



รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

SHIFT FORWARD

SURVIVE AND THRIVE WITH DIGITAL & AI



สารบัญ

สารจากประธานกรรมการ	04
ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2568	06
รางวัลและเกียรติคุณอันทรงเกียรติ	08
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	10
รู้จักเคทีซี	11
ลักษณะธุรกิจของเคทีซี	12
ห่วงโซ่คุณค่า	13

การกำกับดูแลและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	16
การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	17
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	19
กลยุทธ์การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	27
เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	28
ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	30

มิติสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	34
การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	44





มิติสังคม

สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืน	54
การเข้าถึงทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	70
การบริหารทรัพยากรบุคคล	82
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	98
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	110

มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ	126
นวัตกรรมดิจิทัล	136
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	146
การกำกับดูแลกิจการ	156
จรรยาบรรณธุรกิจ	166
การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	174
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	184

ภาคผนวก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	196
GRI Content Index	226
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก	234

สารจากประธานกรรมการ



“Shift Forward – Survive and Thrive with Digital & AI”

ท่ามกลางโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง คือ การยืนหยัดบนรากฐานที่แข็งแกร่ง พร้อมเร่งเสริมสร้างศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เคทีซีเชื่อว่าเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์จะเป็นพลังสำคัญ ในการขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืนในทุกมิติ

ปี 2568 เป็นอีกหนึ่งปีที่เผชิญความท้าทายรอบด้าน ทั้งความผันผวนทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ความเปราะบางทางสังคม และวิกฤตสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น ในบริบทเช่นนี้ เคทีซีตระหนักดีว่าหลักธรรมาภิบาลที่เข้มแข็งควบคู่กับการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน คือรากฐานแห่งความเชื่อมั่น เสถียรภาพ และการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

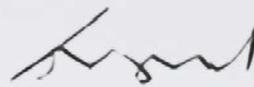
ตลอดปีที่ผ่านมา เคทีซีมุ่งมั่นยกระดับการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สะดวกและปลอดภัย พร้อมทั้งส่งเสริมการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ควบคู่กับการเสริมสร้างศักยภาพและวินัยทางการเงิน เพื่อให้สมาชิกสามารถยืนหยัดอย่างมั่นคงในทุกสถานการณ์ นอกจากนี้เคทีซีไม่เพียงทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน หากแต่พร้อมอยู่เคียงข้างสมาชิกแม้ในยามที่ประเทศต้องเผชิญกับภัยพิบัติครั้งใหญ่ โดยดำเนินมาตรการดูแลและช่วยเหลือสมาชิกตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้สามารถรักษาเสถียรภาพทางการเงินได้อย่างเหมาะสม

ขณะเดียวกัน เคทีซีเดินหน้าลดผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และมุ่งสนับสนุนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทย ควบคู่กับการพัฒนาและลงทุนอย่างต่อเนื่องในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ระบบบริหารจัดการข้อมูล และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้บริษัทสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง เคทีซีได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2022 และด้านระบบการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019 อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ความมุ่งมั่นดังกล่าวได้รับการยอมรับในระดับประเทศ และระดับสากลผ่านการคงอันดับ SET ESG Ratings ระดับ AAA รวมถึงการเป็นสมาชิกของ FTSE4Good Index Series และการได้รับการคัดเลือกเข้าสู่ S&P Global Sustainability Yearbook 2026 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อแนวทางและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเคทีซี

ก้าวสู่ปี 2569 เคทีซีพร้อมขับเคลื่อนองค์กรภายใต้กรอบกลยุทธ์ธุรกิจ “Shift Forward – Survive and Thrive with Digital & AI” โดยบูรณาการความยั่งยืนเป็นทั้ง DNA และกลไกขับเคลื่อนการเติบโตขององค์กร ผ่านคำมั่นในการส่งมอบ Better Products & Services, Better Quality of Life และ Better Climate บนยุทธศาสตร์ความยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นเลิศด้านธรรมาภิบาล (Governance Excellence) การสร้างคุณค่าทางสังคมอย่างรับผิดชอบและทั่วถึง (Responsible and Inclusive Finance) การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความยั่งยืน (Digital SD Innovation) การเติบโตที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Green Growth) และการส่งเสริมความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation)

ในนามของคณะกรรมการบริษัท ผมขอขอบคุณสมาชิก ผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่ร่วมเป็นพลังสำคัญตลอดเส้นทางที่ผ่านมา ความสำเร็จในปี 2568 จะเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งในการก้าวสู่ปี 2569 เพื่อส่งมอบคุณค่าในระยะยาวให้กับสมาชิก สังคม และประเทศไทยอย่างยั่งยืน



นายประสงค์ พูนสิเนศ
ประธานกรรมการ
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ภาพรวมผลการดำเนินงาน ปี 2568

มิติสิ่งแวดล้อม

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ขอบเขตที่ 1 และ 2



2,300

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ปริมาณการใช้พลังงาน
เชื้อเพลิงฟอสซิล



853

เมกะวัตต์-ชั่วโมง

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ขอบเขตที่ 3



4,322

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ปริมาณการใช้น้ำ



3,837

ลูกบาศก์เมตร

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า



ไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก

3,646 เมกะวัตต์-ชั่วโมง



ไฟฟ้าจากระบบโซลาร์

2 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

ปริมาณของเสีย
ที่นำกลับมาใช้ประโยชน์



95,627

กิโลกรัม

มิติสังคม

ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรม
ของพนักงานทั้งหมด



86.37 ชั่วโมง/คน/ปี

จำนวนพนักงานทั้งหมด

1,825 คน



หญิง **1,206** คน



ชาย **619** คน

ระดับความพึงพอใจ
และความผูกพันของพนักงาน
ที่มีต่อองค์กร



ร้อยละ **75**

ช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
ที่หลากหลาย ง่าย และครอบคลุมทั่วประเทศ



มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ



เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้า
และดอกเบี้ยค้างรับ
111,585 ล้านบาท



ฐานสมาชิก
3.67 ล้านบัญชี

สัดส่วนลูกค้าธุรกิจ



บัตรเครดิต
ร้อยละ **66.2**



สินเชื่อบุคคล
ร้อยละ **32.4**



ลูกค้าตามสัญญาเช่า
ร้อยละ **1.4**

จำนวนผู้ใช้บริการ KTC Mobile

2,455,375 ราย



ร้อยละ **93**
ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด



เติบโตร้อยละ **8** จากปี 2567

กำไรสุทธิ



งบการเงินเฉพาะกิจการ
8,289 ล้านบาท



งบการเงินรวม
7,782 ล้านบาท

ระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าบัตรเครดิต จากการประเมิน Net Promoter Score (NPS)



ร้อยละ **72**

รางวัลและเกียรติคุณอันทรงเกียรติ

ในปี 2568 บริษัทได้รับรางวัลและเกียรติคุณอันทรงเกียรติ ดังนี้



ได้รับการคัดเลือกอยู่ในทำเนียบ
Sustainability Yearbook 2026 จัดทำโดย S&P Global
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ตั้งแต่
S&P Global Sustainability Yearbook 2024



ได้รับการประเมิน
MSCI ESG Rating ในระดับ BBB



ได้รับผลการประเมินในระดับ
ASEAN Asset Class 2024 Certificate
จากการประเมินของ
ASEAN CG Scorecard (ACGS)



ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนระดับโลก
"FTSE4Good Index Series" ประจำปี 2568
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ตั้งแต่ปี 2564



ได้รับเลือกอยู่ใน ESG 100
จากสถาบันไทยพัฒน์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ตั้งแต่ปี 2559



ได้รับการประเมินหุ้นยั่งยืน ระดับ "AAA"
และเป็นสมาชิก SET ESG Index ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 ตั้งแต่ปี 2563



ได้รับการรับรองการต่ออายุ
การเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชัน
ของภาคเอกชนไทย (CAC)
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ตั้งแต่ปี 2559



ได้รับรางวัล "ดีเลิศ"
จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย (CGR)
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ตั้งแต่ปี 2559



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

จากสถาบันรับรองมาตรฐานแห่งชาติ
ของประเทศอังกฤษ (BSI)
โดยปัจจุบัน บริษัทอยู่ระหว่างการขอการรับรอง
มาตรฐาน PCI DSS Version ที่เป็นปัจจุบัน



**ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการ
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
ISO/IEC 27001: 2022 และระบบบริหารจัดการ
ข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019**

จากสถาบันรับรองมาตรฐานแห่งชาติ
ของประเทศอังกฤษ (BSI)



**ผลการประเมินคุณภาพ
การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM)
ประจำปี 2568 ในระดับร้อยละ 100**



รางวัล “Coaching Advocacy Impact Award”

คุณพิทยา วรปัญญาสกุล ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
รับรางวัลในฐานะผู้บริหารหญิงระดับสูงคนแรกของไทย
ที่มีบทบาทในการสนับสนุนและบูรณาการการโค้ช
เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน
เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร



**รางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการ
และการตลาด 2568
(Marketing Excellence Awards 2025)**

โดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

WE SUPPORT



**การสนับสนุน UN Global Compact
บริษัทสนับสนุนหลักการ 10 ประการ
ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ
(The Ten Principles of the United Nations
Global Compact)**

ครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน
แรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต

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



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (บริษัท) ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืนในทุกมิติซึ่งถือเป็นรากฐานของการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว บริษัทจึงได้จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อสื่อสารถึงการดำเนินงานขององค์กร แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง และผลการดำเนินงานในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568 ฉบับนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) รวมทั้งการรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานที่สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ซึ่งรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568 ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนร้อยละ 99.44 เมื่อเทียบกับรายได้รวมที่รายงานในงบการเงินรวม และไม่นับรวมธุรกิจรายหน้าประกันภัย ซึ่งเป็นธุรกิจเริ่มต้นใหม่เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2568 ระยะเวลาการรายงานข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึง 31 ธันวาคม 2568 ซึ่งสอดคล้องกับกรอบรายงานบัญชีทางการเงินของบริษัท โดยสามารถดูข้อมูลโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทได้จากแบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หรือจากเว็บไซต์ <https://www.ktc.co.th/investor-relations>

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568 ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานอิสระภายนอก โดยบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรายงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจสอบและเปิดเผยข้อมูลที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน

สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ ได้ที่

หน่วยงานความยั่งยืน

📍 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 591 อาคารสมัชชชวาณิช 2 ชั้น 14
ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 ประเทศไทย

☎ โทรศัพท์: 02 828 5582
🌐 เว็บไซต์: <https://www.ktc.co.th/sustainability-development/contact>
✉ อีเมล: sdktc@ktc.co.th



รู้จักเคทีซี

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (บริษัท) ประกอบธุรกิจหลักด้านบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตร การให้บริการรับชำระเงินแทน ธุรกิจสินเชื่อบุคคล ซึ่งครอบคลุมไปถึงสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับและสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ธุรกิจเช่าซื้อและธุรกิจลิสซิ่ง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัท ในการสร้างผลตอบแทนระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยบริษัทดำเนินธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมการเงิน

วิสัยทัศน์

เคซีที่เป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และการเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ

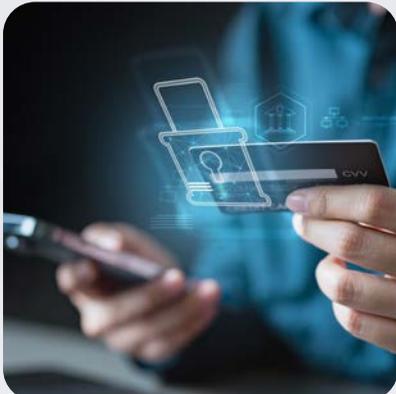
พันธกิจ

พันธกิจ 1



สร้างโครงสร้างพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการด้านการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อยที่เข้าถึงง่าย สะดวก และปลอดภัย เพื่อเป็นทางเลือกให้สมาชิก

พันธกิจ 2



สร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และบริการด้วยการพัฒนาความสามารถขององค์กรให้เหนือกว่าในด้านของเทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และบุคลากร เพื่อเข้าใจการใช้ชีวิตของสมาชิก และตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

พันธกิจ 3



สร้างแบรนด์เคซีให้อยู่ในใจของสมาชิก เพื่อความสัมพันธ์และเติบโตอย่างยั่งยืน

ค่านิยมองค์กร

Courageous
กล้าที่จะทำ
ในสิ่งที่ถูกต้อง

Smart Simplicity
ฉลาดที่จะทำให้ง่าย
ไม่ซับซ้อน

Meaningful
ทำสิ่งที่มีความหมาย
และมีประโยชน์

ลักษณะธุรกิจของเคทีซี



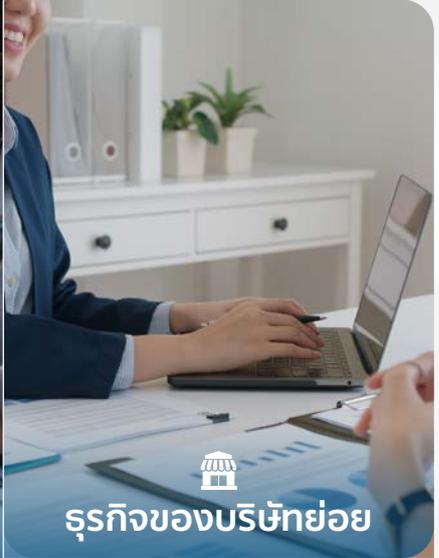
ธุรกิจบัตรเครดิต

- ธุรกิจการออกบัตรเครดิต**
 บริษัทได้รับอนุญาตให้ออกบัตรเครดิต โดยมีตราสัญลักษณ์ VISA, MASTERCARD, JCB และ UNIONPAY โดยเริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิต การอนุมัติการใช้ผ่านบัตรเครดิต การควบคุมการกระทำทุจริตที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต การรับชำระหนี้ และการติดตามหนี้
- ธุรกิจร้านค้ารับบัตร**
 ธุรกิจที่เน้นการสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิก โดยบริษัทมีฐานะเป็นบริษัทรับบัตร และร้านค้าสมาชิกจะนำรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต และ Alipay+ มาเรียกเก็บเงินกับบริษัท โดยบริษัทจะคัดเลือกและให้บริการรับชำระ (Payment Solutions) กับร้านค้าสมาชิก ซึ่งประกอบด้วยบริการรับชำระผ่านเครื่องรูดบัตร (KTC EDC) บริการรับชำระเงินผ่าน QR Code (KTC QR PAY) บริการรับชำระเงินออนไลน์ (KTC PAYMENT GATEWAY/KTC LINK PAY) บริการรับชำระด้วยอาลีเพย์ (KTC ALIPAY / ALIPAY+) และบริการเรียกเก็บเงินอัตโนมัติ (RECURRING)



ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

- สินเชื่อบุคคล**
 บริษัทให้บริการสินเชื่อประเภทที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน โดยมี 2 รูปแบบ คือ
 - สินเชื่อเนกประสงค์ KTC CASH สำหรับผู้ที่ต้องการสินเชื่อแบบเงินก้อน ผ่อนชำระคืนได้เป็นงวดงวดละเท่า ๆ กัน
 - บัตรเงินสด KTC PROUD ผลิตภัณฑ์สินเชื่อแบบหมุนเวียน โดยสามารถเลือกรับเงินโอนก่อนแรกเข้าบัญชีธนาคารได้ และมาพร้อมกับ 4 ฟังก์ชันการใช้งาน “รูด โอน กด ผ่อน” โดยสามารถใช้งานผ่านร้านค้าที่มีเครื่องหมาย UNIONPAY และ MASTERCARD
- สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (รถแลกเงิน)**
 บริษัทให้บริการสินเชื่อสำหรับลูกค้าที่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ และรถบิ๊กไบค์ โดยมี 2 รูปแบบ คือ
 - สินเชื่อประเภทผ่อนชำระรายงวด (Installment)
 - สินเชื่อหมุนเวียน (Revolving) ในรูปแบบบัตรกดเงินสด KTC ที่เน้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าใช้เบิกถอนวงเงินสินเชื่อ ได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงสามารถใช้รูดชำระค่าสินค้าได้ตามร้านค้าชั้นนำต่าง ๆ ทั่วประเทศ



ธุรกิจของบริษัทย่อย

- บริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด (KTBL)**
 ประกอบธุรกิจประเภทบริการเช่าซื้อ (Hire Purchase) และบริการเช่าแบบลีสซิ่ง (Financial Lease) โดยปัจจุบัน KTBL ได้หยุดการปล่อยสินเชื่อใหม่และมุ่งเน้นการติดตามหนี้และบริหารจัดการคุณภาพพอร์ตสินเชื่อ
- บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด**
 ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ โดยปัจจุบันเคทีซี นาโน อยู่ระหว่างการศึกษาโอกาสทางธุรกิจ
- บริษัท เคทีซี พรีเมต จำกัด**
 ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ บริการรับชำระเงินแทน (Bill Payment) และบริการโอนเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ บริษัท เคทีซี พรีเมต ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการคืนใบอนุญาตการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมถึงการถอน บริษัท เคทีซี พรีเมต ออกจากกลุ่มธุรกิจ ทั้งนี้ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเลิกกิจการตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2 ปี 2569 เป็นต้นไป

ห่วงโซ่คุณค่าของเคทีซี



1. การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

- การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ
- การวางแผนช่องทางการให้บริการ

2. การสรรหาลูกค้าและร้านค้า

- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล
- บริการธุรกิจร้านค้ารับบัตร

3. การดำเนินงาน

- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การอนุมัติ
- การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ (บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และบริการรับชำระหนี้)
- การควบคุมการกระทำทุจริต

4. การตลาดและการขาย

- โปรแกรมการตลาดสำหรับลูกค้า
- การบริหารจัดการพันธมิตร
- การบริหารจัดการร้านค้ารับบัตร

5. การเรียกเก็บเงินและการชำระหนี้

- การประมวลผลการชำระหนี้
- การชำระหนี้
- การติดตามและบริหารหนี้

6. การให้บริการ

- การบริการลูกค้า
- การบริการร้านค้ารับบัตร
- การรับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการ



การกำกับดูแล และกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	16
การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	17
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	19
กลยุทธ์การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	27
เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	28
ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	30

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล เพื่อให้การขับเคลื่อนด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ บริษัทจึงได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน กำกับดูแลและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร รวมทั้งกำหนดแนวทาง กรอบการดำเนินงาน ติดตามและรับรองผลการดำเนินงาน ในรายงานความยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง



การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนควบคู่กับการสร้างคุณค่าในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Impact Materiality) รวมถึงการพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน และความสามารถในการสร้างมูลค่าของบริษัท (Financial Materiality) ในการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ บริษัทได้ดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topics) ตามหลักการ Double Materiality ของระเบียบว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในภาคเอกชน (Corporate Sustainability Reporting Directive: CSRD) ของสหภาพยุโรป มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนแห่งยุโรป (European Sustainability Reporting Standards: ESRS) และมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) ทั้งนี้ บริษัทได้มีการประเมินและทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นที่รายงานมีความครบถ้วน เหมาะสมกับบริบทธุรกิจ และสามารถสะท้อนผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ รวมถึงต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างเหมาะสม



กระบวนการประเมิน

1. การวิเคราะห์บริบทขององค์กรและประเด็นความยั่งยืน

- ทบทวนบริบทขององค์กรในภาพรวม โดยครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ พร้อมเชื่อมโยงให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ รวมถึงความคาดหวังและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- ศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานของบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Peer Review) พร้อมทั้งวิเคราะห์มาตรฐานและแนวโน้มด้านความยั่งยืนทั้งในประเทศและระดับสากล เพื่อระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร

2. การระบุผลกระทบ

- ระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วหรือที่อาจเกิดขึ้น ทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยวิเคราะห์จากข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. การประเมินและจัดลำดับความสำคัญ

- ใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเป็นเกณฑ์ในการประเมินโอกาสเกิดเหตุการณ์ (Likelihood) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) สำหรับแต่ละประเด็นสำคัญ
- จัดทำผลการประเมินประเด็นสำคัญ (Materiality Matrix) โดยจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ตามระดับผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม

4. การรับรองผลการประเมิน

- ผลการประเมินประเด็นสำคัญ ได้รับการทบทวนและอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาล และความยั่งยืน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบ และเปิดเผยในรายงานความยั่งยืนและเว็บไซต์
- การประเมินประเด็นสำคัญได้รับการทวนสอบความถูกต้องจากหน่วยงานตรวจสอบภายนอก

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ปี 2568

บริษัทได้ดำเนินการระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนจำนวนทั้งสิ้น 14 ประเด็น โดยจัดกลุ่มตามระดับความสำคัญออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

ประเด็นสำคัญสูง (High Material Topics)

ประเด็นที่มีระดับผลกระทบสูงทั้งในมิติของ Impact Materiality และ Financial Materiality ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญในระดับเชิงกลยุทธ์ โดยกำหนดเป้าหมาย แนวทาง และมาตรการบริหารจัดการที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญปานกลาง (Moderate Material Topics)

ประเด็นที่มีระดับผลกระทบในระดับปานกลาง ซึ่งบริษัทได้กำหนดเป้าหมายและแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับบริบทธุรกิจ รวมถึงมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามความเหมาะสม

ประเด็นที่ต้องเฝ้าระวัง (Monitoring Topics)

ประเด็นที่บริษัทมีการติดตามและเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานและแนวปฏิบัติมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎหมาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ผลการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ปี 2568

ระดับ	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ประเด็นสำคัญสูง (High Material Topics)	สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืน	
	แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ	
	นวัตกรรมดิจิทัล	
	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	
	การกำกับดูแลกิจการ	
	การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	
ประเด็นสำคัญปานกลาง (Moderate Material Topics)	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ⁽¹⁾	
	การเข้าถึงทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	
	การบริหารทรัพยากรบุคคล	
	การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	
	จรรยาบรรณธุรกิจ	
ประเด็นที่ต้องเฝ้าระวัง (Monitoring Topics)	การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	
	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ⁽²⁾	

■ มิติสิ่งแวดล้อม
 ■ มิติสังคม
 ■ มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

หมายเหตุ:

- ⁽¹⁾ ประเด็นที่มีระดับความสำคัญเพิ่มขึ้นหนึ่งระดับเมื่อเทียบกับการประเมินประเด็นสำคัญในปี 2567
 - ⁽²⁾ ประเด็นที่มีระดับความสำคัญลดลงหนึ่งระดับเมื่อเทียบกับการประเมินประเด็นสำคัญในปี 2567
- ปรับปรุงประเด็นจากปี 2567 ดังนี้
- กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 - การจัดการน้ำและของเสีย เป็น การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การต่อต้านคอร์รัปชันและการติดสินบน เป็น จรรยาบรรณธุรกิจ
 - การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล เป็น การบริหารทรัพยากรบุคคล
 - ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เป็น สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืน

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อมุมมอง ความเข้าใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกกลุ่ม เนื่องจากตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

บริษัทจึงได้จัดให้มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) อย่างเป็นระบบ โดยได้ระบุผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตร คู่แข่ง ภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล สังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทได้ทำการวิเคราะห์ประเด็นที่มีนัยสำคัญ ตลอดจนการกำหนดแนวทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การประชุม การสำรวจความคิดเห็น การสัมภาษณ์เชิงลึก การรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ รวมถึงกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียจะถูกนำมาวิเคราะห์ ประเมิน และบูรณาการเข้าสู่กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน และการดำเนินงานของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจจะได้รับการพิจารณา พัฒนา และตอบสนองอย่างเหมาะสม โปร่งใส และสอดคล้องกับความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม อันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วมกันอย่างยั่งยืนในระยะยาว

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร			
 <p>คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทดำเนินงานตามแนวทางและแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้กำหนดไว้ บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี และการเติบโตทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วนทันเวลา คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารเข้าใจขอบเขตธุรกิจ นโยบาย หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแผนการดำเนินงานของบริษัท โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีความหลากหลาย มีทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสมเพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการทบทวนและอนุมัติวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงนโยบายสำคัญต่าง ๆ พร้อมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด บริษัทจัดการประชุมคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ อีกทั้งยังมีการจัดประชุมเพิ่มเติมในกรณีเร่งด่วน (หากจำเป็น) 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ การประชุมภายในองค์กร การประชุมร่วมกับองค์กรภายนอก การอบรม / สัมมนา

