกอบการดำเนินงานเชิงตัวเลขอย่างยั่งยืน

มิติด้านสังคม

ข้อมูลสถิติการจ้างงาน^[G4-10, G4-LA1]

- อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2559 (คน)

ประเภทสัญญาจ้าง บริษัท	พนักงานประจำ			พนักงานสัญญาจ้าง ⁽¹⁾			รวมทั้งหมด
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	4,588	10,187	14,775	46	210	256	15,031
กรุงศรี คอนซูมเมอร์	1,145	3,875	5,020	-	-	834	5,854
กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์	1,327	1,353	2,680	-	-	250	2,930
กรุงศรี ออโต้	530	812	1,342	-	-	10	1,352
กรุงศรี ซีเคียวริตี้	120	156	276	-	-	27	303
กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์	54	104	158	-	-	42	200
กรุงศรี เอเอ็มซี	44	43	87	-	-	66	153
กรุงศรี ลีสซิ่ง	31	40	71	-	-	13	84
กรุงศรี เซอร์วิส	8	8	16	-	-	1,125	1,141
กรุงศรี แפקเตอร์ิง	2	1	3	-	-	-	3
กรุงศรี บริการเช่าซื้อสินค้า-สปป.ลาว	60	69	129	-	-	-	129
Hattha Kaksekar Limited-กัมพูชา	1,621	706	2,327	-	-	88	2,415
กรุงศรี กรุ๊ป	9,530	17,354	26,884	-	-	2,711	29,595

หมายเหตุ ⁽¹⁾ พนักงานชั่วคราว (Temporary Employee) ตามคำจำกัดความของ GRI

- การเปลี่ยนแปลงของพนักงาน⁽¹⁾ (คน)

การเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบ พนักงาน ในแต่ละปี	พนักงานใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร						
	2557		2558		2559		2557		2558		2559		
	จำนวน	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽²⁾	
จำนวนทั้งหมด		12,490	100.00	13,892	100.00	14,775	100.00	12,490	100.00	13,892	100.00	14,775	100.00
จำนวนการเปลี่ยนแปลง		2,244	17.97	2,737	19.70	2,576	17.43	1,863	14.92	1,964	14.14	1,724	11.67
เพศ	ชาย	583	4.67	780	5.61	682	4.62	556	4.45	588	4.23	511	3.46
	หญิง	1,661	13.30	1,957	14.09	1,894	12.82	1,307	10.46	1,376	9.90	1,213	8.21
ช่วงอายุ (ปี)	< 30	1,236	9.90	1,446	10.41	1,377	9.32	723	5.79	773	5.56	669	4.53
	30 – 50	1,000	8.01	1,266	9.11	1,188	8.04	1,032	8.26	1,095	7.88	946	6.40
	> 50	8	0.06	25	0.18	11	0.07	108	0.86	96	0.69	109	0.74
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	633	5.07	1,222	8.80	1,248	8.45	592	4.74	790	5.69	764	5.17
	กรุงเทพและปริมณฑล	790	6.33	745	5.36	772	5.23	657	5.26	573	4.12	533	3.61
	ต่างจังหวัด	820	6.57	769	5.54	556	3.76	612	4.90	599	4.31	427	2.89
	ต่างประเทศ	1	0.01	1	0.01	0	0.00	2	0.02	2	0.01	0	0.00

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา
⁽²⁾ ร้อยละของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

- ความหลากหลายของพนักงาน⁽¹⁾ (คน)