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม และสื่อสาร
 <p>คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบและการทำหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้รับการสื่อสารผลการประเมินการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และมีการกำหนดคำตอบแทนตามบทบาทและความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารอย่างต่อเนื่องโดยจัดอบรมและสัมมนาที่เหมาะสมกับกรรมการแต่ละราย รวมถึงจัดอบรมปฐมนิเทศสำหรับกรรมการและผู้บริหารรายใหม่เพื่อสร้างความเข้าใจขอบเขตและการดำเนินงานด้านธุรกิจ กฎหมาย มาตรฐานอุตสาหกรรม บทบาทหน้าที่ และนโยบายของบริษัท พร้อมจัดทำตารางความรู้ความชำนาญของคณะกรรมการอย่างเหมาะสม บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลและคำตอบแทนของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการดำเนินงานโดยรวม พร้อมเปิดเผยผลการประเมินอย่างโปร่งใส เพื่อการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง 	
 <p>พนักงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดให้มีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับทิศทางธุรกิจ โครงสร้างการกำกับดูแล นโยบาย และแนวทางการดำเนินงาน บริษัทจัดให้มีช่องทางการมีส่วนร่วม การแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ และการร้องเรียนที่เหมาะสมและปลอดภัย บริษัทจัดให้มีคำตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม สามารถแข่งขันได้ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดให้มีการปฐมนิเทศและการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการกำกับดูแล ทิศทางธุรกิจ นโยบายองค์กร กฎระเบียบ และแนวทางการดำเนินงาน บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารการมีส่วนร่วม และการร้องเรียนที่เหมาะสม ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและแจ้งประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ บริษัทสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นประจำทุกปีโดยบุคคลภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ การประชุมภายในองค์กร การประชุมร่วมกับองค์กรภายนอก การรับเรื่องข้อร้องเรียน การสำรวจความผูกพันพนักงาน การสำรวจความพึงพอใจ การอบรม / สัมมนา อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สื่อสารผ่านกรรมการ และผู้บริหาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
 <p>พนักงาน (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทส่งเสริมการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน ผ่านการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ พร้อมสนับสนุนการรับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง • บริษัทจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย พร้อมทั้งจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพทางกายและทางใจ 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัททบทวนและเปรียบเทียบคำตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้ผลสำรวจคำตอบแทนจากบริษัทที่ปรึกษาภายนอก เพื่อให้มีความเหมาะสมและสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน • บริษัทจัดประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักระดับองค์กร (Corporate KPIs) และ รายบุคคล (Individual KPIs) • บริษัทส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ ให้พนักงานสามารถเลือกหลักสูตรฝึกอบรมตามความสนใจเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะของตนเอง • บริษัทมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ตลอดจนถึงดูแลให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางและหลักการด้านสิทธิมนุษยชน • บริษัทส่งเสริมความผูกพันของพนักงานและสุขภาวะที่ดีทั้งทางกายและจิตใจ ผ่านการจัดกิจกรรม ควบคู่กับการจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน 	

ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร			
 <p>ผู้ถือหุ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับความเสี่ยงที่เผชิญ เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนและมีความยืดหยุ่นทันต่อสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมาย • ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่ดี เช่น เงินปันผลหรือกำไรจากการขายหุ้นของบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทกำหนดกระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นและรอบคอบ มีการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด • บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารกิจการผ่านการสร้างผลประโยชน์ที่ยั่งยืน เพื่อให้สามารถจัดสรรเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่อง • บริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับ และสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีในองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> • การเยี่ยมชม • การแถลงข่าว • การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม • การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ • การประชุมร่วมกับองค์กรภายนอก • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (เมื่อเกิดเหตุการณ์) • การรับเรื่องข้อร้องเรียน • การอบรม / สัมมนา

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม และสื่อสาร
 <p>ผู้ถือหุ้น (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยผู้ถือหุ้นจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องผ่านกระบวนการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะที่โปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม และทันเวลา • บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถสื่อสาร สอบถาม และได้รับ คำตอบจากบริษัททันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารอย่างหลากหลายและต่อเนื่อง อาทิ การประชุมสามัญหรือวิสามัญผู้ถือหุ้น การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน การเปิดเผยคำอธิบาย และการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) รายไตรมาสและรายปี ผ่านระบบ SETLink และ KTC Website การจัด Opportunity Day การจัด Analyst Briefing การจัด Company Visit การจัด Roadshow ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงช่องทางการติดต่อแผนก นักลงทุนสัมพันธ์ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ อีเมล หรือ โทรศัพท์ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การติดต่อแผนกนักลงทุนสัมพันธ์ผ่านโทรศัพท์, อีเมล (irktc@ktc.co.th) หรือ แบบฟอร์มติดต่อบนเว็บไซต์ (www.ktc.co.th/th/investor-relations/contact)
 <p>ลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้มีความพร้อมใช้ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว • บริษัทรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ตลอดจนตอบสนองและพร้อมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการอย่างรวดเร็วโดยดำเนินการภายใต้หลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม • บริษัทให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อสร้างความชัดเจนและไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินพร้อมเสนอสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ • บริษัทส่งเสริมให้เกิดการให้ข้อมูลเพื่อกระตุกพฤติกรรมของลูกค้า ตลอดจนจรรยาบรรณ และส่งเสริมวินัยทางการเงิน หลีกเลี่ยงการกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร • บริษัทจัดอบรมพนักงาน รวมถึงผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงทักษะการขายที่สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม • บริษัทติดตามและประเมินประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องผ่านการสำรวจ Net Promoter Score (NPS) และการประเมิน Brand Health Monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม • การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ • การรับเรื่องข้อร้องเรียน • การสำรวจความพึงพอใจ • การอบรม / สัมมนา • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การติดต่อบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล ศูนย์บริการ KTC TOUCH และ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Line Official เป็นต้น

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม และสื่อสาร
 <p>ลูกค้า (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์อย่างเหมาะสม • บริษัทจัดให้มีการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและสนับสนุนการตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบคอบของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายแบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopping) ผ่านช่องทางการขายต่าง ๆ เพื่อสำรวจและประเมินความถูกต้องและครบถ้วนของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน • บริษัทจัดให้มีช่องทางรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัท พร้อมมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบ ตลอดจนการแก้ไข • บริษัทกำหนดนโยบาย กรอบแนวทาง และมาตรการที่จัดการกับความปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • บริษัทจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือการให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรมและสื่อออนไลน์ 	
 <p>เจ้าหนี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทปฏิบัติตามข้อตกลงตามสัญญา รวมถึงเงื่อนไขและข้อกำหนดที่กำหนดไว้ • บริษัทชำระเงินต้นและดอกเบี้ยครบถ้วนตรงตามกำหนด • บริษัทสื่อสารและเปิดเผยผลการดำเนินงานและข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา • บริษัทสื่อสารข้อมูลและกิจกรรมให้แก่ผู้ถือหุ้นผู้ให้ได้รับทราบและสามารถเข้าร่วมกิจกรรมตามความสนใจ 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทปฏิบัติตามสัญญา รวมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้ • บริษัทชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนครบถ้วนและตรงตามกำหนดเวลา • บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับเจ้าหนี้อย่างเหมาะสมและหลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลตอบข้อซักถาม และรับฟังความคิดเห็น อาทิ โทรศัพท์ อีเมล การประชุมพบปะโดยตรง รวมถึงการเผยแพร่เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางของบริษัท • บริษัทจัดให้มีการเปิดเผยงบการเงิน คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ของบริษัทตามข้อกำหนดของ ก.ล.ด. อย่างถูกต้อง ครบถ้วนเหมาะสม ทันเวลา • บริษัทสื่อสารข้อมูลและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ถือหุ้นผู้ โดยจัดทำเอกสารเพื่อแจ้งข้อมูลเป็นรายไตรมาส เพื่อส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องในระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> • การเยี่ยมชม • การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การติดต่อแผนกบริหารเงินและนักลงทุนสัมพันธ์ผ่านโทรศัพท์หรืออีเมล ◦ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ ◦ การจัดส่งเอกสารผ่านทางไปรษณีย์

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม และสื่อสาร
 <p>คู่ค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้าง • บริษัทชำระเงินค่าสินค้าและบริการให้แก่คู่ค้า ตามข้อกำหนดในสัญญา ระหว่างกัน • บริษัทมีข้อกำหนดของสัญญาและ การกำหนดค่าตอบแทน ที่เป็นธรรมร่วมกัน เพื่อป้องกันการเอาเปรียบ • บริษัทสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนความรู้และ ให้ความช่วยเหลือคู่ค้า เพื่อให้เติบโตไปด้วยกัน อย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทกำหนดให้คู่ค้าลงนาม รับทราบและปฏิบัติตามคู่มือ จรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษา ข้อมูลความลับ • บริษัทจัดให้มีนโยบายและ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ชัดเจน รวมถึงการนำปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมภิบาล (ESG) เพื่อใช้ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก หรือประเมินคู่ค้า ตลอดจนจัดให้มี กระบวนการสุ่มตรวจสอบคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตาม • บริษัทมีรอบการชำระเงินหลังจาก การรับมอบสินค้าหรือบริการเสร็จ สิ้นและคู่ค้าหรือผู้ให้บริการได้จัดส่ง ใบแจ้งหนี้หรือเอกสารประกอบ การเบิกจ่ายมายังหน่วยงาน ผู้ทำหน้าที่ตรวจจ่ายครบถ้วน โดยชำระเงินภายใน 2 สัปดาห์ สำหรับคู่ค้าหรือผู้ให้บริการ ที่ใช้บัญชีธนาคารกรุงไทยในการ รับชำระค่าสินค้าและบริการ และ ภายใน 3 สัปดาห์สำหรับคู่ค้าหรือ ผู้ให้บริการที่ใช้บัญชีธนาคารอื่น ในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ • บริษัทปฏิบัติตามข้อตกลง การให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ • บริษัทมีส่วนร่วมกับธนาคารกรุงไทย บริษัทในเครือธนาคารกรุงไทย หรือ คู่ค้าอื่น ๆ ในการนำเสนอและแบ่งปัน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และการขาย รวมถึงการขยายโอกาส ทางการตลาดร่วมกัน • บริษัทรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียนจากคู่ค้า โดยการ เยี่ยมเยียน ณ สถานที่ประกอบการ การประชุม และการฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> • การเยี่ยมชม • การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทาง ออนไลน์ • การประชุมร่วมกับองค์กรภายนอก • การอบรม / สัมมนา • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การติดต่อสื่อสาร ผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล
 <p>พันธมิตร</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทร่วมมือ ในการดำเนินธุรกิจ ตามหลักธรรมาภิบาล • บริษัทกระตุ้นยอดขาย และขยายโอกาส ทางการตลาดร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทจัดทำข้อตกลงร่วมกัน เพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือ กับพันธมิตรทางธุรกิจ • บริษัทจัดการประชุมและ สร้างกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อกระตุ้นยอดขาย แลกเปลี่ยน ความรู้ และสร้างโอกาสในการ ทำการตลาดร่วมกันอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทาง ออนไลน์ • การอบรม / สัมมนา • การสำรวจความพึงพอใจ • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การติดต่อสื่อสาร ผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม และสื่อสาร
 <p>พันธมิตร (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ ให้ความช่วยเหลือ พันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายและต่อเนื่อง กับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความร่วมมือด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อให้เข้าใจ แนวโน้มตลาดและพฤติกรรมลูกค้าเป้าหมาย ทั้งยังอำนวยความสะดวกในการประชุม สัมมนา และการร่วมกันปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหา 	
 <p>คู่แข่ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ให้ร้าย ไม่คุกคาม ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง และปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมของการแข่งขันที่ร่วมกัน • บริษัทแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยไม่ให้ร้าย ไม่คุกคาม หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง • บริษัทเข้าร่วมประชุมกับชมรม หรือสมาคมเพื่ออภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ หรือประโยชน์ร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • การอบรม / สัมมนา • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การรวมตัวกันในสมาคม หรือกิจกรรมต่าง ๆ
 <p>สังคมและสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท • บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน อย่างเท่าเทียมตามความต้องการ พร้อมเสริมสร้างศักยภาพความรู้ทางการเงิน • บริษัทมีช่องทาง การรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียนของชุมชน และมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรเทาเรื่องเดือดร้อน และข้อกังวลที่เกิดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ามาบูรณาการกับการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ • บริษัทริเริ่มกิจกรรมเพื่อสังคมที่หลากหลายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน • บริษัทลดการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการประกอบธุรกิจ • บริษัทสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ • บริษัทจัดให้มีกิจกรรม การอบรม ให้ความรู้ทางการเงินทั้งในรูปแบบ Onsite และ Online • บริษัทมีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม • การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ • การรับเรื่องข้อร้องเรียน • การอบรม / สัมมนา • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การติดต่อบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และศูนย์บริการ KTC TOUCH และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Line Official เป็นต้น ◦ การเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม และสื่อสาร
 <p>ภาครัฐและ หน่วยงานกำกับดูแล</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และมีความโปร่งใส • บริษัทสนับสนุนโครงการของรัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทยึดหลักการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด • บริษัทปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้อง เป็นไปตามข้อสังเกตจากการตรวจสอบ • บริษัทเข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด • บริษัทให้ความร่วมมือในการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแล พร้อมทั้งจัดทำและส่งรายงานให้หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง • บริษัทริเริ่มโครงการแก้ไขปัญหาหนีต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • การติดต่อและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ • การประชุมร่วมกับองค์กรภายนอก • การอบรม / สัมมนา • อื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ◦ การรับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแล ◦ การจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อหน่วยงานกำกับดูแล

กลยุทธ์การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

บริษัทได้นำแนวคิดด้านความยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มาบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างรับผิดชอบ เป็นธรรม และโปร่งใส ควบคู่กับการมุ่งพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า พร้อมสร้างคุณค่าและประโยชน์ร่วมให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน



วิสัยทัศน์

เคทีซีเป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือและการเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ

คำมั่น

การยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ (Better Products & Services)

การเสริมสร้างคุณภาพชีวิต (Better Quality of Life)

การขับเคลื่อนสู่สภาพภูมิอากาศที่ยั่งยืน (Better Climate)

กลยุทธ์การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน



ความเป็นเลิศด้านธรรมาภิบาล

ยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดมั่นจริยธรรมทางธุรกิจ สร้างระบบบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบบริหารจัดการข้อมูลที่รัดกุมเพื่อรองรับการดำเนินงานและการรายงานอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



การเติบโตที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจควบคู่กับการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ผ่านแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในองค์กรและห่วงโซ่อุปทานผ่านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการขับเคลื่อนตามนโยบายแห่งชาติที่มุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2050



การสร้างคุณค่าทางสังคมอย่างรับผิดชอบและทั่วถึง

พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม พร้อมส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย พร้อมมุ่งเน้นการผลักดันศักยภาพบุคลากรให้เป็นพลังหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจ รวมถึงสนับสนุนการเคารพสิทธิมนุษยชนทั้งในระดับองค์กรและสังคม



การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความยั่งยืน

ขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่า ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างยั่งยืนในโลกยุคดิจิทัล



การส่งเสริมความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มี "Mindset ด้านความยั่งยืน" ให้ซึมซับอยู่ในทุกกระบวนการทำงานของพนักงานทุกระดับ ผ่านการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดระดับองค์กร และหน่วยธุรกิจ สนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อให้ความยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของเคทีซีอย่างแท้จริง

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปี 2568	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
			ปี 2573	ปี 2568		
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 เทียบกับปีฐาน ⁽¹⁾	ร้อยละ	42	-	2,300 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ⁽²⁾	
	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 เทียบกับปีฐาน ⁽¹⁾	ร้อยละ	25	-	4,322 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ⁽²⁾	
การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า เทียบกับปีฐาน ⁽¹⁾	ร้อยละ	30	-	3,646 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ⁽³⁾	
	ลดขยะสู่หลุมฝังกลบ เทียบกับปีฐาน ⁽¹⁾	ร้อยละ	50	-	178 ตัน ⁽⁴⁾	
สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืน	อัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน	ร้อยละ	10	10	22	
การเข้าถึงทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	จัดหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินให้กับกลุ่มที่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ	คน	200	150	212	
การบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	ร้อยละ	76	75	75	
	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	90	82	86.37	
	สัดส่วนของผู้หญิงที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ต่อผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด	ร้อยละ	≥50	≥50	81	
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	จำนวนกรณีการแจ้งเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	กรณี	0	0	0	
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	อัตราการขาดงานของพนักงานต่อจำนวนวันทำงานทั้งหมด	ร้อยละ	≤2.5	≤2.5	2.16	
	การเกิดอุบัติเหตุเท่ากับศูนย์	กรณี	0	0	1	

ประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปี 2568	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
			ปี 2573	ปี 2568		
แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ	ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าบัตรเครดิต	ร้อยละ	78	66	72	 
	ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ KTC TOUCH	ร้อยละ	99	99	99.54	
นวัตกรรมดิจิทัล	สัดส่วนผู้ใช้บริการ KTC Mobile ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด	ร้อยละ	93	89	93	   
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	พนักงานได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านระบบ e-Learning	ร้อยละ	100	100	100	 
	การรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (Information Security Management System) และ ISO/IEC 27701:2019 ระบบมาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Information Management System)	ได้/ไม่ได้	ได้รับการรับรอง	ได้รับการรับรอง	ได้รับการรับรอง	
การกำกับดูแลกิจการ	ผลการประเมิน Corporate Governance Report (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai IOD)	คะแนน	100	100	110	
จรรยาบรรณธุรกิจ	ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย	ได้/ไม่ได้	ได้รับการรับรอง	ได้รับการรับรอง	ได้รับการรับรอง	
	พนักงานผ่านการฝึกอบรมและประเมินการกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านการคอร์รัปชันและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ	ร้อยละ	100	100	100	
การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	การบริหารความเสี่ยงที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล	ใช่/ไม่ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	  
	กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้รับการอบรมด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง	ร้อยละ	100	100	100	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	สัดส่วนการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมต่อปริมาณการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด	ร้อยละ	40	30	38	  

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ บริษัทกำหนดให้ปี 2568 เป็นปีฐาน⁽²⁾ ค่าที่รายงานเป็นค่าปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก⁽³⁾ ค่าที่รายงานเป็นค่าปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า⁽⁴⁾ ค่าที่รายงานเป็นค่าปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบ

ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทให้การสนับสนุนและดำเนินความร่วมมือกับเครือข่ายสมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ อันเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับและขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของภาคอุตสาหกรรม และประเทศอย่างยั่งยืน โดยสมาคมและองค์กรดังกล่าวมีบทบาทและศักยภาพในการส่งเสริม พัฒนา และผลักดันนโยบายหรือแนวปฏิบัติ สาธารณะที่เหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทดำเนินงานโดยยึดหลักความเป็นกลาง และไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการรณรงค์ทางการเมือง ตลอดจนบุคคลหรือองค์กรที่ทำการชี้้นำ และกลุ่มที่ได้รับการยกเว้นภาษีอื่น ๆ

การสนับสนุนต่อองค์กรต่าง ๆ

หน่วย: บาท

ประเภทองค์กร	จำนวนเงินสนับสนุน			
	2565	2566	2567	2568
การฝึกอบรม การรับสิ่งตอบแทน ในรูปแบบต่าง ๆ	0	0	0	0
แคมเปญการเมือง / องค์กร / ผู้สมัคร ระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค หรือระดับชาติ	0	0	0	0
สมาคมทางการค้า	1,627,933	1,663,668	1,424,459	1,376,409
อื่น ๆ	0	0	0	0
การมีส่วนร่วมทั้งหมด และการใช้จ่ายอื่น ๆ	1,627,933	1,663,668	1,424,459	1,376,409
ขอบเขตข้อมูล (ร้อยละ)	100	100	100	100

ประเด็นสำคัญที่บริษัทสนับสนุน

บริษัทให้การสนับสนุนเกี่ยวกับประเด็นสำคัญหรือหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อกิจกรรมอันส่งผลกระทบต่อเชิงนโยบายในปี 2568 ดังนี้

หน่วย: บาท

ประเด็นสำคัญ	จุดยืนขององค์กร	รายละเอียดของจุดยืนและการมีส่วนร่วม	จำนวนเงินสนับสนุนปี 2568
การพัฒนานโยบายหรือแนวปฏิบัติที่สมาชิกที่ร่วมสนับสนุนสมาคมทางการค้าทุกรายสามารถนำไปใช้ เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย	สนับสนุน	บริษัทเป็นสมาชิกในสมาคมทางการค้าต่าง ๆ ซึ่งบริษัทได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานโยบายหรือแนวปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกที่ร่วมทุกรายสามารถนำไปใช้ส่งเสริมความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ	1,341,409
การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และหลักการสากล 10 ประการของ United Nations Global Compact (UNGC) ที่ครอบคลุมถึงสิทธิมนุษยชน แรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของบริษัท และสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล	สนับสนุน	บริษัทเข้าร่วมเป็นสมาชิก United Nations Global Compact (UNGC) ประเภท Subsidiary ของธนาคารกรุงไทย ตั้งแต่เดือนกันยายน 2568 ซึ่งบริษัทได้เข้าร่วมการประชุม และสนับสนุนกิจกรรมด้านความยั่งยืนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	35,000

องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนสูงสุด

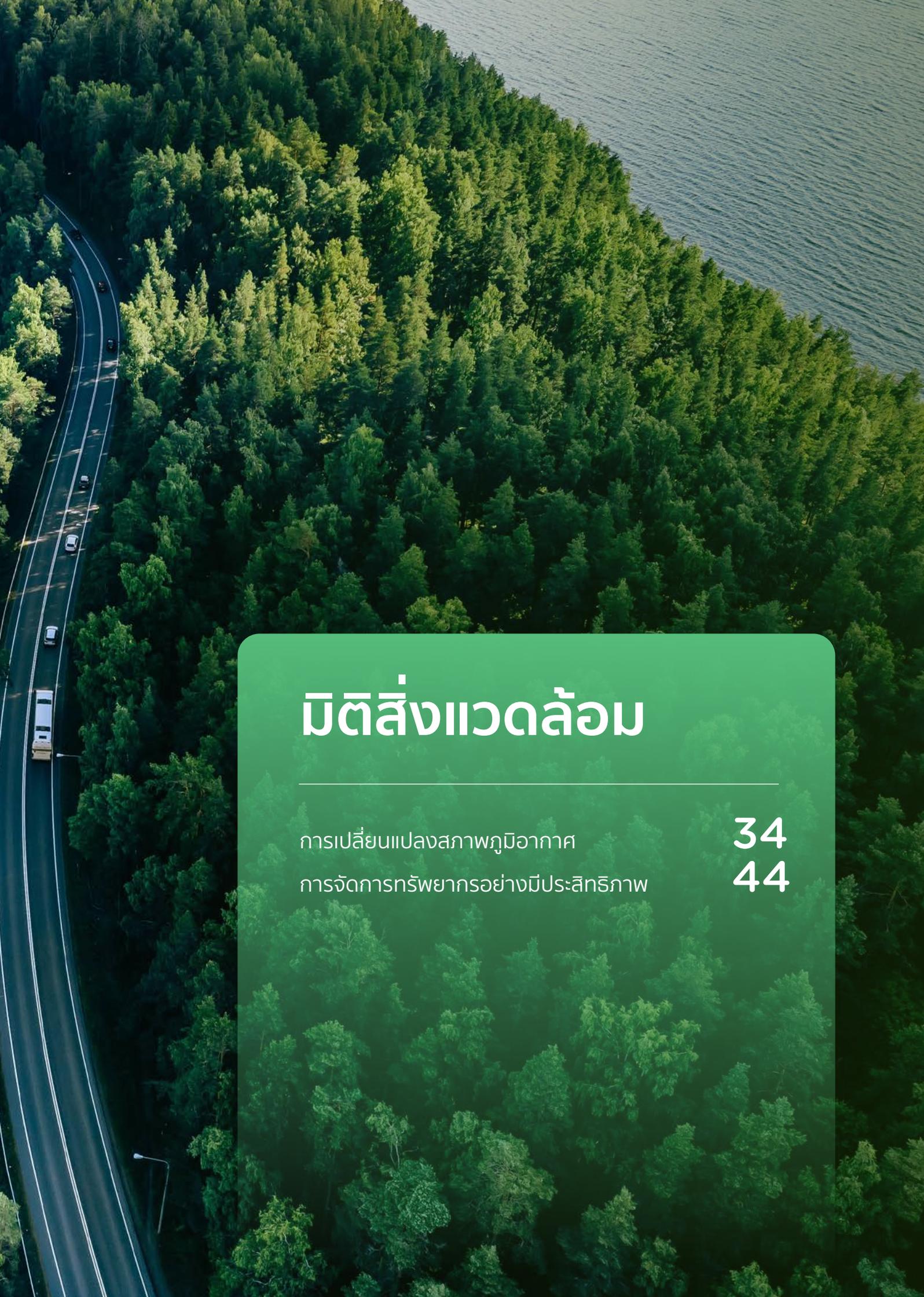
องค์กรที่บริษัทให้การสนับสนุนสูงสุดสามอันดับแรกในปี 2568 ดังนี้

หน่วย: บาท

ชื่อองค์กร	รายละเอียด	จำนวนเงินสนับสนุน ปี 2568
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยก่อตั้งขึ้นในปี 2527 โดยเป็นสถาบันวิจัยเชิงนโยบายที่อยู่ในรูปแบบมูลนิธิที่ไม่แสวงหากำไรเพื่อดำเนินการวิจัยเชิงนโยบายในหลากหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายด้านเศรษฐกิจ ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้เป็นนโยบายที่เอื้อต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีคุณภาพ	899,790
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 โดยมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งระดมเงินทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ ซึ่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดบทบาทหลักของตลาดหลักทรัพย์ คือ <ol style="list-style-type: none"> ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์ จดทะเบียน และพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายหลักทรัพย์ ดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ อาทิ การทำหน้าที่เป็นสำนักหักบัญชี (Clearing House) ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ นายทะเบียนหลักทรัพย์ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้แก่ กำหนดมาตรฐานและส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูล พัฒนาผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ยั่งยืน การจัดทำ SET ESG Ratings ส่งเสริมการลงทุนในกองทุนยั่งยืน และพัฒนาเครื่องมือประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาว 	231,709
สมาคมธนาคารไทย	สมาคมธนาคารไทย ได้จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อปี 2510 โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ <ol style="list-style-type: none"> สร้างความพร้อมและความร่วมมือด้านการเงินระหว่างธนาคารสมาชิกด้วยกัน ให้ความร่วมมือและประสานงานกับภาครัฐ และองค์กรเศรษฐกิจหลักของภาคเอกชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจ การเงินของประเทศ สนับสนุนนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นการเปิดเสรีทางการเงิน โดยมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมให้ประเทศไทยพัฒนาเป็นศูนย์กลางทางการเงินในภูมิภาคอาเซียนในอนาคต บูรณาการหลัก ESG เข้ากับยุทธศาสตร์ธุรกิจหลัก จัดทำกรอบการเงินที่ยั่งยืนและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ <p>นับตั้งแต่ก่อตั้ง สมาคมธนาคารไทยได้มีบทบาทที่สำคัญในการเป็นตัวแทนในการหารือกับธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาลในการกำหนดและการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจและการเงินที่สำคัญ</p>	84,873

นอกจากนี้ บริษัทยังได้สนับสนุนองค์กรอื่น ๆ เช่น คณะทำงานป้องกันทุจริตบัตรเครดิต สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย หอการค้าไทย สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นต้น





มิติสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

34

การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

44

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นความเสี่ยงเชิงระบบที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และภาคธุรกิจการเงิน ทั้งในมิติของความเสี่ยงทางกายภาพและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน ควบคู่กับโอกาสใหม่จากการเติบโตของเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ บริษัทจึงบูรณาการประเด็นด้านสภาพภูมิอากาศเข้าสู่กลยุทธ์องค์กร โครงสร้างการกำกับดูแล และกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยยึดหลักการพิจารณาประเด็นที่มีสาระสำคัญและการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

บริษัทมุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่คุณค่า ครอบคลุมทั้งการดำเนินงานภายในและการให้บริการทางการเงิน โดยกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 พร้อมกำหนดเป้าหมายระยะสั้น-กลาง ตัวชี้วัด และกลไกติดตามผลอย่างต่อเนื่อง แนวทางสำคัญประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและทรัพยากร การเพิ่มสัดส่วนพลังงานหมุนเวียน การพัฒนาและขยายผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ตลอดจนการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านความยั่งยืน ผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ การดำเนินงานดังกล่าวไม่เพียงสนับสนุนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ แต่ยังเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาวอีกด้วย

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย

- 
 • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 ร้อยละ 42 (966 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) เทียบกับปีฐาน (2568) ภายในปี 2573
- 
 • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 ร้อยละ 25 (1,081 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) เทียบกับปีฐาน (2568) ภายในปี 2573
- 
 • ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593

ผลการดำเนินงาน ปี 2568

- 
 • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 เท่ากับ 2,300 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- 
 • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 เท่ากับ 4,322 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

หมายเหตุ: บริษัทเปลี่ยนปีฐานจากปี 2565 เป็นปี 2568



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การเพิ่มโอกาสให้บริษัทสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ การบูรณาการประเด็นด้านสภาพภูมิอากาศเข้ากับกลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ลดความไม่แน่นอนทางการเงิน และเสริมเสถียรภาพของผลการดำเนินงานในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: ความเสี่ยงจากเหตุการณ์สภาพภูมิอากาศรุนแรงและความผันผวนทางเศรษฐกิจอาจกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและคุณภาพสินทรัพย์ของบริษัท รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบด้านสภาพภูมิอากาศอาจเพิ่มต้นทุนการดำเนินงานและการลงทุนในช่วงเปลี่ยนผ่าน



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: บริษัทสามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การใช้ระบบดิจิทัล และการลดการใช้ทรัพยากร ซึ่งช่วยลดต้นทุนในระยะยาวและสนับสนุนความต่อเนื่องของธุรกิจ

ผลกระทบเชิงลบ: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมในห่วงโซ่อุปทาน (Scope 3) รวมถึงการใช้พลังงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและการไม่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาที่ยั่งยืน



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างรับผิดชอบช่วยสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ชุมชน และสังคมในการดูแลสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการใช้ชีวิตและการทำงานอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่อาจเกิดจากสภาพอากาศที่รุนแรง

ผลกระทบเชิงลบ: ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาทิ คลื่นความร้อน น้ำท่วม หรือภัยพิบัติ อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต สุขภาพ และความเป็นอยู่ของพนักงานและชุมชนโดยรอบ รวมถึงเพิ่มความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรและโอกาสในการปรับตัว



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: บริษัทสามารถเสริมสร้างการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านนโยบายและการกำกับดูแลที่คำนึงถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิในการดำรงชีพและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของลูกค้าและชุมชน รวมถึงความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน หากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้

การกำกับดูแล

โครงสร้างการกำกับดูแล

บริษัทได้กำหนดบทบาทหน้าที่การกำกับดูแลและบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการบริษัท มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน ร่วมกับคณะอนุกรรมการ Management & Sustainability Committee ทำหน้าที่กำกับดูแล ติดตาม วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ซึ่งรวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้สามารถวางมาตรการป้องกันและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ในระดับการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะทำงานด้านความยั่งยืน ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนโครงการ การติดตามผล และการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร ทั้งนี้ บริษัทได้บูรณาการการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศให้เป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่สำคัญของธุรกิจ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั้งด้านกลยุทธ์ การดำเนินงาน และการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าในระยะยาว



การบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance Risks) ซึ่งการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จะดำเนินการภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำการระบุ ประเมิน และติดตามความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) และความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) ผ่านเครื่องมือการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ในกรณีที่ความเสี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (Rather High) ขึ้นไป หน่วยงานต้องจัดทำแผนรองรับและรายงานต่อผู้บริหาร รวมถึงคณะกรรมการ Risk Management Committee

ในการบรรเทาผลกระทบของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน บริษัทมีการติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย/ ระเบียบ รวมถึงแนวโน้มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจจับสัญญาณความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจมีความสำคัญ และปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสม นอกจากนี้ยังได้จัดทำแผนรองรับการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองที่มีความพร้อมรองรับการดำเนินงานที่เป็นธุรกิจรวมงานที่สำคัญ (Critical Business Function: CBF) เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงทางกายภาพ



กลยุทธ์การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ความมั่นคงทางการเงิน และผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า บริษัทจึงกำหนดกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ความยั่งยืนองค์กร เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาวและการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

วิสัยทัศน์

เทศิที่เป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และการเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ

เป้าหมาย

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 1 และ 2 ร้อยละ 42 และขอบเขต 3 ร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปีฐาน ภายในปี 2573
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593

กลยุทธ์

<p style="text-align: center;">การกำกับดูแลและความร่วมมือด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดให้มีการกำกับดูแล วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส และติดตามการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • พัฒนาขีดความสามารถด้าน Climate & ESG ให้กับพนักงาน • สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า • เปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับประเทศและระดับสากล อาทิ IFRS S2 และ GHG Protocol 	<p style="text-align: center;">การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงานและส่งเสริมนวัตกรรมดิจิทัล • เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดและการจัดหาใบรับรองการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: REC) • เพิ่มสัดส่วนยานพาหนะขององค์กรเป็นรถยนต์ไฟฟ้าตามความเหมาะสม • ร่วมมือกับเจ้าของอาคารเพื่อปรับปรุงโครงสร้างอาคารและระบบอำนวยความสะดวกให้รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 	<p style="text-align: center;">การจัดการก๊าซเรือนกระจกในช่วงโซ่อุปทาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) • ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจในการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก • จัดซื้อคาร์บอนเครดิตจากโครงการกักเก็บและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก (Carbon Removal) 	<p style="text-align: center;">ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนโลฟิสโตลส์รักษ์โลก • การบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่ต้องการปรับตัวเพื่อลดคาร์บอน
---	--	--	--

การประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นระบบและครอบคลุม เพื่อระบุและทำความเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจ กิจกรรมต้นน้ำ และกิจกรรมปลายน้ำ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยพิจารณาครอบคลุมทั้งปัจจัยทางกายภาพ (Physical Risks) อาทิ ภาวะอากาศรุนแรงและภัยธรรมชาติที่อาจกระทบต่อโครงสร้างพื้นฐานหรือการดำเนินงาน และปัจจัยด้านการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) อาทิ การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ บริษัทได้วิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาทิ การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อแนวโน้มการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

จากผลการประเมินดังกล่าว บริษัทได้กำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน การเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาด การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในองค์กร และการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในช่วงโซ่คุณค่า ทั้งนี้ บริษัทได้บูรณาการผลการประเมินความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศเข้ากับกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้สามารถติดตามสถานการณ์ ประเมินผล และปรับปรุงมาตรการให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สนับสนุนเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และการมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบทางการเงินที่อาจเกิดขึ้น	มาตรการควบคุมความเสี่ยง	กรอบเวลา ⁽¹⁾
นโยบายและระเบียบข้อบังคับ ⁽²⁾	<ul style="list-style-type: none"> กฎหมายฉบับใหม่และนโยบายด้านสภาพภูมิอากาศที่เกี่ยวข้อง ภาษีคาร์บอนและกลไกราคาคาร์บอน มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศที่เข้มงวดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ต้นทุนการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพิ่มขึ้น ผลกระทบต่อบริษัทและคู่ค้าจากค่าใช้จ่าย Carbon Pricing ค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงระบบและการรายงานข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามและวิเคราะห์กฎหมาย/นโยบายใหม่อย่างต่อเนื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปรับปรุงระบบรายงานและมีการตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก 	ระยะสั้น - ระยะกลาง
การตลาด	<ul style="list-style-type: none"> การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ให้ความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม ความผันผวนและความไม่แน่นอนของตลาด 	<ul style="list-style-type: none"> ต้นทุนเพิ่มจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดรายได้จากผลิตภัณฑ์เดิมที่ไม่ตอบโจทย์ผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ Digital/Green เช่น e-Statement, e-Coupon KTC Mobile, Apply Online Service เป็นต้น รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการ ทำการตลาดและสื่อสารคุณค่าความยั่งยืนกับลูกค้า 	ระยะกลาง - ระยะยาว
เทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> การเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยีคาร์บอนต่ำ การปรับปรุงระบบข้อมูลลูกค้าให้รองรับข้อมูล GHG/ESG เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านเครดิตในอนาคต 	<ul style="list-style-type: none"> ต้นทุนการลงทุนเทคโนโลยีที่สูงในช่วงเริ่มต้น ความเสี่ยงสูญเสียความสามารถในการแข่งขันหากไม่สามารถปรับตัวได้ทัน 	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามนวัตกรรมและเทคโนโลยีด้าน Climate Tech และ Green IT จัดทำ Roadmap การลงทุนและกำหนดผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยี อบรมบุคลากรเพื่อเสริมทักษะด้าน ESG Data และ Climate Risk 	ระยะกลาง - ระยะยาว
ภาพลักษณ์และชื่อเสียง	<ul style="list-style-type: none"> ความกังวลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เพิ่มสูงขึ้นต่อการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> สูญเสียความเชื่อมั่นจากนักลงทุนและลูกค้า ส่งผลกระทบต่อการจัดอันดับ ESG และการเข้าถึงเงินทุน 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การลดก๊าซเรือนกระจก ติดตามและรายงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง สื่อสารและเผยแพร่ความคืบหน้าโครงการ Climate Action ต่อผู้มีส่วนได้เสีย 	ระยะกลาง-ระยะยาว

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ กรอบเวลา ประกอบด้วย ระยะสั้น: ปัจจุบัน - ปี 2573 ระยะกลาง: ปี 2574 - 2583 และระยะยาว: ปี 2584 - 2593

⁽²⁾ นโยบายและระเบียบข้อบังคับที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน และที่คาดว่าจะมีผลบังคับใช้ในอนาคต รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความเสี่ยงทางกายภาพ

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบทางการเงินที่อาจเกิดขึ้น	มาตรการควบคุมความเสี่ยง	กรอบเวลา ⁽¹⁾
แบบเฉียบพลัน (Acute)	<ul style="list-style-type: none"> น้ำท่วม พายุ/ลมแรงและฝนตกหนัก ไฟฟ้า 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าใช้จ่ายซ่อมแซมและฟื้นฟูอาคาร สาขาและอุปกรณ์ ความเสียหายต่อระบบคอมพิวเตอร์และศูนย์ข้อมูล การหยุดชะงักของการให้บริการ ส่งผลกระทบต่อรายได้ ลดความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแผน Business Continuity Plan (BCP) สำหรับภัยพิบัติเฉียบพลัน เตรียมศูนย์ข้อมูลและสาขาสำรอง ทำประกันทรัพย์สินและความเสียหายจากภัยพิบัติ ฝึกซ้อมการจัดการเหตุฉุกเฉิน ติดตามและวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อฐานลูกค้าและสาขาเพื่อวางแผนบริหารจัดการ 	ระยะสั้น - ระยะยาว
แบบระยะยาว (Chronic)	<ul style="list-style-type: none"> อุณหภูมิโลกสูงขึ้น ระดับน้ำทะเลสูงขึ้น คลื่นความร้อนสูง ความเครียดน้ำและภัยแล้ง 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้น (ไฟฟ้า, น้ำ) การเพิ่มต้นทุนปรับอาคารและระบบปรับอากาศ ผลกระทบต่อพนักงานและสาขา ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานลดลง ลดความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงานและพลังงานหมุนเวียน ดำเนินงานร่วมกับผู้ให้เช่าอาคาร ในการปรับปรุงระบบโครงสร้างของอาคารให้รองรับสภาพอากาศร้อนและฝนผิดปกติ ติดตามและวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อฐานลูกค้าและสาขาเพื่อวางแผนบริหารจัดการ 	ระยะสั้น - ระยะยาว

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ กรอบเวลา ประกอบด้วย ระยะสั้น: ปัจจุบัน - ปี 2573 ระยะกลาง: ปี 2574- 2583 และระยะยาว: ปี 2584 - 2593

โอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

โอกาส	ปัจจัยที่สร้างโอกาส	ผลกระทบทางการเงินที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางต่อยอดโอกาส	กรอบเวลา ⁽¹⁾
ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร	<ul style="list-style-type: none"> มาตรการประหยัดพลังงานและ Green Office การใช้พลังงานทดแทน เช่น Solar Roof เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร เพิ่มคุณภาพอาคารสำนักงานและพื้นที่สวัสดิการพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> นำระบบ EMS (Energy Management System) มาใช้ในพื้นที่ดำเนินการ เพิ่มการเข้าถึงแหล่งพลังงานสะอาด 	ระยะสั้น - ระยะกลาง
สินเชื่อและบริการการเงินที่ยั่งยืนสำหรับผู้บริโภค	<ul style="list-style-type: none"> ความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืน เช่น Green Loan/ Green Credit Card เป็นต้น เทรนด์ ESG ของผู้บริโภค 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์/บริการสีเขียว เพิ่มฐานลูกค้าใหม่ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาบัตรเครดิตและสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมด้านความยั่งยืน 	ระยะกลาง - ระยะยาว

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ กรอบเวลา ประกอบด้วย ระยะสั้น: ปัจจุบัน - ปี 2573 ระยะกลาง: ปี 2574 - 2583 และระยะยาว: ปี 2584 - 2593

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและลดผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบริษัทได้ดำเนินการประเมินและจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกครอบคลุมทั้ง ขอบเขตที่ 1 2 และ 3 ตามแนวทางของ Greenhouse Gas Protocol เพื่อให้สามารถระบุแหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ และกำหนดแนวทางการบริหาร จัดการได้อย่างเหมาะสม

กิจกรรมหลักที่เป็นแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 ของบริษัทมาจากการใช้เชื้อเพลิงจากยานพาหนะของบริษัท การรั่วไหลของ สารทำความเย็น และการปล่อยก๊าซมีเทนจาก Septic tank ขอบเขตที่ 2 มาจากการใช้ไฟฟ้า และขอบเขตที่ 3 มาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทางอ้อมอื่น ๆ ตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ การจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (น้ำ กระดาษและบัตรเครดิต) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ เชื้อเพลิงและพลังงาน การกำจัดของเสียจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร การเดินทางเพื่อธุรกิจ และการเดินทางของพนักงาน ทั้งนี้ข้อมูล การประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกดังกล่าว เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการพัฒนา แนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทในระยะยาว

ตัวชี้วัด	เป้าหมายระยะสั้น (ปี 2573)	เป้าหมายระยะยาว (ปี 2593)	ผลการดำเนินงาน			
			2565	2566	2567	2568
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	ลดลงร้อยละ 42 เทียบกับปีฐาน	การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก สุทธิเป็นศูนย์	497	524	435	568
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)			1,285	1,319	1,282	1,732
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	ลดลงร้อยละ 25 เทียบกับปีฐาน		476	549	3,580	4,322
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)	ลดลงร้อยละ 30 เทียบกับปีฐาน		2,571	2,638	2,565	3,650
ปริมาณขยะที่นำไปกำจัดแบบฝังกลบ (ตัน)	ลดลงร้อยละ 50 เทียบกับปีฐาน		131	167	191	178

หมายเหตุ

- บริษัทมีการเปลี่ยนปีฐาน จากปี 2565 เป็นปี 2568
- ปี 2568 บริษัทขยายขอบเขตการเก็บและรายงานข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมการใช้ไฟฟ้าและการใช้น้ำในพื้นที่ดำเนินงานเพิ่มเติม ได้แก่ ศูนย์ข้อมูล จำนวน 2 แห่ง และ KTC TOUCH จำนวน 12 แห่ง

การดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานสะอาด

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินมาตรการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในพื้นที่สำนักงานอาคาร UBC II และอาคารไทยซัมมิท ผ่านการพัฒนาโครงการด้านพลังงานและการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง อาทิ การเปลี่ยนหลอดไฟแบบเดิมเป็นระบบ LED การปรับเวลาเปิด-ปิดระบบปรับอากาศให้เหมาะสม และการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดสำหรับใช้ภายในอาคาร จากการดำเนินโครงการดังกล่าว บริษัทสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ลดลงได้รวมทั้งสิ้น 116 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ติดตั้งสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (EV Station) เพื่อสนับสนุนการเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 0.95 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้รถยนต์ที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงฟอสซิล

การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้มีการดำเนินปรับปรุงกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานผ่านการใช้ระบบดิจิทัล เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ อาทิ การปรับปรุง template เพื่อรวบรวมเอกสารหลายรายการให้อยู่ในช่องเดียว การส่งเอกสารให้แก่ลูกค้าผ่านอีเมล การบริการใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ e-Coupon ซึ่งช่วยลดการใช้กระดาษกว่า 10,343 ริม คิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับ 52.2 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการบริหารจัดการขยะอย่างเป็นระบบตั้งแต่ต้นทาง โดยส่งเสริมการคัดแยกขยะอย่างถูกต้อง และนำไปกำจัดหรือใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม เช่น การบริจาคอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ยังสามารถใช้งานได้ การนำบัตรพลาสติกที่ไม่ผ่านมาตรฐานเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ตลอดจนการคัดแยกกระดาษและพลาสติกประเภทต่าง ๆ เพื่อนำกลับเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี โดยปริมาณขยะที่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลรวมทั้งสิ้น 95.3 ตัน ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการหลีกเลี่ยงการนำขยะไปฝังกลบได้ 75.6 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การอบรมและสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนให้แก่พนักงานในทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยในปี 2568 บริษัทได้จัดอบรมออนไลน์ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดด้านความยั่งยืน ผลกระทบที่การดำเนินธุรกิจอาจมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนบทบาทและความรับผิดชอบของพนักงานในการร่วมขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนในระยะยาว โดยเนื้อหาการอบรมครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ แนวโน้มด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม แนวทางและมาตรการที่บริษัทนำมาปรับใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ทั้งนี้ หลักสูตรดังกล่าวมีพนักงานเข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบตามเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 1,821 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทมุ่งบริหารจัดการทรัพยากร พลังงาน และขยะอย่างเป็นระบบตลอดกระบวนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ลดต้นทุน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยบูรณาการแนวทางการอนุรักษ์พลังงาน การใช้พลังงานหมุนเวียน และการเพิ่มประสิทธิภาพอุปกรณ์และอาคาร เข้ากับแผนกลยุทธ์องค์กรและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ บริษัทกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดด้านการใช้ทรัพยากร พลังงาน ขยะ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พร้อมติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการลดความเสี่ยงจากต้นทุนพลังงาน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการลดขยะที่ต้นทาง (Reduce) การนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการรีไซเคิล (Recycle) ควบคู่กับการคัดแยกขยะอย่างเหมาะสม รวมถึงสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านกิจกรรมรณรงค์และการสร้างความตระหนักรู้ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรด้านการใช้ทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย



- ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก ร้อยละ 30 เทียบกับปีฐาน (2568) ภายในปี 2573