ประเภทสัญญาจ้าง	ปี 2557						ปี 2558						ปี 2559									
	คณะกรรมการธนาคาร ^(๒)	ผู้บริหารระดับ 9 ขึ้นไป	พนักงานระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ^(๓)	คณะกรรมการธนาคาร ^(๒)	ผู้บริหารระดับ 9 ขึ้นไป	พนักงานระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ^(๓)	คณะกรรมการธนาคาร ^(๒)	ผู้บริหารระดับ 9 ขึ้นไป	พนักงานระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ^(๓)				
องค์กรประกอบพนักงาน	จำนวนทั้งหมด	12			12,490			12			13,892			12			14,775					
	เพศ																					
	ชาย	9	332	667	1,921	1,111	4,031	9	401	743	1,994	1,250	4,388	9	426	819	2,017	1,326	4,588			
	หญิง	3	286	850	3,223	4,100	8,459	3	348	1,015	3,662	4,479	9,504	3	391	1,133	3,892	4,771	10,187			
	ช่วงอายุ																					
	< 30	-	-	2	91	2,456	2,549	-	1	3	169	2,704	2,877	-	1	1	176	2,763	2,941			
	30 – 50	2	389	1,043	4,351	2,722	8,505	-	490	1,205	4,637	2,985	9,317	2	536	1,324	4,740	3,283	9,883			
	> 50	10	229	472	702	33	1,436	12	258	550	850	40	1,698	10	280	627	993	51	1,951			
เชื้อชาติ	ไทย	6		-			12,450	7		-			13,810	8		-			14,695			
	ญี่ปุ่น	4		-			20	4		-			63	4		-			66			
	จีน	-		-			11	-		-			11	-		-			9			
	อินเดีย	-		-			3	-		-			3	-		-			2			
	อเมริกัน	2		-			1	1		-			1	-		-			-			
	ฝรั่งเศส	-		-			1	-		-			1	-		-			1			
	อังกฤษ	-		-			1	-		-			1	-		-			-			
	อินโดนีเซีย	-		-			1	-		-			1	-		-			1			
	ไต้หวัน	-		-			1	-		-			1	-		-			1			
	มาเลเซีย	-		-			1	-		-			-	-		-			-			
พื้นที่ปฏิบัติงาน				ชาย		หญิง					ชาย		หญิง			ชาย		หญิง				
	สำนักงานใหญ่	12			2,462		3,515	5,977	12			2,823		4,241	7,064	12			2,980		4,596	7,576
	กรุงเทพและปริมณฑล	-			729		2,235	2,964	-			723		2,384	3,107	-			749		2,564	3,313
	ต่างจังหวัด	-			833		2,705	3,538	-			835		2,876	3,711	-			853		3,023	3,876
	ต่างประเทศ	-			7		4	11	-			7		3	10	-			6		4	10

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
⁽²⁾ ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ
⁽³⁾ นับรวมกรรมการที่เป็นผู้บริหาร

มิติด้านเศรษฐกิจ

- ข้อมูลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ^[G4-EC1] หน่วย : ล้านบาท

มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)	121,402.00	100%
รวมรายได้จากการดำเนินงานไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย (Revenues)	121,402.00	100%
การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)	75,789.21	62.43%
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์อื่น ๆ (Operating Costs)	19,202.00	15.82%
รายได้/ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (Deferred Tax Income/Expense)	358.00	0.29%
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน (Employee Expenses)	21,334.00	17.57%
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย (Payments to Providers of Capital)	29,833.00	24.57%
ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ ไม่รวมรายได้/ค่าใช้จ่ายทางภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (Payment to government)	5,051.00	4.16%
เงินบริจาคเพื่อองค์กรการกุศล การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ให้ความรู้ทางการเงิน กิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ* (Community Investment)	11.21	0.01%
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)	45,612.79	37.57%

หมายเหตุ *ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

การรับรองรายงาน



Independent Assurance Statement

To Bank of Ayudhya PCL on the Sustainability Report 2016

Bank of Ayudhya PCL or Krungsri requested Thaipat Institute (the Foundation for Thailand Rural Reconstruction Movement under Royal Patronage) to carried out an assurance engagement response to the Sustainability Report 2016

Criteria for report preparation

- The Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines version 4, in accordance with the Guidelines using 'Core' option

Criteria for assurance standards

- The AA1000 Assurance Standard (AA1000AS 2008)

Addressee

The intended users of this assurance statement are the management of Krungsri and its associated stakeholders.

Scope of Assurance

The scope of this assurance engagement based on Type 1, AccountAbility Principles: evaluation of adherence to the AA1000 AccountAbility Principles and to the GRI Sustainability Reporting Guidelines version 4 in accordance with 'Core' option. The scope of this assurance engagement does not provide conclusions on the reliability of the performance information.

Disclosures Covered

The assurance engagement is based on information that is publicly disclosed on the Sustainability Report 2016 of Krungsri for the year ended 31 December 2016.

Methodology

We carried out Type 1 moderate assurance in accordance with AA1000AS. The Type 1

engagement requires us to report on the nature and extent of adherence to AA1000 APS. To achieve moderate level assurance, we have used the criteria in AA1000AS to evaluate adherence to AA1000APS. We undertook the following procedures:

- Reviewed the policies, practices, management systems and processes and performance information to be included within the Sustainability Report 2016 of Krungsri
- Analyzed information on performance provided in the Sustainability Report 2016 of Krungsri as a source of evidence to evaluate adherence to the principles and guidelines
- Inquired the processes Krungsri undertaken to adhere to the principles of inclusivity, materiality and responsiveness
- Assessed the extent to which Krungsri has applied the GRI G4 Reporting Framework including the Reporting Principles and GRI G4 financial Services Sector Disclosures
- Provided observations/recommendations to Krungsri in accordance with the Scope of Assurance based on defined criteria

Findings and Conclusions

- Based on the scope of assurance using the AA1000AS (2008), we conclude that Krungsri has applied processes and procedures that adhere with the principles of inclusivity, materiality and responsiveness as set out in the AA1000APS (2008); and
- Based on the scope of assurance using the GRI G4 Reporting Framework, we conclude that Krungsri has followed Reporting Principle and Standard Disclosures in a reasonable and balanced presentation of information and consideration of underlying processes for preparing the report

Observations and Recommendations

Nothing came to our attention which caused us to believe that the Sustainability Report 2016 of Krungsri did not adhere to the Principles. To improve future reporting of Sustainability in accordance with AA1000APS, we have made following observations:

Inclusivity: The report shows several means to engage and obtain stakeholder's interests and expectations as well as rationales behind its stakeholder identification process. However, it is recommended that results of its action and the linkage between action and relevant content disclosure should be relatively addressed.

Materiality: KRUNGSRI clearly illustrates its reporting process and the linkage between material aspects and content disclosures in its report.

Responsiveness: KRUNGSRI demonstrates its intensive response to the material issues that affect sustainability considerations through its governance structure, policies, plans, actions and performances against its commitment. However, Krungsri should indicate medium and long term sustainability plan for achieving the SDGs, including measurement, performance monitoring system and stakeholder feedback process may be further continuously addressed.

KRUNGSRI has in place the underlying processes for preparing the report content indicated on Standard Disclosures (Strategy and Profile, Management Approach, and Performance Indicators) including Financial Services Sector Disclosures. To shape future sustainability reporting in according to GRI Reporting Framework, KRUNGSRI has room to improve on principles for ensuring report content and quality, such as balance and comparability.

In addition to the recommendations, there are a number of suggestions:

- In General Standard Disclosure, the organization's supply chain should be indicated by infographic or equivalent visual representation.
- Performance Disclosure on Occupational Health and Safety should be indicated policies and practices regarding threats and violence in place

to assist workforce members, their families, or community members which might occur for example attacks and aggressions by customers (verbal or physical), Bank robberies (e.g. kidnapping etc.), criminal activities (e.g. money laundering, terrorism). Including Policies and practices in education, training, counselling, prevention, and risk-control programs.

- Performance Disclosure on Anti-corruption should be indicated in term of numbers and percentages of governance body members, employees and business partners who receive communications and training of anti-corruption policies and procedures. Also, its evidence should identify and collect as a process.

Competencies and Independence

Thaipat Institute is a public organization established in 1999 with its roles in researching, training, and consulting in corporate responsibility and sustainability practices. Thaipat Institute is an AA1000AS (2008) Licensed Providers granted by AccountAbility, the creator and proprietor of the AA1000 Assurance Standard. Thaipat Institute has become the GRI training partner to provide certified training programs in Thailand since 2013, and joined the GRI Data Partners program in 2016. Our team has the relevant professional and technical competencies and experience in corporate responsibility and sustainability for several years. During FY2016, we did not provide any services to KRUNGSRI that could conflict with the independence of this work.