- ลดปริมาณขยะที่นำไปกำจัดแบบฝังกลบ ร้อยละ 50 เทียบกับปีฐาน (2568) ภายในปี 2573

ผลการดำเนินงาน ปี 2568



- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก 3,646 เมกะวัตต์-ชั่วโมง



- ปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบ 178 ตัน



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้บริษัทเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุนด้านพลังงาน วัสดุ และกระบวนการทำงานในระยะยาว การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการปรับปรุงกระบวนการภายในช่วยสนับสนุนความคล่องตัวทางธุรกิจและเสริมเสถียรภาพทางการเงิน

ผลกระทบเชิงลบ: หากการบริหารจัดการทรัพยากรไม่มีประสิทธิภาพ อาจนำไปสู่ต้นทุนการดำเนินงานที่สูงขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน หากไม่มีการวางแผนและประเมินความคุ้มค่าอย่างรอบคอบ



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยลดการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และการใช้วัสดุสิ้นเปลืองจากการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและของเสีย นอกจากนี้ การกำหนดแนวทางด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับคู่ค้าและการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนยังช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: การพึ่งพาทรัพยากรและระบบเทคโนโลยีที่ใช้พลังงานสูง อาจเพิ่มความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและต้นทุนในระยะยาว หากไม่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพหรือเปลี่ยนไปใช้ทรัพยากรที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคม ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีความรับผิดชอบต่อ

ผลกระทบเชิงลบ: การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานหรือการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากร อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานและรูปแบบการทำงาน หากขาดการสื่อสารและการพัฒนาทักษะที่เหมาะสม



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: บริษัทสามารถเสริมสร้างการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและรับผิดชอบต่อสังคม โดยการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยลดผลกระทบทางอ้อมต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมในห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: หากการบริหารจัดการทรัพยากรและการจัดซื้อจัดจ้างไม่คำนึงถึงมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชน อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการใช้แรงงานหรือทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสมในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดการพลังงาน

บริษัทกำหนดแผนงานและดำเนินมาตรการด้านพลังงาน อาทิ การปรับปรุงระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นแบบประหยัดพลังงาน การปรับเปลี่ยนไปใช้หลอดไฟ LED การเพิ่มประสิทธิภาพระบบปรับอากาศและการจัดการพลังงานในอาคาร ตลอดจนการติดตั้งโซลาร์เซลล์เพื่อใช้พลังงานหมุนเวียน รวมทั้งตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพื่อลดการใช้พลังงาน นอกจากนี้ยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ ผ่านการสร้างวัฒนธรรมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และรณรงค์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัตโนมัติที่ช่วยลดความสิ้นเปลืองพลังงาน

โครงการ Green Canteen รักโลก

บริษัทได้พัฒนา “Green Canteen รักโลก” ณ อาคาร UBC II ชั้น 15 เพื่อเป็นพื้นที่สีเขียวสำหรับพักผ่อนของพนักงานควบคู่กับการลดการใช้พลังงาน โดยติดตั้งหลังคาโซลาร์เซลล์สำหรับผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด พร้อมปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ คอมพิวเตอร์ประหยัดพลังงาน พัดลม เพอร์นิเจอร์ไม้ และระบบจัดการขยะ ได้แก่ เครื่องย่อยเศษอาหารและถังแยกประเภท

โครงการดังกล่าวเริ่มต้นในเดือนกันยายน 2568 ซึ่งสามารถผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดได้ทั้งสิ้น 2 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 0.95 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณขยะอาหารที่ส่งต่อไปยังหลุมฝังกลบ และส่งเสริมการตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ถือเป็นมาตรการสนับสนุน Green Office และยกระดับสวัสดิการด้านพื้นที่พักผ่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



โครงการติดตั้งสถานีให้บริการชาร์จรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV Station)

บริษัทได้ติดตั้งสถานีชาร์จพลังงานไฟฟ้าสำหรับรถยนต์ไฟฟ้า (EV Station) รองรับทั้งหัวชาร์จแบบ AC (Slow Charge) และ DC (Fast Charge) เพื่อให้บริการแก่รถยนต์ของบริษัท โดยเริ่มใช้งานในปี 2568 เพื่อสนับสนุนนโยบายพลังงานสะอาดและสอดคล้องกับเป้าหมาย Net Zero Emission พร้อมเชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการพลังงาน (Energy Management System: EMS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย และควบคุมการใช้ไฟฟ้าในช่วง Peak Load



โครงการดังกล่าวช่วยลดปริมาณการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิงฟอสซิล 472 ลิตร และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ ประมาณ 0.95 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานรองรับ EV Ecosystem และเสริมภาพลักษณ์องค์กรสีเขียวอย่างยั่งยืน

การใช้พลังงานทั้งหมด
4,503 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

พลังงานทดแทน
3.87 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

การจัดการน้ำ

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการขาดแคลนน้ำ (Water Stress) ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในเขตเมืองที่มีความต้องการใช้น้ำสูงจากการเติบโตทางเศรษฐกิจและจำนวนประชากร แม้ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทจะเป็นลักษณะของสำนักงานและไม่ได้เป็นกิจกรรมที่ใช้น้ำในปริมาณมากเหมือนภาคการผลิตอุตสาหกรรม บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อทรัพยากรน้ำในพื้นที่ที่ดำเนินงาน และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจากภาวะขาดแคลนน้ำ

บริษัทกำหนดมาตรการควบคุมการใช้น้ำ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นไปที่การลดการใช้น้ำสุทธิและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำ โดยมีการตรวจสอบการใช้น้ำอย่างต่อเนื่อง ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำในพื้นที่สำนักงาน ปรับปรุงระบบประปาเพื่อลดการรั่วไหล และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงการทำงานร่วมกับหน่วยงานการบริหารจัดการอาคารเพื่อตรวจสอบคุณภาพน้ำให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดทางกฎหมาย นอกจากนี้ยังดำเนินโครงการรณรงค์ด้านการใช้น้ำอย่างยั่งยืนในองค์กร เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกฝังวัฒนธรรมการใช้น้ำอย่างรับผิดชอบ



การใช้น้ำทั้งหมด **3,837** ลูกบาศก์เมตร



การจัดการขยะ

การจัดการขยะของบริษัทมุ่งเน้นการนำหลักการ 3Rs (Reduce, Reuse, Recycle) มาใช้ในทุกกระบวนการ อาทิ การลดการใช้พลาสติกครั้งเดียวทิ้ง การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าและเพิ่มสัดส่วนการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การคัดแยกและส่งต่อวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อลดความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ นอกจากนี้ บริษัทยังพัฒนาโครงการด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับคู่ค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสนับสนุนการสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และยกระดับมาตรฐานการจัดการขยะในห่วงโซ่อุปทาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมผ่านการรณรงค์ การสื่อสารภายใน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการจัดการขยะอย่างรับผิดชอบ

ประเภทขยะ	ปริมาณขยะ (กิโลกรัม)	วิธีการกำจัด
ขยะรีไซเคิล	เช่น กระดาษลัง ขวดพลาสติก พลาสติกกรรม เป็นต้น	ส่งให้กับ Wastebuy เพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล
	กระดาษเอกสารที่พิมพ์แล้ว	ส่งให้กับบริษัทไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท ดาต้าเซฟ จำกัด เพื่อนำไปรีไซเคิลหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ตามกระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
	ขวดพลาสติก rPET	นำไปใช้ผลิตเป็นเสื้อผ้าสำหรับพนักงาน
	บัตรพลาสติก	ส่งบริษัท จันวานิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตบัตรพลาสติก เพื่อไปย่อยเป็นเศษพลาสติกปน ก่อนส่งต่อเพื่อนำกลับไปรีไซเคิลเป็นวัสดุใหม่
	เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงาน	สภาพสมบูรณ์: จำหน่ายให้กับผู้รับเหมาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ สภาพชำรุด: ส่งกำจัดโดยวิธีที่ถูกต้อง
ขยะอันตราย	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	ส่งมอบบริษัทคอมพิวเตอร์ จอมอนิเตอร์ แท็บเล็ต เครื่องพิมพ์ ให้แก่โรงเรียนและโรงพยาบาล และส่งกำจัดโดยวิธีที่ถูกต้องตามมาตรฐานสากล
ขยะทั่วไป		ส่งกำจัดโดยวิธีฝังกลบ



ปริมาณขยะทั้งหมด **274** ตัน



ขยะที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ **95.6** ตัน

โครงการการคัดแยกขยะและติดตั้งเครื่องย่อยเศษอาหาร

บริษัทได้ดำเนินงานเชิงรุกในการสร้างระบบแยกขยะที่ครอบคลุมตั้งแต่ต้นทาง โดยเริ่มจากการรณรงค์ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมแยกก่อนทิ้งผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร การให้ความรู้แบบสั้นกระชับเกี่ยวกับวิธีแยกขยะอย่างถูกต้อง ตลอดจนการติดตั้งจุดคัดแยกขยะในบริเวณต่าง ๆ ของสำนักงาน โดยแบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิลประเภทแก้ว พลาสติก และกระดาษ เพื่อสร้างพฤติกรรมทิ้งขยะอย่างถูกต้องและลดการปนเปื้อนของขยะรีไซเคิล นอกจากนี้ บริษัทได้ติดตั้งเครื่องย่อยเศษอาหารเพื่อแปรรูปขยะอินทรีย์เป็นปุ๋ยอินทรีย์ ซึ่งช่วยลดปริมาณขยะที่ต้องนำไปกำจัด และเพิ่มการนำทรัพยากรกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกครั้ง

ในปี 2568 บริษัทได้นำขยะเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลผ่านผู้รับกำจัดขยะที่ได้รับการรับรอง รวมปริมาณทั้งสิ้น 95.3 ตัน ซึ่งช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการกำจัดขยะด้วยวิธีฝังกลบ และเพิ่มปริมาณวัสดุหมุนเวียนกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตหรือการใช้งานใหม่ สอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ซึ่งสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 75.6 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

KTC ECO ZONE

ร่วมกันคัดแยกขยะให้ถูกประเภท ก่อนทิ้ง

เพื่อให้พนักงานสามารถแยกขยะได้ถูกประเภท โดยแยกส่งประเภทสารปนเปื้อนไม่ทำลาย หรือสภาพไม่อย่างอื่นซึ่งสภาพบริษัทได้ตรวจ **ถังขยะ Recycle รูปแบบใหม่** ทั้งหมดทั้งขยะอินทรีย์อาหาร UBC II ขอให้พนักงานทุกท่าน คัดแยกขยะก่อนทิ้ง โดยดูสัญลักษณ์ที่ระบุบนถัง...ดังนี้

- ขยะรีไซเคิล RECYCLE**
 - ขวดพลาสติก
 - กระป๋องอะลูมิเนียม
- ขยะรีไซเคิล RECYCLE**
 - ขวดพลาสติก
 - แก้ว
 - กระดาษ
 - ขวดแก้ว

หมายเหตุ: ถังในถังขยะดำ หรือถังสำหรับขยะทั่วไป

#ทุกชีวิตร่วมใจแยกขยะ-รักโลกรักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงการอัพไซเคิลขวด rPET เป็นเสื้อกีฬา

ร่วมกันเปลี่ยนขวด rPET เป็นเสื้อกีฬา

เพียงนำขวด rPET สามารถนำไปรีไซเคิลเป็นเสื้อกีฬาคุณภาพสูงได้

6 ขวด RECYCLE rPET 1 ตัว

จำนวนขวด rPET 1.5 ลิตร 159.11 ลิตร

จำนวนเสื้อกีฬาคุณภาพสูง 1 ตัว

จำนวนขวด rPET 1.5 ลิตร 5.7 ขวด

ขั้นตอนง่าย ๆ ในการแยกขวด rPET

- เท** นำออกให้หมด
- แยก** พลาสติกจากขวด
- บีบ** ขวดให้แบน

จุดวางถังใส่ขวด rPET โดยเฉพาะ

UBC II : ชั้น B1, 11, 14, 15
TS : ชั้น 5, 17, 30, 32

รณรงค์โดย KTC และพันธมิตร

KTC Employee Engagement Activity

บริษัทได้จัดโครงการ “ร่วมกันเปลี่ยนขวด rPET เป็นเสื้อกีฬา” เพื่อรณรงค์และปลูกจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักถึงการนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ รวมถึงภาวะโลกร้อน โดยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแยกขยะขวด rPET ตามจุดแยกขวดต่าง ๆ ที่บริษัทจัดไว้ให้ เพื่อให้พนักงานได้นำมาทิ้งอย่างถูกวิธี ขวด rPET ที่ได้จะถูกเก็บรวบรวมและนำไปอัพไซเคิลผลิตเสื้อกีฬาสำหรับกิจกรรมภายในของบริษัท เช่น Virtual Run Badminton และ Soccer Cup เป็นต้น

รวบรวมขวดได้ทั้งสิ้น **13,780** ขวด เพื่อผลิตเป็นเสื้อกีฬา

การจัดการทรัพยากรและวัสดุ

บริษัทส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผ่านนวัตกรรมดิจิทัลและแนวทางที่ยั่งยืนเพื่อลดการใช้กระดาษและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านระบบการทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless Workflow) และการใช้กระดาษรีไซเคิล ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อม

โครงการลดการใช้กระดาษในการจัดส่งเอกสารให้แก่ลูกค้า

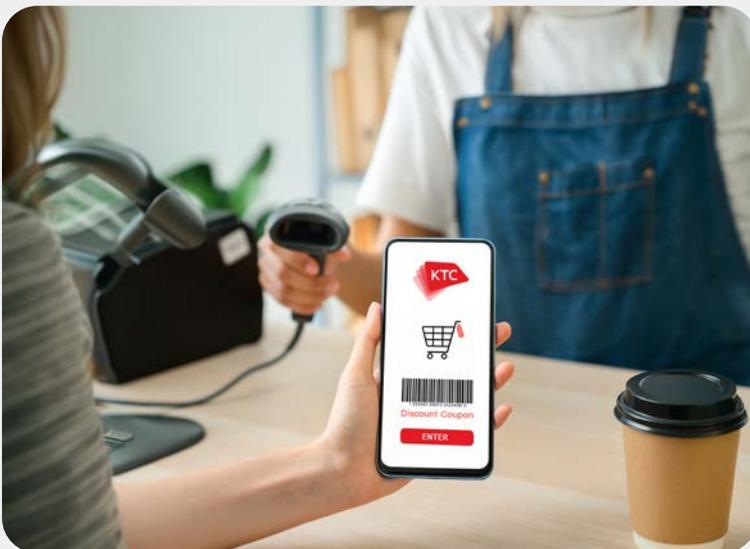
บริษัทได้ปรับปรุงกระบวนการจัดส่งเอกสารให้แก่ลูกค้า โดยรวบรวมเอกสารหลายรายการให้อยู่ในซองเดียวผ่านระบบปรับปรุง Template และโปรแกรมจัดส่งสำหรับ NCB Year End Letter อีกทั้งเพิ่มช่องทางการจัดส่งเอกสาร Reject NCB Letter ผ่านอีเมล ช่วยลดการใช้กระดาษของเอกสาร และลดการจัดส่งทางไปรษณีย์ รวมถึงลดปัญหาความล่าช้า มาตรการดังกล่าวช่วยลดการใช้กระดาษ 328 ริม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 1.7 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และลดค่าใช้จ่ายด้านการผลิตและจัดส่งเอกสารรวม 1.6 ล้านบาท นอกจากนี้ลดต้นทุนขององค์กรแล้ว ยังช่วยลดปริมาณขยะที่ต้องกำจัดและสนับสนุนการใช้ช่องทางดิจิทัลอย่างยั่งยืน



ลดการใช้กระดาษ **328** ริม
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
1.7 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



e-Statement II&: e-Coupon



บริษัทส่งเสริมให้ลูกค้าลดการใช้ทรัพยากรกระดาษผ่านการใช้บริการใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statement) แทนการรับใบแจ้งยอดในรูปแบบกระดาษ รวมถึงการใช้ e-Coupon เพื่อรับสิทธิประโยชน์และส่วนลดจากร้านค้าพันธมิตร ซึ่งช่วยลดการใช้กระดาษได้รวมทั้งสิ้น 10,015 ริม และสามารถช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 50.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน



ลดการใช้กระดาษ **10,015** ริม
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
50.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



มิติสังคม

สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืน

54

การเข้าถึงทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

70

การบริหารทรัพยากรบุคคล

82

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

98

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

110

สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืน

บริษัทตระหนักว่าสินเชื่อและบริการทางการเงินเป็นมากกว่าเครื่องมือในการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศสู่ความยั่งยืนในระยะยาว บริษัทจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ โดยบูรณาการแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และความมั่นคงทางการเงินเข้ากับทุกกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ภายใต้กรอบการเงินเพื่อผู้บริโภคอย่างยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาและให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม ควบคู่กับการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ เป็นธรรม และโปร่งใส พร้อมทั้งพัฒนาโครงการและมาตรการจูงใจที่ส่งเสริมพฤติกรรมทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อ รวมถึงการคำนึงถึงผลกระทบต่อด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืนจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เสริมศักยภาพในการปรับตัวท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน และมีบทบาทสำคัญในการร่วมสร้างอนาคตที่แข็งแกร่ง

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



อัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2567



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



อัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ยั่งยืน เพิ่มขึ้นร้อยละ 22 เปรียบเทียบจากปี 2567



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การพัฒนาสินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืนช่วยให้บริษัทขยายโอกาสทางธุรกิจและสร้างรายได้ในระยะยาว ผ่านการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้และการใช้จ่ายอย่างรับผิดชอบ การบูรณาการปัจจัยด้าน ESG เข้ากับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงช่วยลดความเสี่ยงด้านเครดิต เสริมคุณภาพพอร์ต และสนับสนุนเสถียรภาพทางการเงินขององค์กร

ผลกระทบเชิงลบ: หากการให้สินเชื่อไม่สอดคล้องกับหลักการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อและเป็นธรรม อาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านหนี้ครัวเรือน คุณภาพสินทรัพย์ และความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การสนับสนุนการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมกิจกรรมและพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและลดผลกระทบทางอ้อมในห่วงโซ่มูลค่า

ผลกระทบเชิงลบ: ธุรกิจสินเชื่อมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางอ้อมจากกิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนทางการเงิน หากขาดการคัดกรองและติดตามผลด้านสิ่งแวดล้อม อาจเพิ่มความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและความคาดหวังของนักลงทุนและสังคม



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืนช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมและยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าในระยะยาว รวมทั้งสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสังคมและชุมชน

ผลกระทบเชิงลบ: หากลูกค้าไม่เข้าใจเงื่อนไขหรือภาระทางการเงินอย่างเพียงพอ อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคม อาทิ ความเปราะบางทางการเงินและความไม่พึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความยั่งยืนของธุรกิจ



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ยั่งยืนมีส่วนช่วยส่งเสริมความเป็นธรรมในการเข้าถึงสินเชื่อและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านดิจิทัลที่เข้มแข็ง

ผลกระทบเชิงลบ: เกณฑ์ที่เข้มงวดอาจจำกัดสิทธิการเข้าถึงสินเชื่อและบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมในลูกค้าบางกลุ่ม

การกำกับดูแล

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

บริษัทกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ที่ครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่ก่อนการขาย ระหว่างการขาย จนถึงบริการหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการเสนอขายหรือให้บริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดในการใช้บริการ โดยมีแนวปฏิบัติครอบคลุม ดังนี้



นโยบาย การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่าง เป็นธรรม

วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงร่วมผลักดันและส่งเสริมการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิผล ซึ่งเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และจัดการกลุ่มลูกค้า

ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน ความเข้าใจของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ พร้อมกำหนดราคาและเงื่อนไขที่เป็นธรรม เพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิก

การจ่ายค่าตอบแทน

กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานทุกระดับ

กระบวนการขายและการโฆษณา

ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน สามารถเปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างโปร่งใส ไม่ส่งเสริมให้ลูกค้าก่อหนี้เกินความจำเป็น พร้อมแสดงค่าเตือนสำคัญและภาระต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมอย่างเหมาะสม โดยเคารพและคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างเคร่งครัด

การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอ และมีการทดสอบความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

การดูแลข้อมูลลูกค้า

รักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเข้มงวด รวมถึงในกรณีส่งต่อข้อมูลให้บุคคลภายนอกต้องไม่ละเมิดหรือกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การแก้ไขปัญหาและจัดการข้อร้องเรียน

มีระบบแก้ไขปัญหา จัดการข้อร้องเรียน และการเยียวยาที่รวดเร็ว ยุติธรรม และเป็นอิสระ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

มีกระบวนการบริหารจัดการและระบบควบคุมตรวจสอบการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติ เพื่อป้องกันความเสียหายตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

มีระบบบริหารความเสี่ยงและแผนรองรับทั้งกรณีปกติและฉุกเฉิน เพื่อให้คำสั่งลูกค้าได้รับการดำเนินการ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และลูกค้าได้รับการต่อเนื่องอย่างเป็นธรรม

โครงสร้างการกำกับดูแล

บริษัทมีโครงสร้างการกำกับดูแลในเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามหลักการ Market Conduct ตลอดจนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรหนี้ โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการ ดังนี้

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
คณะกรรมการบริษัท	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลและอนุมัตินโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายนำไปปฏิบัติและสื่อสารต่อพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ต่อไป
คณะอนุกรรมการ Market Conduct Committee	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดกรอบนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม กำกับดูแล ติดตาม และควบคุม การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไปจนถึงสื่อสารให้ทั่วถึงทุกส่วนของบริษัท พิจารณาทบทวนนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามที่สายงานกำกับดูแลและข้อบังคับ นำเสนอปีละครั้ง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ
คณะอนุกรรมการ Risk Management Committee	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงให้เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับ กำหนดนโยบายสินเชื่อและหลักเกณฑ์สำหรับการอนุมัติผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทที่จะออกสู่ตลาด
สายงานกำกับดูแลและข้อบังคับ	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำกรอบนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อเสนอคณะกรรมการ Market Conduct Committee กำกับดูแลการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ทบทวนนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ปีละครั้ง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณา จัดทำหลักสูตรการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้ผู้บริหารและพนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
สายงานตรวจสอบภายใน	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct and Responsible Lending)

การพิจารณาให้สินเชื่อที่ส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน ดูแลให้มีการปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับกฎหมาย ประกาศ กฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแล อีกทั้ง มีการนำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ามาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วย เช่น

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

การอบรมเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

การอบรมหลักสูตร คักกเกณฑ์ Market Conduct & Responsible Lending ประจำปี 2568

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และศักยภาพของพนักงานในกระบวนการให้สินเชื่อ โดยจัดหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับข้อควรรู้และแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมถึงการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ให้แก่พนักงานตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เนื้อหาการอบรมครอบคลุมความรู้ความเข้าใจในหลักการ Responsible Lending การเสนอขายและการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว ตลอดจนแนวทางการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ



ผู้เข้าร่วมอบรมและผ่านการทดสอบความรู้หลังอบรมทั้งหมด

1,821 คน คิดเป็นร้อยละ **100**

ความช่วยเหลือด้านการชำระหนี้

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสมาชิกที่ประสบปัญหาทางการเงิน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาระหนี้ที่เกินความสามารถในการชำระ บริษัทจึงจัดให้มีมาตรการและบริการช่วยเหลือที่หลากหลาย ครอบคลุมตั้งแต่การปรับโครงสร้างหนี้ การผ่อนชำระด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ไปจนถึงการให้คำปรึกษาเพื่อวางแผนการเงินอย่างเหมาะสม โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้สมาชิกสามารถกลับมามีวินัยทางการเงินและลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้เสีย พร้อมทั้งสนับสนุนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน โดยในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่สนับสนุนความช่วยเหลือด้านการชำระหนี้ ดังนี้

โครงการเคลียร์หนี้เกลี้ยง ปี 2568

บริษัทมุ่งส่งเสริมวินัยทางการเงินของสมาชิกและสร้างพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้อย่างตรงเวลา เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดหนี้เสีย และสนับสนุนการบริหารจัดการทางการเงินอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวคิด “จ่ายดี มีวินัย” บริษัทได้ดำเนินโครงการ “เคลียร์หนี้เกลี้ยง” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 16 เพื่อสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกบัตรกดเงินสด KTC PROUD และสมาชิกสินเชื่อ KTC พีเอ็ม มอเตอร์ไซค์ ที่ชำระหนี้ตรงเวลาและมีค่าใช้จ่ายตามเงื่อนไข ได้รับสิทธิ์ลุ้นรางวัลการเคลียร์หนี้ รวมกว่า 600 รางวัล มูลค่ารวมกว่า 9 ล้านบาท ตลอดระยะเวลาโครงการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึง 31 ธันวาคม 2568 แคมเปญนี้ไม่เพียงช่วยแบ่งเบาภาระหนี้ของสมาชิก แต่ยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้คนไทยมีวินัยทางการเงินมากขึ้น ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจและสังคม



สมาชิกได้รับการเคลียร์หนี้รวม **6,764** ราย

คิดเป็นวงเงินกว่า **59.4** ล้านบาท

มหกรรมใกล้เกลี้ยเพื่อเจรจาประนอมหนี้กับลูกหนี้

บริษัทให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาหนี้ความเป็นธรรมและยั่งยืน โดยมุ่งลดข้อพิพาทในขั้นตอนการบังคับคดีและช่วยให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ตามกำลังความสามารถ เพื่อบรรเทาภาระทางการเงินและลดปัญหาหนี้ในสังคมระยะยาว บริษัทจึงร่วมมือกับกรมบังคับคดีต่อเนื่องเป็นปีที่ 11 ในการจัดโครงการ “มหกรรมใกล้เกลี้ยเพื่อเจรจาประนอมหนี้กับลูกหนี้” เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่อยู่ในชั้นบังคับคดีได้เจรจาและหาทางออกที่เหมาะสม

ความร่วมมือนี้ช่วยให้ลูกหนี้จำนวนมากสามารถปรับโครงสร้างหนี้และลดภาระการชำระ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการสร้างระบบการแก้ไขหนี้ที่เป็นธรรม และสนับสนุนการแก้ปัญหาหนี้ของสังคมอย่างยั่งยืน



ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการ **8,578** ราย สามารถลดจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) กว่า **1,516** ล้านบาท และมีอัตราการเจรจาสำเร็จคิดเป็นร้อยละ **87.5**

มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากภัยธรรมชาติที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้หรือสูญเสียรายได้ของสมาชิก เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว พายุ เป็นต้น บริษัทจึงจัดมาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาภาระทางการเงินของลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ โดยเปิดโอกาสให้ปรับโครงสร้างหนี้ ขยายระยะเวลาการชำระ และมอบอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถกลับมาชำระหนี้ได้ตามกำลังความสามารถ มาตรการเหล่านี้ไม่เพียงช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้เสีย แต่ยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดูแลสมาชิกอย่างเป็นธรรมและสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว โดยการดำเนินงานดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท



การบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในการให้สินเชื่อ

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจสินเชื่ออย่างรับผิดชอบและยั่งยืน โดยบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เข้าสู่กระบวนการพิจารณา การให้บริการ และการติดตามคุณภาพสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจควบคู่กับการลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม โดยมีแนวปฏิบัติในการดำเนินงานและการให้สินเชื่อ ดังนี้



ด้านสิ่งแวดล้อม

- ส่งเสริมการใช้กระบวนการดิจิทัลในกระบวนการสมัครและพิจารณาสินเชื่อ เพื่อลดการใช้เอกสารกระดาษ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนับสนุนการใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สร้างความตระหนักแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ ผ่านการสื่อสารและกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสม



ด้านสังคม

- พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างรอบคอบ ตามหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)
- กำหนดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขสินเชื่ออย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
- สนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า เพื่อเสริมสร้างวินัยทางการเงินและการบริหารหนี้ที่เหมาะสม
- ดูแลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง



ด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ

- ระบุและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัคร รวมถึงอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยแสดงอย่างชัดเจนในใบสมัครและตารางข้อมูลผลิตภัณฑ์ (Factsheet)
- จัดทำข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด
- กำหนดแนวทางการพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธการสมัครบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล หรือร้านค้า โดยยึดหลักการบริหารความเสี่ยงและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลเครดิตอย่างรัดกุม

สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ยั่งยืน

สิทธิพิเศษสำหรับการติดตั้ง Solar Roof

การติดตั้ง Solar Roof ในที่อยู่อาศัยได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีพลังงานทดแทน เจ้าของบ้านหันมาใช้แผงโซลาร์เซลล์เพื่อลดการพึ่งพาพลังงานทั่วไป ลดค่าไฟ และสนับสนุนอนาคตที่ยั่งยืน เพื่อตอบโจทยนี้ บริษัทได้ร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ 19 ราย เปิดโอกาสให้สมาชิกผู้ถือบัตรเข้าถึงพลังงานทางเลือกได้ง่ายขึ้น โดยมีเป้าหมายช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสร้างโอกาสทางการเงินสำหรับเจ้าของบ้านที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องไปกับมาตรการของรัฐในการสนับสนุนการติดตั้ง Solar Roof ในที่อยู่อาศัยของภาครัฐ



สมาชิกบัตรเครดิต **227** ราย
และยอดใช้จ่าย **11.8** ล้านบาท

สิทธิพิเศษสำหรับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า

รถยนต์พลังงานไฟฟ้าเป็นทางเลือกสำคัญในการลดมลพิษทางอากาศและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพราะช่วยลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล เพื่อสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน บริษัทจึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ ผ่านสิทธิพิเศษบัตรเครดิตเพื่อเพิ่มการเข้าถึงรถยนต์ไฟฟ้า ตอบโจทย์ลูกค้าที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและต้องการการเดินทางที่ยั่งยืน ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและสร้างอนาคตที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทยังมอบโปรโมชันติดตั้ง EV Charger ผ่อนชำระ 0% สูงสุด 10 เดือน สำหรับการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต KTC



สมาชิกบัตรเครดิต **275** ราย
ยอดใช้จ่าย **9.7** ล้านบาท

ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)

บริษัทร่วมมือกับกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตอบโจทย์กระแสความต้องการผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจับมือกับโรงแรมและรีสอร์ทที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกว่า 900 แห่ง มอบสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกบัตรเครดิต ได้แก่ ส่วนลดสูงสุด 55% สำหรับห้องพัก อาหาร และเครื่องดื่ม ณ โรงแรมและรีสอร์ทที่ร่วมรายการ โดยไม่ต้องใช้คะแนนหรือแลกคะแนนรับเงินคืนสูงสุด 13% สำหรับการใช้จ่าย นอกจากนี้ ทุกการใช้จ่าย 1,000 บาท ณ โรงแรมที่ร่วมรายการ ลูกค้าจะได้ลุ้นรับบัตรกำนัล 1 ใน 10 ห้องพักซึ่งมีมูลค่ากว่า 128,000 บาท (สูงสุด 10 รายการต่อคนต่อวัน) แคมเปญร่วมครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มการใช้จ่ายในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างความตระหนักถึงเป้าหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศไทย (Sustainable Tourism Goals: STGs)



ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต **447** ล้านบาท

นอนซิล ฟาร์รักซ์โลก
บัตรเครดิต KTC ร่วมกับ กกท.
และกว่า 900 โรงแรมทั่วประเทศ

โรงแรมและรีสอร์ทที่ร่วมรายการ

*ระยะเวลาโครงการอันเนื่องกันตาม
15 ส.ค. 67 - 31 พ.ค. 68 ใช้ค่าเงินบาทชำระหนี้เงินจำนวนบาทตาม ๑:1 ไปยังยอดหนี้ 16% ต่อปี

เที่ยวทั่วไทย ฮีลใจรักซ์โลก

นอนซิล ฟาร์รักซ์โลก
โรงแรม รางวัลกันัน และ STGs STAR Hotel กว่า 500 แห่งทั่วโลก

1 ก.ค. 68 - 31 ส.ค. 68 ใช้ค่าเงินบาทชำระหนี้เงินจำนวนบาทตาม ๑:1 ไปยังยอดหนี้ 16% ต่อปี

บริษัทร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เดินหน้าส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านแคมเปญ “เที่ยวทั่วไทย ฮีลใจรักซ์โลก” จับมือกับโรงแรมและผู้ประกอบการกว่า 500 แห่งทั่วประเทศที่ได้รับรางวัล Thailand Tourism Awards ครั้งที่ 14 หรือ STAR Hotels ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่ผ่านการประเมินตนเองด้านความยั่งยืน เพื่อสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ส่วนลดสูงสุด 45% สำหรับห้องพัก อาหาร และเครื่องดื่มที่โรงแรมที่ร่วมรายการ แลกคะแนนบัตรเครดิตเงินคืนสูงสุด 13% แจกรางวัลสำหรับ Top Spenders รายเดือน เป็นต้น แคมเปญนี้ไม่เพียงกระตุ้นการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว แต่ยังช่วยสร้างความตระหนักถึง Sustainable Tourism Goals (STGs) ของประเทศไทย ตอบโจทย์ลูกค้าที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการเดินทางที่ลดผลกระทบต่อโลก



ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต **558** ล้านบาท

เมืองน่าเที่ยว Year of Celebration

บริษัทสนับสนุนการท่องเที่ยวเมืองรองเพื่อเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงบทบาทสำคัญของเมืองรองในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้ชุมชน จึงร่วมสนับสนุนแคมเปญ “เมืองน่าเที่ยว Year of Celebration” ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งตั้งเป้าสร้างรายได้ไม่ต่ำกว่า 500 ล้านบาท และผลักดันรายได้รวมด้านการท่องเที่ยวปี 2568 ให้ถึง 1.17 ล้านล้านบาท และมีสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ส่วนลดสูงสุด 55% เมื่อจองตรงกับโรงแรมและร้านอาหารที่ร่วมรายการและอื่น ๆ ณ จังหวัดน่าเที่ยวที่ร่วมรายการ รวมถึงแคมเปญแลกรับเครดิตเงินคืน เป็นต้น



ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 17.5 ล้านบาท



แคมเปญ 20 ปี 20 เส้นทาง บัตรเครดิตร่วม เคทีซี-บางกอกแอร์เวย์ส

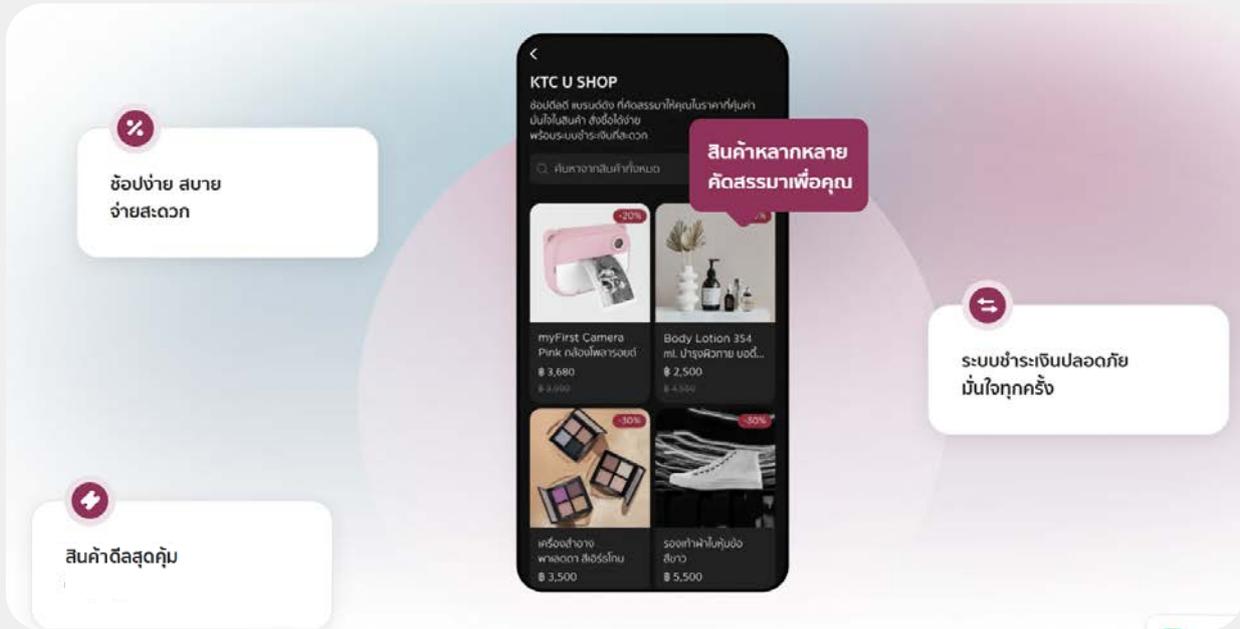
บัตรเครดิตร่วม “เคทีซี-บางกอกแอร์เวย์ส” เป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ที่บริษัทใช้ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเล็งเห็นถึงคุณค่าของการเดินทางที่เชื่อมโยงกับชุมชนท้องถิ่นและวัฒนธรรม บริษัทจึงร่วมกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์สจัดแคมเปญ “20 ปี 20 เส้นทาง” เพื่อผลักดันการท่องเที่ยวเชิงรับผิดชอบและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมเส้นทางธรรมชาติ มรดกโลก และชุมชนท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ทั้งในไทยและต่างประเทศ อาทิ ชุมชนบ้านรวงเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เปิดโอกาสให้นักเดินทางสัมผัสวัฒนธรรมไทลื้อแท้และวิถี Slow Life แบบมีส่วนร่วมกับชุมชน

สมาชิกบัตรเครดิตร่วม KTC-Bangkok Airways ยังได้รับสิทธิพิเศษมากมาย อาทิ ส่วนลดแพ็คเกจท่องเที่ยวยั่งยืน คະแนนสะสมพิเศษ และโปรโมชั่นการเดินทางผ่านบริการ KTC World Travel Service และแอปพลิเคชัน KTC Mobile เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่นควบคู่กับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณค่า



ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 1.7 ล้านบาท

KTC U Shop



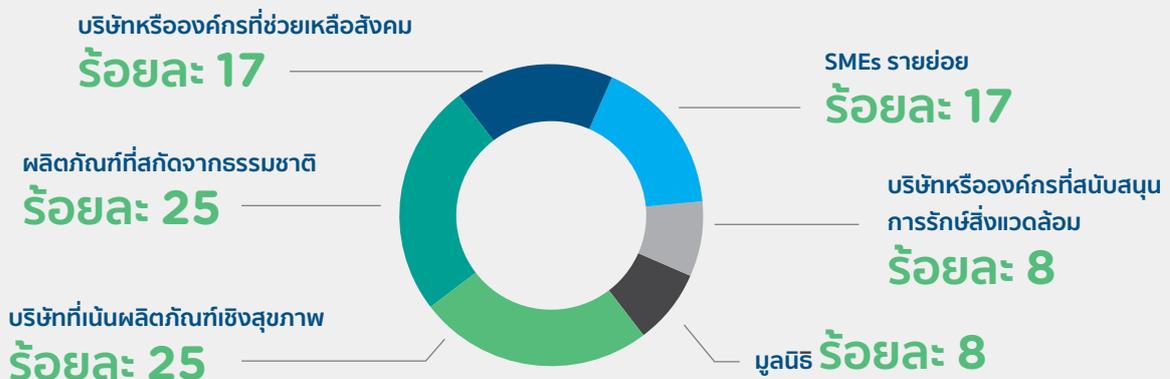
บริษัทตระหนักถึงความท้าทายของผู้ประกอบการรายย่อย SMEs ร้านค้าขนาดเล็ก และวิสาหกิจชุมชนที่ประสบข้อจำกัดในการเข้าถึงลูกค้าโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงการจัดหาพื้นที่ขายสินค้าและบริการ เพื่อช่วยลดช่องว่างนี้ บริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ “KTC U SHOP” ตั้งแต่ปี 2559 เพื่อสนับสนุนธุรกิจ SMEs และวิสาหกิจชุมชนให้มีโอกาสขยายช่องทางจำหน่าย เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น เพิ่มรายได้ให้ผู้ประกอบการ โดยเปิดโอกาสให้จำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพตามมาตรฐานบริษัท โดยเฉพาะสินค้าเชิงสุขภาพ สินค้าออร์แกนิก และสินค้ารักษ์โลกที่ตอบโจทย์ทั้งกระแสรักสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อหรือใช้คะแนน KTC FOREVER แลกแทนเงินสด พร้อมบริการจัดส่งถึงบ้าน ผ่านช่องทาง Line@KTCUSHOP และ Facebook: KTC U SHOP



จำนวนร้านค้าเข้าร่วม **11** ร้านค้า

จำนวนสินค้ามากกว่า **4,367** รายการ ยอดขาย **1.5** ล้านบาท

โดยมีส่วนร้านค้าที่เข้าร่วม ดังนี้



บัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE

บริษัทร่วมมือกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งมีหน้าที่จัดหาโลหิตที่เพียงพอ ปลอดภัย และมีคุณภาพสำหรับผู้ป่วยทั่วประเทศ โดยบริษัทได้ออกบัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมสนับสนุนศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ โดยทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตนี้ ทุก 1,000 บาท จะเท่ากับการบริจาค 5 บาท และบริษัทจะสมทบเพิ่มอีก 5 บาท รวมเป็น 10 บาท เพื่อนำไปบริจาคให้ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย



จำนวนสมาชิกบัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL

BLOOD CENTRE **2,943** ราย ยอดเงินบริจาครวม **132,918** บาท

การแบ่งเบาค่ารักษาพยาบาล

บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพที่ดีของลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยโรงพยาบาลรัฐ มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างเท่าเทียม เพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพและลดภาระค่ารักษาพยาบาล บริษัทจึงมอบสิทธิผ่อนชำระสูงสุด 10 เดือน ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.69% ต่อเดือน (จากปกติ 0.74%) สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตที่เข้ารับการรักษานในโรงพยาบาลของรัฐ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและยกระดับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล

เจ็บไขอุ่นใจ

ผ่อนค่ารักษาพยาบาล
นาน **3-10** เดือน
ที่โรงพยาบาลรัฐ ตามกำหนด



จำนวนสมาชิกบัตร ที่เปลี่ยนยอดค่ารักษาพยาบาลเป็นยอดผ่อนชำระที่โรงพยาบาลรัฐ **11,071** ราย

และมียอดการใช้จ่าย **141.5** ล้านบาท โดยบริษัทได้สนับสนุนส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

เป็นจำนวน **707,709** บาท

การเป็นตัวกลางในการใช้คะแนนแทนเงินบริจาค

บริษัทให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสังคมในหลากหลายรูปแบบ ทั้งการสนับสนุนผู้ด้อยโอกาสที่ขาดโอกาสเข้าถึงการรักษาพยาบาล ที่มีคุณภาพ และกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการ เป็นต้น โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสนับสนุนโครงการและกิจกรรม ร่วมกับมูลนิธิและองค์กรการกุศลกว่า 90 แห่ง ตั้งแต่ปี 2552 เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมผ่านการบริจาคเงินด้วยบัตรเครดิต KTC หรือแลกคะแนนสะสมเป็นเงินบริจาค ในอัตรา 1,000 คะแนนต่อ 100 บาท พร้อมช่องทางที่สะดวก อาทิ QR PAY และแอปพลิเคชัน KTC Mobile ซึ่งช่วยลดการเดินทางมาบริจาคด้วยตนเอง ลดมลภาวะ และสนับสนุนเป้าหมายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระยะยาว



สมาชิกที่ร่วมบริจาคเงิน 340,813 ราย
และสมาชิกที่นำคะแนนมาร่วมบริจาค 15,998 ราย
คิดเป็นเงินบริจาครวม 403.9 ล้านบาท

การสนับสนุนคนไทยรักการอ่าน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านหนังสือ ซึ่งเป็นกุญแจสู่การเรียนรู้ในทุกสาขาและช่วยส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน จึงร่วมมือกับร้านหนังสือและสำนักพิมพ์ชั้นนำทั่วประเทศ จัดโปรโมชั่นและกิจกรรมตลอดปี 2568 อาทิ ส่วนลดสูงสุด 20% ที่ร้านพันธมิตรและช่องทางออนไลน์ ใช้คะแนนสะสมแลกกับเครดิตเงินคืนสูงสุด 20% จากอัตราปกติ 10% เป็นต้น



จำนวนสมาชิกบัตรที่ใช้จ่าย
ผ่านอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 5,507 ราย
ยอดการใช้จ่าย 15.1 ล้านบาท

60+ Stay Free

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ และแนวโน้มการเดินทางของครอบครัวแบบหลายช่วงอายุ (Multi-generational Travel) กำลังได้รับความนิยมมากขึ้น ลูกหลานเริ่มพาคุณพ่อคุณแม่และผู้สูงอายุออกเดินทางเพื่อสร้างช่วงเวลาที่มีคุณค่า บริษัทจึงออกแบบแคมเปญ “60+ Stay Free” เพื่อสนับสนุนการเดินทางของครอบครัวและตอบโจทย์ความสนุกสนาน พร้อมยกระดับความสะดวกและความคุ้มค่าในการพักผ่อนร่วมกัน โดยมีสิทธิพิเศษต่าง ๆ สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตทุกประเภท รับส่วนลดสูงสุด 30% สำหรับการสำรองห้องพัก และส่วนลด 15% สำหรับอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พักฟรีพร้อมอาหารเช้า เมื่อเป็นผู้เข้าพักคนที่ 3 ในห้องเดียวกัน ซึ่งแคมเปญนี้ไม่เพียงช่วยลดค่าใช้จ่ายแต่ยังสร้างโอกาสให้ครอบครัวได้ใช้เวลาร่วมกันอย่างมีความหมายเพราะ “การเดินทางที่ดี เริ่มจากการดูแลทุกเจเนอเรชัน”



60+ สมาชิกบัตรที่ใช้จ่ายผ่านโครงการนี้จำนวน 517 ราย และมียอดค่าใช้จ่าย **2.7** ล้านบาท

บัตรเครดิตและสินเชื่อเพื่อการศึกษา

บริษัทมุ่งเน้นสร้างโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาอย่างเท่าเทียม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาความรู้และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยบริษัทได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ โรงเรียนสอนภาษาและสถาบันการศึกษา เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการศึกษา ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้วยการให้วงเงินสินเชื่อเพื่อการศึกษาที่มีดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม



สินเชื่อบุคคล
ผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ **1,048** ราย
วงเงินรวมทั้งสิ้น **88.6** ล้านบาท



บัตรเครดิต
สมาชิกที่ใช้จ่ายด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ **190,237** ราย
ยอดใช้จ่ายรวม **417.5** ล้านบาท
โดยบริษัทสนับสนุนส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 1.5 ล้านบาท

การเข้าถึงทางการเงิน และการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ควบคู่กับการเสริมสร้างความรู้และทักษะทางการเงิน เป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน บริษัทตระหนักว่าประชาชนแต่ละกลุ่มมีบริบทความต้องการ และข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ต่างกันไป โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางและกลุ่มที่อาจเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างจำกัด การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและหลากหลาย จึงเป็นกลไกสำคัญในการขยายโอกาส ลดความเหลื่อมล้ำ และเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินในระดับครัวเรือน

บริษัทมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ ความโปร่งใสของเงื่อนไข และการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเข้าใจง่าย ควบคู่กับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และยกระดับประสบการณ์การใช้บริการให้ปลอดภัยและเป็นมิตรกับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้และทักษะทางการเงินแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้ามีความเข้าใจในการบริหารจัดการเงิน สามารถตัดสินใจใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม และสร้างวินัยทางการเงินในระยะยาว การดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินให้แก่สังคม อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและความมั่นคงทางการเงินของประชาชนอย่างยั่งยืน

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



จัดหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินให้กับกลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ จำนวน 150 คน



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



จัดหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินให้กับกลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ จำนวน 212 คน



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงช่วยขยายฐานลูกค้าและสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถทางการเงินของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม ควบคู่กับการยกระดับความรู้ทางการเงิน ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงด้านเครดิต เพิ่มคุณภาพพอร์ตสินเชื่อ และเสริมเสถียรภาพทางการเงินของบริษัทตามกรอบการบริหารความเสี่ยง