For Thaipat Institute

By Vorranut Piantam

Bangkok
10 March 2017



ดัชนีข้อมูลรายงาน^[G4-32]

รายงานฉบับนี้มีการเปิดเผยข้อมูลมาตรฐานตามแนวทางการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนของกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) สำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 ในแบบหลักหรือ “Core”

General Standard Disclosure Requirements		Source or Page(s)	Additional Explanation
Strategy and Analysis			
G4-1	a. Provide a statement from the most senior decision-maker of the organization (such as CEO, chair, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability.	SD: p.4-5	-
Organizational Profile			
G4-3	a. Report the name of the organization.	SD: p.16	-
G4-4	a. Report the primary brands, products, and services.	SD: p.16-17	-
G4-5	a. Report the location of the organization's headquarters.	SD: p.16	-
G4-6	a. Report the number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report.	SD: p.16	-
G4-7	a. Report the nature of ownership and legal form.	SD: p.16	-
G4-8	a. Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries).	SD: p.16-19	-
G4-9	a. Report the scale of the organization	SD: p.16, 18-19 AR: p.18-19, 86-91	Financial part is externally assured
G4-10	a. Report the total number of employees by employment contract and gender. b. Report the total number of permanent employees by employment type and gender. c. Report the total workforce by employees and supervised workers and by gender. d. Report the total workforce by region and gender. e. Report whether a substantial portion of the organization's work is performed by workers who are legally recognized as self-employed, or by individuals other than employees or supervised workers, including employees and supervised employees of contractors. f. Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries).	SD: p.84-85	No significant variations in employment numbers
G4-11	a. Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	SD: p.60	All employees have the rights to have collective bargaining agreement, either through Krungsri Labor Union or on individual basis
G4-12	a. Describe the organization's supply chain.	SD: p.34, 45	Be an 'upstream' agent in the economy, provide financial service to corporates, SMEs and retail customers
G4-13	a. Report any significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain	SD: p.18	-
G4-14	a. Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	SD: p.22-25, AR: p.73-74, 93-107	-
G4-15	a. List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses.	SD: p.9, 17	GRI, SDG2030, ASEAN Scorecard, etc.
G4-16	a. List memberships of associations (such as industry associations) and national or international advocacy organizations in which the organization holds a position on the governance body, participates in projects or committees, provides substantive funding beyond routine membership dues, views membership as strategic.	SD: p.17	-
Identified Material Aspects and Boundaries			
G4-17	a. List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents. b. Report whether any entity included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents is not covered by the report.	SD: p.18-19, 33 AR: p.76-85	-
G4-18	a. Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries. b. Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content.	SD: p.30-33	-
G4-19	a. List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	SD: p.32	-
G4-20	a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization	SD: p.33	-