ผลกระทบเชิงลบ: หากการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินไม่ได้ควบคู่กับการประเมินความเสี่ยงและการให้ความรู้ที่เพียงพอ อาจเพิ่มความเสี่ยงด้านหนี้ครัวเรือน คุณภาพสินทรัพย์ และความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและความยั่งยืนของธุรกิจ



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การใช้ช่องทางดิจิทัลในการให้บริการทางการเงินและการให้ความรู้ช่วยลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินงาน สนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในห่วงโซ่มูลค่า

ผลกระทบเชิงลบ: การขยายตัวของบริการดิจิทัลอาจทำให้การใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูลและระบบไอทีเพิ่มสูงขึ้น หากไม่มีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การส่งเสริมความรู้ทางการเงินช่วยเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนในการบริหารจัดการการเงินอย่างรับผิดชอบ ลดความเปราะบางทางการเงิน และยกระดับคุณภาพชีวิตในระยะยาว การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสังคม

ผลกระทบเชิงลบ: หากการสื่อสารข้อมูลทางการเงินไม่ชัดเจนหรือไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาจนำไปสู่ความเข้าใจคลาดเคลื่อน การตัดสินใจทางการเงินที่ไม่เหมาะสม และกระทบต่อความเชื่อมั่นของสังคมต่อสถาบันการเงิน



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: การให้บริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยส่งเสริมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิในการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานทางการเงิน พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: หากกระบวนการเข้าถึงบริการหรือการให้ข้อมูลไม่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้บริการ อาจก่อให้เกิดการกีดกันทางอ้อมหรือการเลือกปฏิบัติ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ชื่อเสียง และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ความมุ่งมั่นด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน

บริษัทมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยยึดหลักการให้บริการที่เข้าถึงได้อย่างรับผิดชอบ เป็นธรรม และยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความมั่นคงทางการเงินให้แก่ลูกค้าในทุกกลุ่ม ความมุ่งมั่นดังกล่าวสะท้อนผ่านการพัฒนาโครงการและโซลูชันทางการเงินที่ช่วยขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ โดยเฉพาะกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึงหรือได้รับบริการทางการเงินอย่างจำกัด

บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตัดสินใจของลูกค้าบนพื้นฐานของข้อมูลที่ครบถ้วนและความรู้ทางการเงินที่เหมาะสม ผ่านการให้ความรู้และการสื่อสารอย่างโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และสามารถปรับให้สอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินในระยะยาว

ความมุ่งมั่นด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินของบริษัทได้รับการขับเคลื่อนผ่านโครงสร้างการกำกับดูแลที่เข้มแข็ง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติในการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน

บริษัทมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย พร้อมทั้งสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้คนในสังคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เป็นทางเลือกให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทได้เหมาะสมตรงกับความต้องการ เพื่อให้การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงินครอบคลุมและตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้



แนวปฏิบัติในการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน

- มีคณะกรรมการเพื่อพิจารณากันกรอง และกำกับดูแลความเสี่ยงในกรณีที่บริษัทมีการพัฒนาช่องทางทางการเงินเข้าถึงบริการทางการเงิน
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ โดยอิงจากการวิจัยตลาด ข้อเสนอแนะ และคำติชมจากลูกค้า
- พัฒนาช่องทางต่าง ๆ ในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการและความชื่นชอบของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในหลายภาคส่วนเพื่อขยายขอบเขตการเข้าถึงบริการทางการเงิน
- สนับสนุนให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างมีความรู้ความเข้าใจ ด้วยการให้ข้อมูลครบถ้วน โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงตามความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้
- กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการการเสนอขายที่ก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน พร้อมทั้งจัดอบรมความรู้ผลิตภัณฑ์ทักษะการขายที่ถูกต้อง และมารยาทในการให้บริการแก่พนักงาน เพื่อป้องกันการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการขายและการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมต่อลูกค้า
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และฟีเจอร์ที่สนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างรับผิดชอบ เพื่อป้องกันการเป็นหนี้เกินตัว อาทิ การแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดชำระ หรือฟีเจอร์ให้ลูกค้าปรับเปลี่ยนวงเงินได้ด้วยตนเอง เพื่อช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายและบริหารหนี้ได้อย่างเหมาะสม การเลือกกำหนดวันชำระเงินตามความสะดวกของตนเองเพื่อลดความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระ
- กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติลูกค้าและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้สมัครผลิตภัณฑ์
- มีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการต่อไป
- ให้การสนับสนุนที่ไม่ใช่ทางการเงิน พร้อมส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้าและกลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ เป็นต้น

การสร้างเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ครอบคลุม

บริษัทมีช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ บริการ และข่าวสารที่หลากหลายเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยได้รับข้อมูลที่เท่าเทียม ทำให้ลูกค้ามีข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ ลดอุปสรรคในการทำความเข้าใจการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยมีช่องทางครอบคลุมทั่วประเทศ ดังนี้



การเข้าถึงในรูปแบบ ทางกายภาพ

ลูกค้าหรือผู้ที่สนใจผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัทสามารถติดต่อ สอบถามข้อมูล หรือขอใช้บริการต่าง ๆ ได้ ดังนี้



- จุดบริการ KTC TOUCH: 8 แห่ง ทั่วประเทศ



- ธนาคารกรุงไทย: 926 สาขา ทั่วประเทศ



- ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระสำหรับการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน



การเข้าถึงในรูปแบบ ออนไลน์

ลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลหรือสมัครใช้ผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึงทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Distribution) เพื่อให้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัทได้อย่างราบรื่น ดังนี้



- เว็บไซต์ของบริษัท: www.ktc.co.th



- KTC Mobile



- เว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน): www.krungthai.com/th/personal



- Krungthai NEXT: บริการธนาคารออนไลน์สำหรับการสมัครและสอบถามข้อมูล



- เว็บไซต์ของพันธมิตรทางธุรกิจ: เพื่อแนะนำและเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น www.rabbitcare.com และ www.refinn.com เป็นต้น



- โซเชียลมีเดีย



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครอบคลุม

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่มเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงินอย่างทั่วถึง (Financial Inclusion) ให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเท่าเทียม โปร่งใส และรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ และการสร้างความรู้ทางการเงินควบคู่กัน การดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนผ่านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะการดำรงชีวิตและศักยภาพของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยบริษัทได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลาย ดังนี้

สินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน

บริษัทให้บริการสินเชื่อบุคคล ประเภทที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ภายใต้ชื่อ “KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน” เพื่อเสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยที่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ยาก ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ลูกค้าทั่วไปและผู้ประกอบอาชีพอิสระ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างเท่าเทียมมากขึ้น โดย KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน ให้บริการทางการเงินระดับจุลภาค (Microfinance) สำหรับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ เจ้าของกิจการรายย่อย พ่อค้าแม่ค้า และผู้ที่มีรายได้น้อย



วงเงินสินเชื่อที่อนุมัติรวม
2,318.8 ล้านบาท
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด
10,044 คน

KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน

อาชีพใหม่ในฝันคุณค่าได้!
มองหาเงินทุน

ต้อง KTC พี่เบิ้ม รถแลกเงิน

- ✓ วงเงินสูงสุด **100%***
- ✓ **ไม่ต้องใช้คนค้ำ**

02 123 5300

*วงเงินอนุมัติขึ้นไปตามระดับการประเมินความเสี่ยงและรายการประเมินชำระ
ผู้ทำธุรกรรมเป็นและชำระคืนไหว อัตราดอกเบี้ย 21% - 24% ต่อปี

KTC Merchant App

บริษัทให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการรายย่อย (SME และ Small Merchant Business) ในการขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสดและส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม ด้วยการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่เคยรับบัตรเครดิตมาก่อนให้สามารถเข้าถึงระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเท่าเทียม ปลอดภัย ได้รับเงินภายในวัน ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ผู้ประกอบการได้ดียิ่งขึ้น พร้อมบริการดูแลร้านค้าเคทีซี ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยบริการ KTC Merchant App ให้บริการรองรับการชำระเงิน ทั้งบัตรเครดิต พร้อมเหรียญ Thai QR และ QR Cross Border กับลูกค้าชาวต่างชาติจาก 8 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฮองกง ลาว กัมพูชา เวียดนาม และสาธารณรัฐประชาชนจีน เพิ่มโอกาสให้ร้านค้าเข้าถึงฐานลูกค้าบัตรเครดิตด้วยอัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นมิตรเริ่มต้นที่ 1.00% โดยร้านค้าสามารถใช้บริการได้ง่าย เพียงดาวน์โหลด KTC Merchant App ลงบนอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือของผู้ประกอบการที่มีอยู่แล้ว พร้อมกันนี้ ยังให้บริการอย่างไว้กั่วงจากการกำหนดยอดรับบัตรขั้นต่ำ และค่าบริการเครื่องรูดบัตรรายเดือน



ผู้ประกอบการรายย่อย (SME และ Small Merchant Business)
ที่ได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์นี้จำนวน **6,444** ราย

KTC MERCHANT

แอปพลิเคชันสำหรับร้านค้า
เพื่อรับชำระด้วย QR
ทั้งหน้าร้าน และขายออนไลน์
ไม่ต้องใช้เครื่องรูดบัตร

192,002.00

24,950.00

500.00

5,492.00

1,310.00



การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

บริษัทมุ่งมั่นในการสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินในทุกกลุ่ม โดยตระหนักว่าความรู้ด้านการเงินเป็นรากฐานสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพให้แก่กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะผู้ที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน และตระหนักว่าความรู้ทางการเงินและความรู้เชิงลึกด้านเทคนิคมีความสำคัญต่อการพึ่งพาตนเองและการปรับตัวทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Resilience) บริษัทจึงได้ส่งต่อความรู้ให้แก่ชุมชนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรและการศึกษา และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่กำลังจะเข้าสู่วัยทำงาน เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมและมีความรู้ทางการเงิน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนทุกกลุ่มมีทักษะ ความมั่นใจ และข้อมูลที่เพียงพอในการบริหารจัดการการเงินของตนเอง ให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเหมาะสม และสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ในปี 2568 บริษัทดำเนินงานต่อเนื่องครอบคลุมกลุ่มลูกค้าและสังคมในหลากหลายมิติ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย - ลูกค้าและบุคคลทั่วไป

PROUDcast พอดแคสต์เพื่อการเรียนรู้ทางการเงิน

บริษัทจัดทำพอดแคสต์ “PROUDcast” เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาด้านการเงินในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย โดยมุ่งสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการใช้จ่าย การวางแผนทางการเงิน และการสร้างวินัยทางการเงินอย่างยั่งยืน ให้กับลูกค้าและกลุ่มคนรุ่นใหม่ ผ่านเนื้อหาในรูปแบบเสียงและสื่อออนไลน์ที่ทันสมัย นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินผ่านบทความและสื่อคอนเทนต์ออนไลน์ (Content Marketing) บนเว็บไซต์บริษัท โซเชียลมีเดีย ยูทูป และเว็บไซต์พันธมิตร เพื่อให้ข้อมูลความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า และการลดภาระหนี้้อย่างมีวินัย รวมถึงการให้ความรู้ด้านอื่น ๆ อาทิ การวางแผนทางการเงิน และความคุ้มค่าในการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว ร้านอาหาร ประกันภัย เป็นต้น



พอดแคสต์ที่ถ่ายทอดจำนวน 7 ตอน
และมีผู้เข้าฟังทั้งหมด **223,725 คน**



กลุ่มเป้าหมาย - ผู้สูงอายุ

กิจกรรม ก็ใจมันรัก จะพักก็กระไร

บริษัทจัดกิจกรรมบรรยายและแลกเปลี่ยนแนวคิดสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมแรงบันดาลใจในการใช้ชีวิตหลังเกษียณ มุ่งสร้างทัศนคติเชิงบวก สนับสนุนให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าในตนเอง และใช้ชีวิตอย่างมั่นใจและมีความหมาย กิจกรรมเปิดพื้นที่ให้ผู้เข้าร่วมได้แบ่งปันประสบการณ์ เรียนรู้ซึ่งกันและกัน และพัฒนาศักยภาพด้านจิตใจอย่างสร้างสรรค์ โดยจัดกิจกรรมร่วมกับโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **72** คน



กลุ่มเป้าหมาย - เด็กและเยาวชน

โครงการให้ความรู้เรื่องการใช้บัตรเครดิตอย่างรู้เท่าทัน

บริษัทจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่เยาวชนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตอย่างถูกต้องและเหมาะสม มุ่งปลูกฝังวินัยทางการเงิน พร้อมเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความเสี่ยงของการใช้บัตรเครดิต เน้นการสร้างพฤติกรรมชำระหนี้อย่างมีวินัย เพื่อป้องกันปัญหาหนี้สิน และส่งเสริมการวางแผนทางการเงินในอนาคต กิจกรรมออกแบบให้เยาวชนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงอย่างรับผิดชอบ โดยจัดขึ้นร่วมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



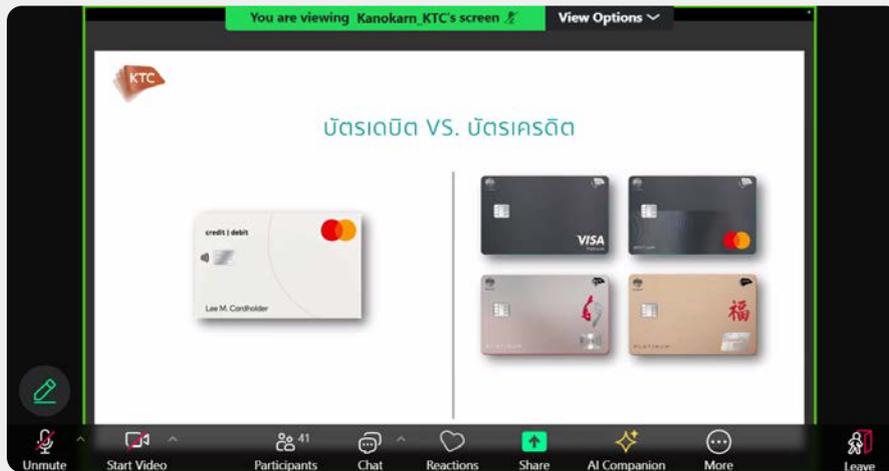
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **1,753** คน



กลุ่มเป้าหมาย - เด็กและเยาวชน (ต่อ)

โครงการ KTC Junior Networking “ Financial Literacy ”

บริษัทจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาทักษะทางการเงินให้แก่นักศึกษาที่ต้องการเสริมสร้างความรู้ด้าน Financial Literacy อย่างรอบด้าน โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการเงินส่วนบุคคล การใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างถูกต้อง ทั้งบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล กิจกรรมยังมุ่งสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ ความเสี่ยง และหลักการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างมีวินัยและรับผิดชอบ พร้อมต่อยอดองค์ความรู้สู่โอกาสทางอาชีพ ผ่านการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น ทักษะการสื่อสารและการขาย เพื่อเสริมศักยภาพให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปสร้างรายได้และเตรียมพร้อมสู่เส้นทางอาชีพในอนาคตอย่างมั่นใจ



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 131 คน

โครงการ Manage & Invest Your Money Plus Career in Finance ฉบับวัยรุ่น / นิสิต นักศึกษา

บริษัทจัดกิจกรรมเพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้แนวทางการวางแผนการเงิน การออม และการลงทุนที่เหมาะสมกับช่วงวัย พร้อมเสริมความรู้พื้นฐานด้านการบริหารและการลงทุนทางการเงิน เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การทำงานและการใช้ชีวิตอย่างมั่นคงในอนาคต นอกจากนี้ยังเปิดมุมมองเกี่ยวกับอาชีพในสายการเงิน เพื่อสร้างโอกาสและแรงบันดาลใจในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้อง โดยโครงการนี้จัดให้ทางนิสิต คณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 63 คน



กลุ่มเป้าหมาย - เด็กและเยาวชน (ต่อ)

โครงการแผนเงินแผนชีวิต Gen Z ต้องเอาให้อยู่

บริษัทจัดกิจกรรมเรียนรู้การจัดการเงินอย่างมีระบบ การออม การลงทุนเบื้องต้น และการสร้างวินัยทางการเงิน เพื่อให้กลุ่ม Gen Z สามารถควบคุมการใช้เงินและวางแผนชีวิตได้อย่างมั่นคงในอนาคต โดยโครงการนี้จัดให้ทางนักศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อให้มีความเข้าใจการวางแผนการเงินส่วนบุคคล รู้จักบริหารรายรับรายจ่าย และกำหนดเป้าหมายทางการเงินให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่ที่ดีขึ้น



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 70 คน

โครงการส่งต่อความรู้ด้านกฎหมายให้กับนักศึกษา

บริษัทจัดกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประนอมหนี้และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่เยาวชนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะนักศึกษานิติศาสตร์ซึ่งเป็นกำลังสำคัญของระบบยุติธรรมในอนาคต กิจกรรมดังกล่าวมุ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากกรณีศึกษาจริง เข้าใจบริบทของปัญหาหนี้สินในสังคมไทย และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสายวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมจัดขึ้นภายในงาน “มหกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ครั้งที่ 38” โดยมีนักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เข้าร่วม และดำเนินการร่วมกับบริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด และบริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด



ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 186 คน



กลุ่มเป้าหมาย - ผู้พิการ

การอบรมหลักสูตร สร้างนิสัย เสริมวินัยทางการเงิน

บริษัทจัดอบรมให้ความรู้ด้านวินัยทางการเงินแก่เยาวชนและนักศึกษาที่มีความพิการ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินอย่างเหมาะสม เน้นการวางแผนรายรับ-รายจ่าย การออม เพื่อสร้างรากฐานความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว กิจกรรมส่งเสริมทักษะที่เยาวชนสามารถนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวัน ช่วยเพิ่มความมั่นใจและเสริมศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง การอบรมดำเนินการร่วมกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพระมหาไถ่ พัทยา และมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม เพื่อสนับสนุนโอกาสด้านการเรียนรู้ที่เท่าเทียม ทั้งยังช่วยต่อยอดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เข้าร่วม ให้สามารถเติบโตอย่างมีศักดิ์ศรีและมีส่วนร่วมในสังคมอย่างยั่งยืน



ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด **18** คน



กลุ่มเป้าหมาย - อาชีพอิสระ

การวางแผนการเงินเพื่อความมั่นคง

บริษัทจัดอบรมให้ความรู้ด้านการจัดการการเงินส่วนบุคคลสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ ครอบคลุมการเก็บออม การใช้เงินอย่างมีวินัย และการลงทุนอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งให้ความรู้ด้านการวางแผนเกษียณและข้อควรระวังเกี่ยวกับภาระหนี้สิน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงทางการเงินในระยะยาว เนื้อหาอบรมได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับรูปแบบรายได้ของแรงงานอิสระ เช่น คนขับแท็กซี่ ไลน์แมน และวินมอเตอร์ไซด์ ผู้เข้าร่วมได้รับทักษะและแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้จริง เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน โครงการดำเนินร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อสนับสนุนสุขภาพทางการเงินของแรงงานอิสระในสังคม



 ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **60** คน

การบริหารทรัพยากรบุคคล

บริษัทตระหนักดีว่าพนักงานคือรากฐานแห่งความสำเร็จและเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ในบริบทของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างรอบด้าน ครอบคลุมการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices) ที่เป็นธรรมและโปร่งใส การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานไทย รวมถึงหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (The UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)

บริษัทมุ่งส่งเสริมสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Well-being) ในทุกมิติ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ควบคู่กับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน (Employee Satisfaction and Engagement)

ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Capital Development) บริษัทให้ความสำคัญกับการดึงดูด พัฒนา และรักษานบุคลากรที่มีศักยภาพ ผ่านการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยกระดับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละช่วงวัย

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม (Diversity, Equity and Inclusion: DEI) โดยเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เปิดโอกาสที่เท่าเทียม และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับความแตกต่าง เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ อันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าในระยะยาว เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย

- ระดับความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กร ร้อยละ 75
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานเฉลี่ย 82 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
- สัดส่วนของผู้หญิงที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 50 ของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด*

ผลการดำเนินงาน ปี 2568

- ระดับความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กร ร้อยละ 75
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานเฉลี่ย 86.37 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
- สัดส่วนของผู้หญิงที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 81 ของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด*

*ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารทุกระดับที่มีสายการบังคับบัญชาตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ตามโครงสร้างของบริษัท



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพช่วยเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผ่านการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางธุรกิจ ส่งผลให้บริษัทสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขัน ลดต้นทุนจากการลาออก และเพิ่มความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: การลงทุนด้านการพัฒนาบุคลากร ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และสวัสดิการต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดต้นทุนเพิ่มขึ้นในระยะสั้น ขณะเดียวกัน การปรับเปลี่ยนนโยบายหรือโครงสร้างการบริหารทรัพยากรบุคคลอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการทำงานและต้องใช้เวลาในการปรับตัวของพนักงานบางส่วน



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารทรัพยากรบุคคลที่บูรณาการแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการใช้กระดาษ เป็นต้น

ผลกระทบเชิงลบ: กิจกรรมด้านทรัพยากรบุคคลบางประเภท อาทิ การฝึกอบรมแบบรวมศูนย์หรือการจัดกิจกรรมองค์กร อาจก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานเพิ่มขึ้น หากไม่มีการออกแบบและการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างรับผิดชอบช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเป็นอยู่ที่ดี และสุขภาวะของพนักงาน สนับสนุนความเท่าเทียม ความหลากหลาย และการไม่เลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและพัฒนาองค์กร ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและเอื้อต่อการทำงานอย่างยั่งยืน

ผลกระทบเชิงลบ: หากการสื่อสารนโยบายหรือการบังคับใช้มาตรการด้านทรัพยากรบุคคลไม่ทั่วถึง อาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม ความไม่พึงพอใจ หรือความเครียดของพนักงานในบางกลุ่ม



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ยึดหลักสิทธิมนุษยชนช่วยคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของพนักงาน เช่น สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นต้น

ผลกระทบเชิงลบ: ในกรณีที่ขาดการกำกับดูแลหรือการติดตามอย่างเพียงพอ อาจเกิดความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิแรงงาน การเลือกปฏิบัติ หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน

การกำกับดูแล

บริษัทได้จัดทำนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล อาทิ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน ครอบคลุมตั้งแต่การจ้างงาน สิทธิ หน้าที่ และสวัสดิการต่าง ๆ ไปจนถึงจรรยาบรรณธุรกิจ โดยเน้นการปฏิบัติตามกฎหมายสิทธิมนุษยชนและแรงงาน การไม่เลือกปฏิบัติ และข้อปฏิบัติต่อพนักงาน รวมถึงแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารและพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนด นอกจากนี้ บริษัทมีการวางแผนกำลังคนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ พร้อมกำหนดกลยุทธ์ในการดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถ และมีการทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นประจำ ภายใต้การกำกับดูแลของสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เหมาะสมและสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน โดยมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้



นโยบายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารทรัพยากร บุคคล

- กำหนดแนวปฏิบัติด้านการจ้างงาน สิทธิ หน้าที่ และสวัสดิการของพนักงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย และเป็นธรรมในทุกกระบวนการ
- ยึดหลักสิทธิมนุษยชน กฎหมายแรงงาน และการไม่เลือกปฏิบัติ
- มีระบบสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ที่โปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรม
- กำหนดคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติด้านถิ่นกำเนิด สีผิว เพศ เพศสภาพ เชื้อชาติ สัญชาติ สิทธิ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง ฐานะชาติตระกูล วิถีทางเพศ ความพิการ หรือปัจจัยอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- ต่อต้านการใช้แรงงานเด็กและแรงงานผิดกฎหมาย รวมถึงเคารพสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- จัดให้มีโครงสร้างค่าตอบแทนไม่น้อยกว่าค่าแรงขั้นต่ำ รวมถึงสวัสดิการอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพ ความสามารถ ลักษณะงาน และผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงทบทวนและสำรวจโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นประจำเพื่อให้แข่งขันได้
- สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและยกระดับทักษะของพนักงานเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ



การจ้างงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทมุ่งมั่นส่งเสริมการจ้างงานอย่างเป็นธรรม โดยยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการไม่เลือกปฏิบัติในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา คัดเลือก ไปจนถึงการว่าจ้างบุคลากร โดยพิจารณาผู้สมัครจากคุณสมบัติ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ บริษัทไม่พิจารณาปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ เพศสภาพ อายุ ความคิดเห็นทางการเมือง ฐานะชาติตระกูล วิถีทางเพศ ความพิการ ดั้งกำเนิด และสถานะทางสังคม รวมถึงไม่ยอมรับการใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ และแรงงานที่ผิดกฎหมายในทุกรูปแบบ นอกจากนี้ บริษัทยังสนับสนุนการจ้างงานในพื้นที่ที่บริษัทดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ กระจายรายได้ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโดยรอบ อันเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ตามหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาค และความสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงาน โดยกำหนดค่าตอบแทนบนพื้นฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความเชี่ยวชาญ และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ภายใต้แนวคิด “Equal Pay for Equal Work” เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับความรับผิดชอบเดียวกันได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียม และมีการติดตามวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศ บริษัทมีการทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพตลาดแรงงานและกฎหมายคุ้มครองแรงงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน

ทั้งนี้ บริษัทแสดงเจตจำนงในการนำความมุ่งมั่นด้านการจ้างงานอย่างเป็นธรรมไปใช้ในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท และสนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจมีความตระหนักและนำไปปฏิบัติ โดยจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งคู่ค้ามีหน้าที่ต้องรับทราบและปฏิบัติตามขอบเขตและแนวทางประเด็นต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่องการจ้างงานอย่างเป็นธรรม อาทิ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน จริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎหมาย ความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน สิ่งแวดล้อม และการรักษาความลับ



- กำหนดชั่วโมงการทำงานตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด โดยไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน และมีเวลาพัก 1 ชั่วโมงหรือ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์



- สิทธิวันลาพักผ่อนประจำปีอย่างน้อย 12 วัน ซึ่งจะได้รับค่าจ้างปกติตามนโยบายของบริษัท โดยไม่กระทบต่อค่าจ้างหรือสวัสดิการของพนักงาน โดยพนักงานสามารถตรวจสอบสิทธิวันลาพักผ่อนได้ตลอดเวลาได้ที่ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัท



- หลีกเลี่ยงการทำงานล่วงเวลาเว้นแต่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง บริษัทกำหนดการทำงานล่วงเวลาเฉพาะเมื่อมีความจำเป็นตามลักษณะงาน และอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจของพนักงาน โดยกำหนดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาไม่เกิน 36 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยมีการบันทึกข้อมูลการทำงานล่วงเวลาในระบบอย่างถูกต้องและโปร่งใสผ่านระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะได้รับค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรมตามอัตราที่กฎหมายกำหนด



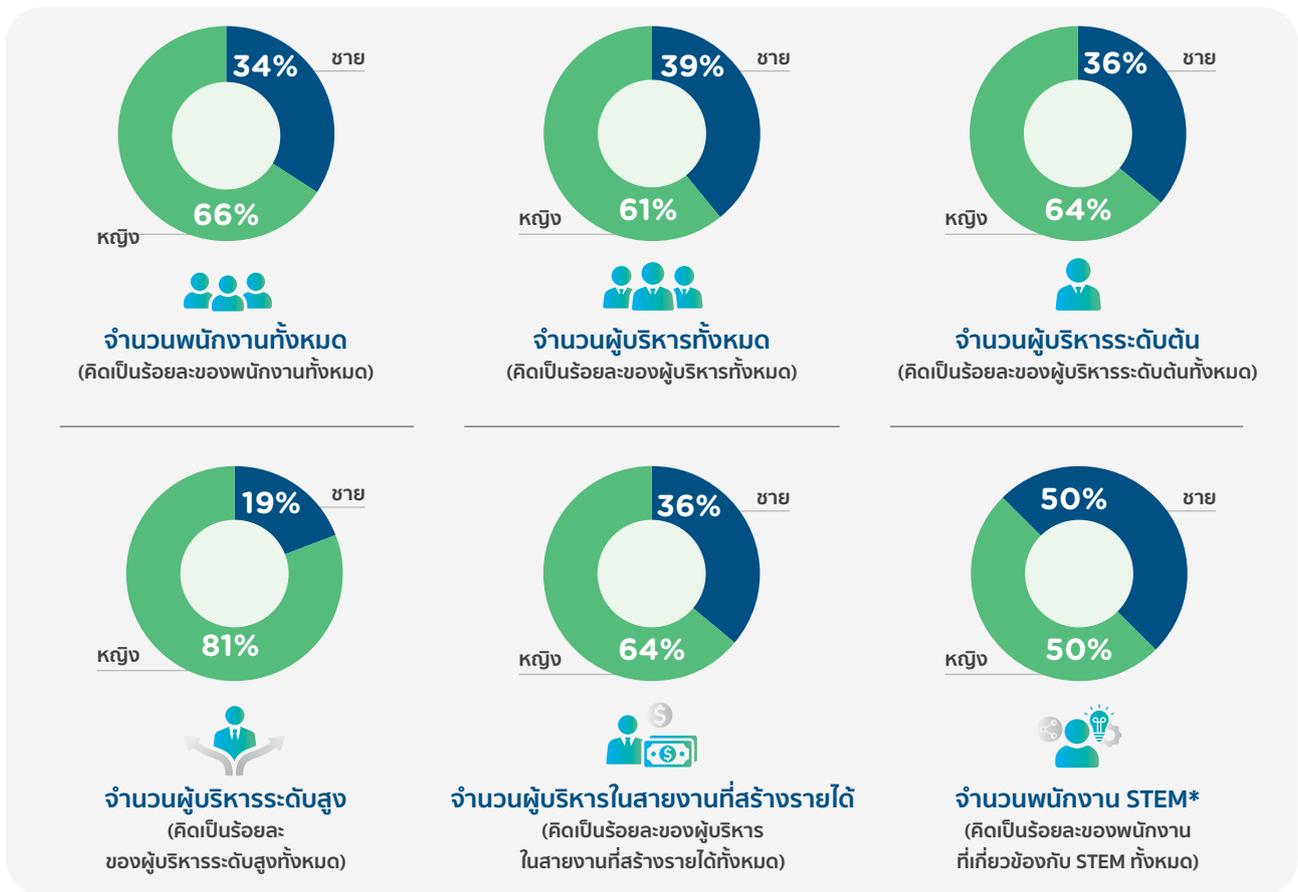
- ในกรณีมีความจำเป็นต้องดำเนินการเลิกจ้างครั้งสำคัญ บริษัทจะดำเนินการด้วยความรอบคอบและพิจารณาอย่างถี่ถ้วน โดยมีการวางแผนล่วงหน้า พร้อมจัดเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน โดยจะแจ้งให้พนักงานที่ได้รับผลกระทบล่วงหน้าอย่างน้อย 2-4 สัปดาห์ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีเวลาเพียงพอในการเตรียมตัว

การส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม

บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม (Diversity, Equity and Inclusion: DEI) โดยปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชนในทุกมิติ บริษัทไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นนัยทางเพศ หรือไม่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ถิ่นกำเนิด เพศ เพศสภาพ เชื้อชาติ สัญชาติ สิทธิ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง ฐานะชาติตระกูล วิถีทางเพศ อายุ ความพิการ สถานะทางสังคม หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้โอกาสในการทำงานและความก้าวหน้าอย่างเสมอภาค การเคารพเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การสื่อสาร และการปรึกษาหารือระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง ปลอดภัย และเอื้อต่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่มีความหลากหลาย

บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมพนักงานทุกกลุ่ม รวมถึงพนักงาน LGBTQIAN+ ผ่าน “สวัสดิการคู่ชีวิต” ซึ่งให้สิทธิแบบเดียวกับสวัสดิการคู่สมรส อาทิ เงินสวัสดิการแต่งงาน สำหรับคู่ชีวิตเพศเดียวกัน ให้เทียบเท่ากับคู่สมรสตามกฎหมาย ประกันสุขภาพสำหรับคู่ชีวิต ครอบคลุมการรักษาพยาบาลและกรณีเสียชีวิต เช่นเดียวกับคู่สมรส

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ เพื่อเป็นตัวแทนพนักงานในการหารือ เสนอแนะ และร่วมพิจารณาแนวทางการจัดสวัสดิการกับนายจ้าง และสภาพการทำงาน อันจะช่วยให้พนักงานได้รับสิทธิอย่างเป็นธรรม เสริมสร้างความผูกพัน และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างต่อเนื่อง



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

ในปี 2568 บริษัทส่งเสริมการจ้างงานผู้พิการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35 จำนวนทั้งสิ้น **18 คน**

คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเสนอชื่อจากภายในองค์กร จำนวน 14 คน โดยเป็นตัวแทนจากพนักงานบริษัท **ร้อยละ 100**

การดึงดูดและรักษาบุคลากร

บริษัทดำเนินการออกแบบกระบวนการสรรหาและคัดเลือกอย่างเป็นระบบและโปร่งใส เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ควบคู่กับการจัดให้มีระบบการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการยกระดับศักยภาพของพนักงานในทุกช่วงของการทำงาน ตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การฝึกอบรมตามสายงาน ไปจนถึงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการเติบโตในอนาคต

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและการรักษาบุคลากรผ่านการจัดสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อันจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกับองค์กรในระยะยาว

บริษัทมุ่งมั่นปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trusted Organization) โดยขับเคลื่อนผ่านค่านิยมหลักขององค์กร ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของ DNA ของพนักงานทุกคน วัฒนธรรมดังกล่าวสะท้อนผ่านการบริหารงานอย่างโปร่งใส การสื่อสารอย่างเปิดกว้าง การให้เกียรติซึ่งกันและกัน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความผูกพัน และความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อันนำไปสู่การรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ค่านิยมองค์กร (Core Value)



Courageous
กล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง



Smart Simplicity
ฉลาดที่จะทำให้ง่าย
ไม่ซับซ้อน



Meaningful
ทำสิ่งที่มีความหมาย
และมีประโยชน์

Trusted Organization



Care
ความห่วงใย เอื้ออาทร
และฟังพวาได้



Reliability
ชัดเจน สม่ำเสมอ
ทั้งการกระทำ และคำพูด



Psychological Safety
สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย
ให้คนกล้าพูด กล้าแสดงออก
และกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง



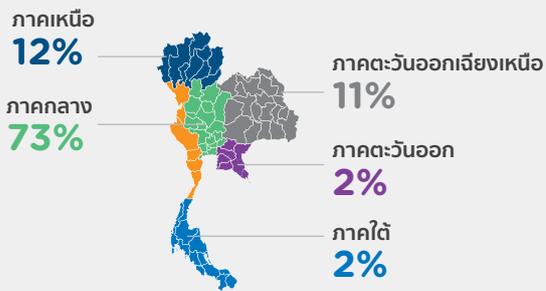
Fairness
ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ
และได้รับผลตามสิ่งที่ตน
ได้กระทำไว้

การดึงดูดบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของเยาวชนในฐานะกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศและสังคมในอนาคต จึงมุ่งสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ผ่านโครงการสหกิจศึกษา (KTC COOP) ซึ่งต่อยอดจากโครงการ KTC Learn & Earn โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ เข้าฝึกงานภายในองค์กร เพื่อเรียนรู้การทำงานจริง พัฒนาทักษะ และเตรียมความพร้อมสู่โลกอาชีพ นักศึกษาจะได้รับการดูแลโดยพี่เลี้ยง (Mentor) ที่ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ และติดตามผลการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาฝึกงาน พร้อมเข้าร่วมหลักสูตรการเรียนรู้ของบริษัท เช่น ความรู้ด้านธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน เป็นต้น รวมถึงหลักสูตรพัฒนาตนเอง อาทิ Growth Mindset และความรู้ด้านการเงิน โดยตลอดระยะเวลาโครงการ มีนักศึกษาเข้าร่วมกว่า 4,048 คน และมีผู้ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำจำนวน 324 คน

ในปี 2568 มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการจำนวน **106 คน**

แบ่งตามพื้นที่



แบ่งตามสัญชาติ



ได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานของบริษัทจำนวน **5 คน**

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

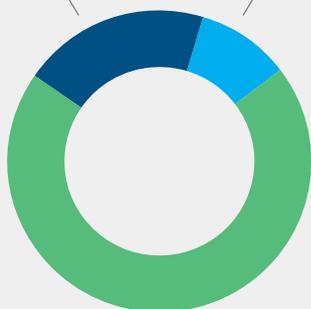
บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการเงิน โดยจัดทำแผนการเรียนรู้และพัฒนาประจำปีที่เน้นการยกระดับทักษะใหม่ (Reskill & Upskill) ครอบคลุมทักษะสำคัญ ทั้งทักษะเชิงเทคนิค และทักษะทางสังคม/อารมณ์ (Hard Skills & Soft Skills) เช่น ทักษะดิจิทัลและเทคโนโลยี การบริหารความเสี่ยง การวิเคราะห์ข้อมูล การบริการลูกค้า การคิดเชิงกลยุทธ์ การสื่อสาร และการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น พร้อมส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างเข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สร้างความคล่องตัว และรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

<p>วิธีการเรียนรู้ และประเภทการฝึกอบรม (Types of Training)</p>	<p>กิจกรรมแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)</p> <p>โครงการ KTC Made ผ่านการให้ความรู้และแบ่งปันประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ให้กับพนักงานที่สนใจ รวมไปถึงงานการเรียนรู้ผ่านทีมและเครือข่าย (Team and Networks)</p>
	<p>การจัดอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก (Workshop & Lecture)</p> <p>การจัด Workshop การอบรม Inspiration Talk</p>
	<p>การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Online Learning)</p> <p>การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร เช่น KTC UNITE e-Learning และสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เป็นต้น</p>
	<p>การฝึกสอนและการให้คำปรึกษา (Coaching & Mentorship)</p> <p>ระบบ Internal Coach และ Mentor เพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ ค้นหาจุดแข็ง และวางแผนเติบโตในสายอาชีพ</p>

KTC e-Library

บริษัทได้เปิดให้บริการ KTC e-Library ห้องสมุดออนไลน์ฟรี พร้อมบริการยืมหนังสือที่ได้รับการแนะนำจากผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง บริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการส่วนบุคคล โดยนำแนวทางการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ตามหลัก 70:20:10 มาใช้ได้แก่

การเรียนรู้จากผู้อื่น หรือการฝึกสอน และข้อเสนอแนะ ร้อยละ **20**



การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการมอบหมายโครงการ ร้อยละ **70**

การเรียนรู้อย่างเป็นทางการ ห้องเรียน หรือ e-Learning ร้อยละ **10**



การอบรมและสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงาน

ในปี 2568 บริษัทได้จัดอบรมให้แก่พนักงานทุกคน ทั้งพนักงานประจำและพนักงานสัญญาชั่วคราว ในหัวข้อต่าง ๆ อาทิ การเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูล การพัฒนาภาวะผู้นำและวัฒนธรรมการโค้ชซึ่ง การส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในองค์กร การยกระดับความเข้าใจด้าน ESG และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีความสามารถสูง เพื่อเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อนกลยุทธ์และรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในระยะยาว

หลักสูตร Power BI IIa: Power Automate

บริษัทจัดอบรมหลักสูตร Power BI และ Power Automate อย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกในรูปแบบ Workshop และการบรรยาย เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำงานอัตโนมัติของพนักงานให้สอดคล้องกับการทำงานในยุคดิจิทัล ภายใต้การสนับสนุนจากสายงานควบคุมงานปฏิบัติการและปฏิบัติการร้านค้า โดยในปี 2568 บริษัทได้ขยายขอบเขตการอบรมเพิ่มเติมในด้าน Power Automate Desktop และ Power Apps ครอบคลุมการจัดการฐานข้อมูล การพัฒนาระบบการทำงานอัตโนมัติ และการออกแบบแอปพลิเคชันแบบ Low-code / No-code เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดจากการทำงานซ้ำ ๆ และพัฒนาทักษะเชิงลึกผ่านการสร้างรายงานแบบไดนามิกและการประยุกต์ใช้จริงในงาน



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **185** คน

โดยการอบรมได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย **9.4** จาก **10** คะแนน

หลักสูตร ESG DNA

บริษัทจัดทำหลักสูตร ESG DNA ในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, Governance: ESG) ให้แก่พนักงานทุกระดับ พร้อมปลูกฝังการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน หลักสูตรครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับหลักด้านการนำแนวคิด ESG ไปปฏิบัติจริง เศรษฐกิจหมุนเวียน การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า และการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถประยุกต์ใช้หลักการ ESG ในการทำงานประจำวัน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว อันเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **20 คน**



หลักสูตร Six Sigma Green Belt

บริษัทยังเดินหน้าพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องด้วยการจัดอบรมหลักสูตร Six Sigma Green Belt ซึ่งจัดเป็นรุ่นที่ 3 เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามมาตรฐานสากลของ Six Sigma ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อบกพร่อง และยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน ผู้เข้าร่วมต้องพัฒนาและนำเสนอโครงการปรับปรุงที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร พร้อมได้รับใบรับรองเมื่อจบหลักสูตร สะท้อนถึงความสำเร็จและความมุ่งมั่นของบริษัทในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

โดยหลักสูตรมีประโยชน์ของการฝึกอบรม ดังนี้

- ช่วยให้พนักงานผู้เข้าร่วมอบรมสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคนิคและแนวทางต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้มาปรับใช้เพื่อลดปัญหาในกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ ส่งผลให้บริษัทสามารถประหยัดต้นทุนได้ประมาณ 3 ล้านบาท
- ช่วยให้พนักงานผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งผลให้มีบริษัทโอกาสเพิ่มรายได้ประมาณ 8.3 ล้านบาท



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **6 คน**

โดยได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย

9.6 จาก **10** คะแนน

โครงการพัฒนาผู้นำในองค์กร

บริษัทได้จัดทำโครงการพัฒนาผู้นำเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร โดยมุ่งเน้นการต่อยอดทักษะการบริหารจัดการ และการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้นำในยุคใหม่สามารถรับมือกับความท้าทาย สร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

KTC Coaching Culture

บริษัทส่งเสริมการพัฒนา KTC Coaching Culture เพื่อยกระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน โดยนำแนวคิดการโค้ชชิ่ง (Coaching) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานทุกระดับ มุ่งเน้นการค้นพบศักยภาพจากภายใน (Self-Discovery) การสร้างความเป็นเจ้าของเป้าหมายในการทำงาน (Accountability) และการปลูกฝังวัฒนธรรมการเติบโตร่วมกับองค์กร การโค้ชถูกออกแบบให้เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้คิด วิเคราะห์ และลงมือทำด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างรอบด้านและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และเสริมสร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว



ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด **34** คน



Multiplier Leadership Program

บริษัทจัดทำโครงการ Multiplier Leadership Program เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากรที่มีบทบาทในการชี้นำทีม โดยมุ่งเสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการและการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ หลักสูตรดังกล่าวได้รับการออกแบบเพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมสามารถเป็น “ผู้นำที่ส่งเสริมศักยภาพของผู้อื่น (Multiplier)” และตระหนักถึงผลกระทบของ “ผู้นำที่ลดทอนความสามารถของทีม (Diminisher)” ผ่านการเรียนรู้แนวคิดสำคัญ การฝึกปฏิบัติจริง และการนำเครื่องมือไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทีมอย่างเป็นรูปธรรม โครงการนี้ช่วยให้ผู้นำสามารถปรับบทบาทและพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อเปิดโอกาส สนับสนุนการเติบโตของทีม และสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการพัฒนาผู้นำที่เข้มแข็ง สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การเติบโต และความยั่งยืนในระยะยาว



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **25** คน

Talent program

บริษัทดำเนินโครงการ Talent Program ตั้งแต่ปี 2567 เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานที่มีความสามารถจากทุกสายงาน โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่สามารถนำไปปรับใช้ ต่อยอด และประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ผ่านการเรียนรู้ร่วมกันภายในทีมและเครือข่ายขององค์กร ทั้งนี้โครงการได้เชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาร่วมถ่ายทอดความรู้เพิ่มเติม พร้อมจัดกิจกรรมแบบแบ่งกลุ่มเพื่อร่วมทำงานและพัฒนาโปรเจกต์ร่วมกัน โดยแต่ละกลุ่มประกอบด้วยพนักงานจากหลากหลายสายงาน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2568 บริษัทได้ต่อยอดโครงการผ่านการจัดทำ Special Project ภายใต้แนวคิด “Avengers: Power of Communication” ซึ่งเป็นกิจกรรมการนำเสนอ Pitching Business Project ต่อคณะอนุกรรมการ Management & Sustainability Committee เพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการคิดเชิงกลยุทธ์ โครงการดังกล่าวเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานร่วมกันในรูปแบบข้ามสายงาน แบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม เพื่อผสานความเชี่ยวชาญและศักยภาพเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในการนำเสนอ New Initiative ที่สามารถต่อยอดการดำเนินธุรกิจ ควบคู่กับการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับความคล่องตัวของกระบวนการทำงาน สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ สร้างนวัตกรรมภายในองค์กร และเสริมความแข็งแกร่งของทุนมนุษย์เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว



 ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด **97** คน



จำนวนชั่วโมงที่อบรมทั้งสิ้น
157,624 ชั่วโมง



ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรม
ของพนักงานทั้งหมด
86.37 ชั่วโมง/คน/ปี

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเติบโตและการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสามารถ และเส้นทางอาชีพของตนเอง ภายใต้ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่มีโครงสร้างชัดเจน โปร่งใส และดำเนินการอย่างเป็นระบบตลอดทั้งปี เพื่อให้ผลการดำเนินงานของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีเกณฑ์การประเมินผลปฏิบัติงาน ดังนี้



- **การประเมินโดยจัดการตามวัตถุประสงค์:** การประเมินผลเริ่มตั้งแต่ต้นปีผ่านการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators: KPI) และเกณฑ์การประเมินที่เชื่อมโยงกับแนวคิด Balanced Scorecard ครอบคลุมมิติด้านการเงิน ลูกค้า และกระบวนการภายใน โดยเน้นการมีส่วนร่วมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ในการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการทำงานร่วมกัน



- **การประเมินผลแบบ 360 องศา:** ผสานการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI เข้ากับการประเมินคุณค่าหลักขององค์กร (Core Values) และขีดความสามารถ (Core Competencies) เพื่อสะท้อนศักยภาพของพนักงานในรอบด้าน ทั้งด้านผลงาน พฤติกรรม และทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น



- **การประเมินผลการปฏิบัติงานของทั้งทีม:** การกำหนด Group KPI เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน



- **การสนทนาแบบแลกเปลี่ยนข้อมูล:** กำหนดให้พนักงานมีการพูดคุย สื่อสารระหว่างกัน เพื่อแบ่งปันข้อคิดเห็น มุ่งเน้นการพูดคุยที่กระชับ ตรงประเด็น สม่่าเสมอ เพื่อขับเคลื่อนพนักงานให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้

บริษัทมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอดปี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผลการประเมินจะถูกนำมาจัดลำดับตามหลัก Bell Curve และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการปรับเงินเดือน โบนัส และการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างแรงจูงใจ เสริมสร้างความเป็นธรรม และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างยั่งยืนในระยะยาว



ในปี 2568 พนักงาน **ร้อยละ 100** ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและสนับสนุนความเป็นอยู่ที่มีคุณภาพของพนักงาน โดยจัดให้มีสวัสดิการหลากหลายรูปแบบ เพื่อส่งเสริมความมั่นคง ความปลอดภัย และความสุขในการทำงาน พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจและความผูกพันกับองค์กร โดยสวัสดิการครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ดังนี้



สมดุลชีวิตการทำงาน

การจัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งช่วยลดความแออัดจากการจราจร โดยเปิดโอกาสให้ปรับเวลาเข้า-ออกงานตามลักษณะงานและภารกิจส่วนตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถเลือกเวลาเข้างานได้ 3 ช่วง คือ 08.00 น. 08.30 น. และ 09.00 น.