General Standard Disclosure Requirements		Source or Page(s)	Additional Explanation
G4-21	a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization	SD: p.33	-
G4-22	a. Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements.	SD: p.89	No restatement
G4-23	a. Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.	SD: p.89	'Water' is a new material aspect, 'Digitalization' is revised to 'Innovation and Digitalization', 'Hattha Kaksekar Limited' is added in the report boundary
Stakeholder Engagement			
G4-24	a. Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization.	SD: p.26	-
G4-25	a. Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	SD: p.26	-
G4-26	a. Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group, and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of the report preparation process.	SD: p.27-29	Some issues addressed during the reporting process had been taken into consideration throughout the report preparation process and would be included in the next reporting period as well
G4-27	a. Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. Report the stakeholder groups that raised each of the key topics and concerns.	SD: p.27-29	-
Report Profile			
G4-28	a. Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided.	SD: p.30	-
G4-29	a. Date of most recent previous report (if any).	SD: p.30	Last year (Krungsri SD Report 2015)
G4-30	a. Reporting cycle (such as annual, biennial).	SD: p.30	Annually
G4-31	a. Provide the contact point for questions regarding the report or its contents.	SD: p.32	-
G4-32	a. Report the 'in accordance' option the organization has chosen. b. Report the GRI Content Index for the chosen option. c. Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured.	SD: 1) p.86-87, 2) p.88-91	1) External Assurance Report, 2) GRI Content Index
G4-33	a. Report the organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. b. If not included in the assurance report accompanying the sustainability report, report the scope and basis of any external assurance provided. c. Report the relationship between the organization and the assurance providers. d. Report whether the highest governance body or senior executives are involved in seeking assurance for the organization's sustainability report.	SD: p.89	Krungsri plans to improve creditability and reliability of its disclosed sustainability performances each year. Senior executive are involved in seeking for external assurer who is independent from Krungsri
Governance			
G4-34	a. Report the governance structure of the organization, including committees of the highest governance body. Identify any committees responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts.	SD: p.20-21, 80-81	CSR Committee
Ethics and Integrity			
G4-56	a. Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics.	SD: p.2-3, 22-23	Krungsri Mission, Vision, Core Value, S&L, etc.
G4-57	a. Report the internal and external mechanisms for seeking advice on ethical and lawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as helplines or advice lines.	SD: p.25 AR: p.119-120	-
G4-58	a. Report the internal and external mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as escalation through line management, whistleblowing mechanisms or hotlines.	SD: p.25 AR: p.119-120	-

Specific Standard Disclosure Title			Source or Page(s)	Additional Explanation
Category: Economic	Aspect: Economic Performance			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	AR: p.33-39	Krungsri business strategy – Midterm Business Plan (MTBP) and others
	G4-EC1	Direct economic value generated and distributed	SD: p.85	-
	Aspect: Indirect Economic Impacts			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.26-27, 24-37	-
	G4-EC8	Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts	SD: p.10-11,42-46, 62-65, 66-68	Service for low income, support supply chain, financial literacy for all, educational support for rural areas, etc.
Category: Environment	Aspect: Materials			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.70, 74	-
	G4-EN1	Materials used by weight or volume	SD: p.74	-
	G4-EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials	SD: p.74	100% of envelopes are made from recycled paper
	Aspect: Energy			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.70-73	-
	G4-EN3	Energy consumption within the organization	SD: p.73	Calculation of electricity and fuel consumption only
	G4-EN6	Reduction of energy consumption	SD: p.69, 73	-
	G4-EN7	Reductions in energy requirements of products and services	SD: p.73	-
	Aspect: Water			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: P.75	
	G4-EN8	Total water withdrawal by source	SD: P.75, 90	Water source: Mainly from municipal water supply
	G4-EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	SD: P.75	Approximated amount
	Aspect: Employment			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.52-55	-
	G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	SD: p.84-85	-
	G4-LA3	Return to work and retention rates after parental leave, by gender	SD: p.54	-
	Aspect: Occupational Health and Safety			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.55	-
	G4-LA7	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	SD: p.55	-
	Aspect: Training and Education			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.56-57	-
	G4-LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	SD: p.58	-
	G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	SD: p.58	-
	G4-LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	SD: p.56-57, 90	All employees (100%) received performance and career development review regardless of gender and other diversities
	Aspect: Diversity and Equal Opportunity			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.52-53	-
	G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	SD: p.84-85	-
	Aspect: Grievance Mechanism			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.59	-
Sub-Category: Social	Aspect: Local Communities			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.8-9, 35	-
	G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SD: p.37-38	-
	G4-SO2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	SD: p.8, 34-35	Local community refers to Thai society
	Aspect: Anti-Corruption			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.22-24	-
	G4-SO3	Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption and the significant risks identified	SD: p.23	-
	G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	SD: p.23-24	-

Specific Standard Disclosure Title			Source or Page(s)	Additional Explanation
Sub-Category: Product Responsibility	Aspect: Product and Service Labeling			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.47-48	-
	G4-PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	SD: p.48	-
	Aspect: Marketing Communication			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.48-49	-
	G4-PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes	SD: p.49	-
	Aspect: Customer Privacy			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.35, 48-49	-
	G4-PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	SD: p.48-49	-
	Aspect: Product Portfolio			
	G4-DMA	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	SD: p.34-36	-
	G4-DMA	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	SD: p.35-36	-
	FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/ SME/large) and by sector	SD: p.36	-
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SD: p.38-39, 42-46	Soft loan for SME, microfinance, nano-finance, mortgage, hire purchase

Sustainable Development Goals 2030		
Topics	Initiatives	Source or Page(s)
1. No Poverty	End poverty in all its forms everywhere	SD: p.34-36, 43
2. Zero Hunger	End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture	-
3. Good Health and Well-being	Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages	SD: p.66-67
4. Quality Education	Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all	SD: p.40, 45, 48, 62-65
5. Gender Equality	Achieve gender equality and empower all women and girls	-
6. Clean Water and Sanitation	Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all	-
7. Affordable and Clean Energy	Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all	-
8. Decent Work and Economic Growth	Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all	SD: 52, 56-57, 84-85 AR: p.28-31, 33-39, 57
9. Industry, Innovation and Infrastructure	Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation	SD: p.49-51 AR: p.36-39
10. Reduced Inequality	Reduce inequality within and among countries	-
11. Sustainable Cities and Communities	Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable	SD: p.8-9, 34-36, 61-67
12. Responsible Consumption and Production	Ensure sustainable consumption and production patterns	-
13. Climate Action	Take urgent action to combat climate change and its impacts*	SD: p.70-74
14. Life Below Water	Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development	SD: p.76
15. Life on Land	Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse land degradation and halt biodiversity loss	SD: p.75-76
16. Peace, Justice and Strong Institutions	Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels	SD: p.22-29
17. Partnerships for the Goals	Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development	SD: p.17

แหล่งอ้างอิงที่กล่าวถึงในเล่ม

- รายงานความยั่งยืนกรุงศรี 2559 (SD)
<https://www.krungsri.com/bank/th/Other/CSR/sustainability-development-reports.html>
- รายงานประจำปีกรุงศรี 2559 (AR)
<https://www.krungsri.com/bank/th/InvestorRelations/annual-report/AnnualReport.html>
- แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)
<https://www.krungsri.com/bank/th/InvestorRelations/FinancialInformationandReports/AnnualRegistrationStatement.html>

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืนกรุงศรี 2559

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1.1 ความเกี่ยวข้องของท่านกับกรุงศรี

☐ ลูกค้า

☐ คู่ค้า/เจ้าหนี้

☐ พนักงาน

☐ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

☐ ผู้ถือหุ้น

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ ผู้ลงทุน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

☐ สถาบันพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น

1.2 ท่านเคยอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีมาก่อนหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน

	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
2.1 ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานโดยทั่วไปของกรุงศรีได้มากยิ่งขึ้น	☐	☐	☐	☐
2.2 ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมได้มากยิ่งขึ้น	☐	☐	☐	☐
2.3 เนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานที่สำคัญของกรุงศรีตามความคาดหวังของท่าน	☐	☐	☐	☐
2.4 เนื้อหามีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐
2.5 เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐
2.6 รูปเล่มสวยงาม	☐	☐	☐	☐
2.7 ความพึงพอใจต่อการรายงานในภาพรวม	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 การพัฒนาการจัดทำรายงาน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านหรือไม่

☐ ใช่

☐ ไม่ใช่ (โปรดระบุเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านและต้องการให้กรุงศรีรายงานในฉบับถัดไป)

3.2 ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่นๆ

สามารถส่งแบบสอบถามได้ที่

ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม สายงานสื่อสารองค์กร
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ที่อยู่ : 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา 10120
อีเมล : CorporateSocial.Responsibility@krungsri.com

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่กรุงศรีจะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย
จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้



กรุงศรีจัดพิมพ์หนังสือเล่มนี้บนกระดาษที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล 100%
ลดปริมาณการตัดต้นไม้ การปล่อยก๊าซคาร์บอน ทำให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

จัดทำโดย
สายงานสื่อสารองค์กร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
โทร : 0 2296 5811 อีเมล : CorporateSocial.Responsibility@krungsri.com



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพธิ์พาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
Call 1572 www.krungsri.com