สภาพแวดล้อมการทำงาน

การจัดพื้นที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีพื้นที่ส่วนกลางที่ออกแบบให้พนักงานสามารถพักผ่อนและปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องนั่งประจำที่โต๊ะ ช่วยให้พนักงานลดความเครียดในที่ทำงานได้

สวัสดิการด้านครอบครัวและชีวิตส่วนตัว

- กำหนดสิทธิการลาคลอดสูงสุด 120 วัน รวมวันเตรียมก่อนคลอด โดยได้รับค่าจ้างเต็มจำนวน ไม่เกิน 60 วัน (รวมวันหยุด) ตามที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถลาต่อเนื่องเพื่อเลี้ยงดูบุตรในกรณีที่บุตรเจ็บป่วย เสี่ยงต่อการเกิดโรคแทรกซ้อน มีความผิดปกติ หรือมีภาวะความพิการ ได้อีกไม่เกิน 15 วัน
- กำหนดสิทธิการลาเพื่อช่วยเหลือคู่สมรสที่คลอดบุตร สามารถลาได้ไม่เกิน 15 วัน โดยใช้สิทธิก่อนหรือภายใน 90 วัน นับแต่วันที่บุตรคลอด
- พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์สามารถขอโอนย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานชั่วคราวหากพิจารณาแล้วว่ามีความเสี่ยงต่อการตั้งครรภ์
- จัดให้มีห้องสำหรับคุณแม่ให้นมบุตร
- จัดให้มีเงินขวัญถุงสำหรับพนักงานที่คลอดบุตร



ทั้งนี้ บริษัทขยายขอบเขตสวัสดิการที่นอกเหนือจากสวัสดิการขั้นพื้นฐานให้แก่พนักงานทุกคน อาทิ

สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย

- การจัดให้มีประกันสุขภาพและประกันชีวิตครอบคลุมการรักษาพยาบาลและกรณีเสียชีวิต สำหรับพนักงานแบบกลุ่ม เพื่อช่วยคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ ลดภาระค่าใช้จ่าย และสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพให้กับพนักงาน
- การจัดให้มีประกันสุขภาพและประกันชีวิตครอบคลุมการรักษาพยาบาลและกรณีเสียชีวิต สำหรับครอบครัวพนักงาน โดยบริษัทสนับสนุนค่าเบี้ยประกันสุขภาพบางส่วนสำหรับครอบครัว

สวัสดิการด้านการเงินและความมั่นคง

บริษัทจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund) โดยจัดให้มีผู้จัดการกองทุนที่ยึดหลักธรรมาภิบาลการลงทุน (I-Code) เพื่อเน้นการลงทุนอย่างรับผิดชอบและโปร่งใส ตลอดจนจัดให้มีเงินช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายแรงงาน อาทิ ประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกาย

บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ พร้อมสร้างความสามัคคีภายในองค์กร ผ่านกิจกรรมกีฬา เช่น KTC Badminton Championship 2025 และ KTC Soccer Cup 2025 เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีกิจกรรมการนวดผ่อนคลาย เพื่อช่วยบรรเทาความเมื่อยล้าและลดอาการออฟฟิศซินโดรม โดยให้บริการจากผู้ฝึกทางสายตาศูนย์บริการคนตาบอดแห่งชาติ ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้มุ่งช่วยให้พนักงานลดความเครียดในที่ทำงานตลอดจนมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น

การเตรียมความพร้อมสำหรับการเกษียณอายุ

บริษัทสนับสนุนการออมเพื่อการเกษียณอายุของพนักงานโดยมีแผนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่ยืดหยุ่นและหลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือก พร้อมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ วางแผนภาษี เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ สิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับเมื่อเกษียณ อาทิ เงินชดเชยตามกฎหมายแรงงาน เงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงของรางวัลเมื่อเกษียณอายุ

ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างและรักษาความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ในฐานะปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยได้จัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ทักษะคิด และความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างเป็นระบบ แบบสำรวจครอบคลุม 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) การให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีศักยภาพ (Focus on Talents) ความคล่องตัวในการทำงานและการปรับตัวขององค์กร (Agility) ปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน (Fundamentals) และลักษณะงาน (Work) ควบคู่กับการประเมินความผูกพันใน 3 มิติสำคัญ

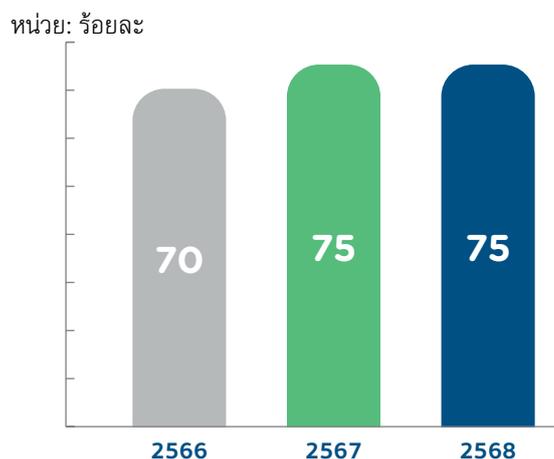


นอกจากนี้ แบบสำรวจยังประกอบด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสะท้อนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเด็นที่ต้องการให้องค์กรพัฒนาเพิ่มเติมโดยตรงไปตรงมา บริษัทนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์และสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างโปร่งใสในทุกปี พร้อมใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแผนพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม ความผูกพัน และการเติบโตของพนักงานอย่างยั่งยืน

ตัวอย่างคำถาม ?

- ★ ● **ความพึงพอใจในงาน:** งานที่ฉันทำเหมาะสมกับความสามารถและประสบการณ์ของฉันหรือไม่
- 🎯 ● **เป้าหมายของพนักงาน:** พันธกิจของบริษัทเป็นตัวช่วยกำหนดทิศทางในการทำงานให้ฉันได้อย่างมีความหมายหรือไม่
- 😊 ● **ความสุข:** บริษัทให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างแท้จริงหรือไม่
- 😞 ● **ความเครียด:** ฉันสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

ผลสำรวจความผูกพันของพนักงาน



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักการตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย และชุมชนที่เกี่ยวข้อง การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนไม่ได้จำกัดอยู่เพียงประเด็นด้านแรงงานหรือความเป็นธรรมทางสังคมเท่านั้นแต่ยังครอบคลุมถึงผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แม้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางธุรกิจ แต่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน อาทิ การละเมิดความเป็นส่วนตัวจากการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากความยินยอม หากไม่มีกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินงานที่ดี ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่ชัดเจน พร้อมดำเนินการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม เทคโนโลยี และกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



จำนวนกรณีการแจ้งเกี่ยวกับการละเมิด
สิทธิมนุษยชนเป็น 0 กรณี



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



จำนวนกรณีการแจ้งเกี่ยวกับการละเมิด
0 กรณี



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า นักลงทุน และคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อเสถียรภาพทางการเงินและความยั่งยืนขององค์กร การบูรณาการประเด็นสิทธิมนุษยชนในกระบวนการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงช่วยลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย ข้อพิพาท และความเสียหายต่อชื่อเสียง ส่งผลเชิงบวกต่อมูลค่าองค์กรในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: การละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงหรือทางอ้อมอาจนำไปสู่คดีความ การถูกลงโทษทางกฎหมาย และการสูญเสียความเชื่อมั่นจากนักลงทุนและตลาดทุน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและความสามารถในการแข่งขันของบริษัท



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนช่วยให้บริษัทตระหนักถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่อาจกระทบต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน ส่งเสริมการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างรับผิดชอบ และช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมทางอ้อมในห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: การดำเนินโครงการที่ไม่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน อาจก่อให้เกิดประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของชุมชน อาทิ การกำจัดเอกสารหรือบัตรเครดิตหมดอายุที่ไม่ถูกต้องตามหลักสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มปริมาณขยะพลาสติกหรือของเสียอันตราย และก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การเคารพสิทธิมนุษยชนช่วยส่งเสริมความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ลดความขัดแย้งทางสังคม และสนับสนุนความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: การขาดกลไกป้องกัน ตรวจสอบ และเยียวยาการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพอาจนำไปสู่ข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และความไม่พอใจของสังคม ซึ่งอาจกระทบต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: การดำเนินธุรกิจตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (The UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ช่วยให้บริษัทมีกรอบในการป้องกัน ตรวจสอบ และเยียวยาการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม ครอบคลุมทั้งการดำเนินงานภายในองค์กรและห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: หากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) ไม่ครอบคลุมหรือขาดการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้บริษัทมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยไม่ตั้งใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว

การกำกับดูแล

บริษัทมีโครงสร้างการกำกับดูแลด้านสิทธิมนุษยชนภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริษัท โดยมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาล และความยั่งยืน คณะอนุกรรมการ Management & Sustainability Committee คณะอนุกรรมการ Risk Management Committee สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ และหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง รับผิดชอบในการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล ลดความเสี่ยงต่อผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างความเชื่อมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
คณะกรรมการบริษัท	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลและทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทซึ่งครอบคลุมปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล รับทราบรายงานผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงความเสี่ยงและการเยียวยาในกรณีที่มีเหตุการณ์การร้องเรียนเกิดขึ้นเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล
คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาล และความยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน โดยบูรณาการความเสี่ยงและโอกาสด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร ครอบคลุมทั้งการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า ส่งเสริมการเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมซึ่งครอบคลุมปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนให้เป็นที่เข้าใจทั่วทุกระดับและมีผลในทางปฏิบัติ
คณะอนุกรรมการ Management & Sustainability Committee	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแผนงานขององค์กร รวมทั้งตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การดำเนินงานครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชน
คณะอนุกรรมการ Risk Management Committee	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชน
สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำและทบทวนคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจในส่วนของการเคารพสิทธิมนุษยชน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมจัดให้มีช่องทางร้องเรียนและการเยียวยาที่โปร่งใสสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย
หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการประเมินและตรวจสอบสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) เพื่อระบุและจัดการความเสี่ยงในกิจกรรมและห่วงโซ่คุณค่า

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ครอบคลุมการป้องกันการละเมิดสิทธิ อาทิ การใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ เสรีภาพในการสมาคม สิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม ค่าตอบแทนที่เท่าเทียม การคุกคาม และการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (The UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) มาปรับใช้ โดยยึดแนวทาง Protect, Respect, Remedy พร้อมสื่อสารนโยบายและความคาดหวังไปยังผู้มีส่วนได้เสีย ครอบคลุมทั้งพนักงาน คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ ผ่านการจัดอบรมพนักงานเป็นประจำและกำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า เพื่อให้คู่ค้ารับทราบและถือปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนตลอดกระบวนการดำเนินงาน



แนวปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติหรือการกีดกัน พร้อมเคารพความหลากหลายทุกรูปแบบ ทั้งการศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ หรือเพศสภาพ หรือความบกพร่องทางร่างกาย ตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก การกำหนดค่าตอบแทน หรือสวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ตลอดจนการจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงพนักงาน LGBTQIAN+ และคู่ชีวิตที่ไม่ได้จดทะเบียน อาทิ สวัสดิการคู่ชีวิต ประกันสุขภาพ และเงินช่วยเหลือ ในโอกาสสำคัญ โดยบริษัทสนับสนุนวัฒนธรรมการเคารพความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ทุกคนพัฒนาตนเอง และสร้างช่องทางสื่อสารอย่างทั่วถึง

บริษัทจัดให้มีมาตรการป้องกันและคุ้มครองพนักงานทุกระดับไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการคุกคามทางเพศ การคุกคามในรูปแบบอื่น ๆ การถูกเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดทางเพศ ระหว่างพนักงาน ไม่ว่าจะในระดับเดียวกันหรือแตกต่างกันซึ่งถือเป็นความผิดวินัยร้ายแรง หากฝ่าฝืนระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน บริษัทจะพิจารณาบทลงโทษตามความร้ายแรงของความผิด อาทิ ว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจา ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร พักงานโดยไม่จ่ายค่าจ้าง เลิกจ้าง พร้อมค่าชดเชย หรือเลิกจ้างโดยไม่จ่ายค่าชดเชย

นอกจากนี้ บริษัทมีการจัดตั้งช่องทาง HR Clinic เพื่อรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษา และปรับปรุงสวัสดิการให้สอดคล้องกับกฎหมายแรงงานที่เปลี่ยนแปลง พร้อมมุ่งมั่นการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ



การปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรม

บริษัทปฏิบัติตามกรอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่ ก่อนการขาย ระหว่างการขาย การบริการหลังการขาย ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ ที่มีปัญหาในการชำระหนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการเสนอขายหรือให้บริการอย่างถูกต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการเยียวยาที่เหมาะสม รวมถึงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ ส่งเสริมการให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าเตือนที่ลูกค้าควรรู้เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมและสนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงิน สามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตนเอง เพื่อสร้างความมั่นใจ ปลอดภัย และความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการสื่อสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย



การบริหารจัดการ ด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า

บริษัทดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบตามนโยบายการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดให้คู่ค้าประเมินตนเอง พร้อมส่งตรวจเพื่อให้มั่นใจว่าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า ซึ่งครอบคลุมเรื่องสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย โดยบริษัททำนิงและเคารพสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า ตลอดจนปฏิบัติตามสัญญาอย่างเป็นธรรม และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคู่ค้าผ่านการอบรมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบและยั่งยืน

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัทดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยเริ่มจากการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร พร้อมระบุและประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง Human Rights Due Diligence (HRDD) มีการทบทวนและปรับปรุงแผนผังความเสี่ยงของประเด็นสำคัญอย่างเป็นระบบเป็นประจำ โดยพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญ อาทิ ระดับความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสเกิดขึ้นต่อผู้ถือสิทธิ ครอบคลุมกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ ชุมชนท้องถิ่น และกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้หญิง เด็ก ชนพื้นเมือง แรงงานข้ามชาติ และผู้พิการ เป็นต้น

กระบวนการนี้ช่วยให้บริษัทสามารถจัดมาตรการป้องกัน เยียวยา และบรรเทาผลกระทบได้อย่างเหมาะสม รวมถึงป้องกันการละเมิดซ้ำในอนาคต โดยบริษัทดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบตามความเหมาะสม และสื่อสารข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับมาตรฐานสิทธิมนุษยชนสากล

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทดำเนินการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนทุก 2 ปี โดยบูรณาการกระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินธุรกิจหลักขององค์กร การประเมินครอบคลุมการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท ซึ่งครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น

ในปี 2567 - 2568 มีประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการประเมิน ดังนี้

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการประเมิน	กลุ่มที่ได้รับผลกระทบ
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ
การนำเสนอสินค้าและบริการที่คลาดเคลื่อน	ลูกค้า
การทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม	ลูกค้า
การกีดกันทางการเงิน/ การเลือกปฏิบัติในการให้บริการทางการเงิน	ลูกค้า
สภาพการทำงาน	พนักงาน คู่ค้า ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ
การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด	พนักงาน
การเลือกปฏิบัติในการคัดเลือกและปฏิบัติต่อคู่ค้า	คู่ค้า ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ
การรวมตัวกันและสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรอง	พนักงาน
อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	พนักงาน คู่ค้า ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ
การปฏิบัติงานของหน่วยรักษาความปลอดภัย	คู่ค้า ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ
การใช้แรงงานผิดกฎหมาย	พนักงาน

ประเด็นความเสี่ยงสูงและแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน



ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy)

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน:

บทบาทของบริษัทในฐานะของผู้ให้บริการทางการเงินมาพร้อมกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ข้อมูล หรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น การละเมิดข้อมูลที่เกิดจากการโจมตีทางไซเบอร์หรือการขาดมาตรการรักษาความปลอดภัยทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือกระบวนการทำงานที่ไม่รัดกุมเพียงพอ รวมถึงการนำข้อมูลลูกค้า คู่ค้า หรือพนักงานไปใช้ในเชิงพาณิชย์เพื่อประโยชน์ขององค์กร อาจส่งผลให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ:

ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ผู้หญิงและบุคคลที่เป็น LGBTQIAN+

มาตรการบรรเทาผลกระทบ:

บริษัทปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และมาตรฐาน ISO/IEC 27701:2019 ระบบการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล มาตรฐาน PCI DSS รวมถึงมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อป้องกันข้อมูลของลูกค้า อาทิ นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งถูกผนวกอยู่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร การจัดให้มีช่องทางรับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ ได้จัดให้มีคณะกรรมการ Information Security Committee เพื่อกำกับดูแลและจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคล

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การนำเสนอสินค้า และบริการที่คลาดเคลื่อน (Mis-Selling)

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน:

การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ อาทิ ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม รวมถึงการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นเพิ่มเติมโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายได้เนื่องจากการส่งเสริมให้เกิดการก่อหนี้ที่เกินควร หรือการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ:

ลูกค้า ซึ่งหมายรวมถึง ผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ถูกชักชวน หรือผู้รับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้หญิง เด็กและบุคคลที่เป็น LGBTQIAN+

มาตรการบรรเทาผลกระทบ:

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการเสนอขายหรือให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวมถึงการดำเนินการแก้ไข หากมีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ ผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการ Market Conduct Committee และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัททราบ ตามลำดับ นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรมก่อนการอนุมัติให้เป็นพนักงานขาย อีกทั้งจัดให้มีการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับพนักงานและผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเปิดเผยการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้สนใจได้อย่างถูกต้องครบถ้วนในทุกช่องทางทางการเสนอขาย นอกจากนี้ ยังมีการสุ่มสอบถามการให้บริการและการตรวจสอบสื่อโฆษณาต่าง ๆ เป็นประจำอีกด้วย

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ แปรนตร์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ

ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

	ร้อยละของการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	ร้อยละของการประเมินที่พบว่ามีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	ร้อยละของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีการป้องกัน BSSiGA และกระบวนการเยียวยาผลกระทบ
พนักงาน	100	0	0
คู่ค้า	71	0	0

หมายเหตุ: คู่ค้าทั้งหมด 71% ได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ ซึ่งครอบคลุมแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการเคารพสิทธิมนุษยชน

การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัทจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Channel) ที่ปลอดภัย เป็นความลับ และเข้าถึงได้สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อใช้รายงานกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิด หรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมอื่น ๆ โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสดอย่างเคร่งครัด และไม่เปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งข้อมูล พร้อมกำหนดกระบวนการตรวจสอบการบังคับใช้มาตรการทางวินัยที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความรุนแรงของการกระทำ โดยมีการลงโทษตามระเบียบวินัยของบริษัท ตั้งแต่การตักเตือน พักงาน เลิกจ้าง หรือดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ รวมถึงมีแนวทางการบรรเทาผลกระทบและการเยียวยาตลอดจนมีการรายงานให้ผู้บริหารหรือคณะกรรมการทราบหากเกิดเหตุการณ์ตามแนวทางที่ระบุในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจและระเบียบทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าทุกกรณีจะได้รับการจัดการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม นอกจากนี้ บริษัทมุ่งมั่นสื่อสารและสร้างความเข้าใจในประเด็นสิทธิมนุษยชนกับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการเคารพสิทธิและป้องกันการละเมิดในทุกระดับขององค์กร



ในปี 2568 ไม่มีข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

การป้องกัน BSSiGA และเยียวยา ผลกระทบที่เกิดขึ้น

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม ควบคู่กับการกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ พร้อมติดตามและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทจะดำเนินการแก้ไขและเยียวยาอย่างเหมาะสมตามหลักความเป็นธรรม อีกทั้งมีการทบทวนและปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน

โครงการด้านสิทธิมนุษยชน

หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจให้แก่พนักงานทุกคน ผ่านการเรียนรู้แบบ e-learning โดยมีเนื้อหาครอบคลุมถึงเรื่องแนวทางการดำเนินการของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติและการไม่คุกคามในที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถระบุรูปแบบต่าง ๆ ของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติและการคุกคาม และสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างเหมาะสม



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **1,821** คน
คิดเป็นร้อยละ **100**



การอบรมหลักสูตร Non-Discrimination & Anti-Harassment

บริษัทจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ภายใต้หลักสูตร Non-Discrimination & Anti-Harassment ให้แก่พนักงานระดับหัวหน้างานเพื่อส่งเสริมความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชน ความเท่าเทียม และการปฏิบัติอย่างเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ในองค์กร โดยได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เนื้อหาภายในหลักสูตรครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนตามปฏิญญาสากล (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) การป้องกันการเลือกปฏิบัติและการคุกคามในทุกรูปแบบ รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม (Do & Don't) สอดคล้องตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท ทั้งยังมีการสื่อสารช่องทางการแจ้งเหตุและมาตรการรักษาความลับ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เป็นธรรม และเป็นมิตรต่อทุกคน การอบรมในลักษณะเชิงปฏิบัติช่วยให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง ลดความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนและความขัดแย้งในที่ทำงาน และสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพความหลากหลาย ส่งเสริมความเท่าเทียม และสนับสนุนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 73 คน



เวทีเสวนา Beyond Rainbow ขับเคลื่อน Diversity, Equity & Inclusion (DEI)

บริษัทดำเนินโครงการ “Beyond Rainbow - DEI” เพื่อส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วมทั้งภายในองค์กรและสังคม โดยจัดเวทีเสวนาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากหลายภาคส่วนเพื่อส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด DEI และสนับสนุนเศรษฐกิจสีชมพู (Pink Economy) นอกจากนี้ บริษัทยังนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยท้าทายของกลุ่มหลากหลายทางสังคมมาประยุกต์ใช้ในการสรรหาคู่มืออย่างเป็นกลาง เพื่อลดอคติและเพิ่มโอกาสที่เท่าเทียมภายในองค์กร บริษัทได้พัฒนาสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงพนักงาน LGBTQIAN+ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งเสริมวัฒนธรรมการแสดงความคิดเห็น และสนับสนุนผู้หญิงสู่ตำแหน่งผู้นำ โครงการนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการเคารพสิทธิมนุษยชนและสร้างองค์กรที่ยั่งยืนด้วยพลังจากความหลากหลายและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 13 คน

โครงการกิจกรรมอาสาเพื่อสังคม

โครงการร่วมแบ่งปันจากพี่สู่น้อง มูลนิธิเด็กในสลัมบ้านสมวัย

บริษัทจัดโครงการที่เปิดโอกาสให้พนักงานและนักศึกษาฝึกงานเข้าร่วมกิจกรรมอาสา โดยให้ทุกคนได้ใช้เวลาและทำกิจกรรมร่วมกับเด็กกลุ่มเปราะบาง กิจกรรมดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างอาสาสมัครและเด็ก ๆ พร้อมทั้งช่วยสร้างความตระหนักให้ผู้เข้าร่วมเห็นถึงปัญหาทางสังคมที่เด็กกลุ่มนี้เผชิญ ไม่ว่าจะเป็นความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงการศึกษา หรือการมีส่วนร่วมในสังคม



 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด
120 คน

โครงการร่วมแบ่งปันจากพี่สู่น้อง มูลนิธิโรคไต

บริษัทจัดโครงการเพื่อให้พนักงานจิตอาสาร่วมถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่กลุ่มเปราะบาง (ทุพพลภาพ) ในด้านต่าง ๆ อาทิ ความรู้ทางการเงิน การเตรียมความพร้อมในการสมัครงาน และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต โดยใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของพนักงานในการส่งต่อความรู้ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำทักษะต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

 กลุ่มเปราะบาง (ทุพพลภาพ)
เข้าร่วมกิจกรรม **120 คน**



โครงการบริจาคโลหิต

บริษัทร่วมกับสภาภคชาติไทย ดำเนินการรับบริจาคโลหิตที่อาคารสำนักงานใหญ่ปีละ 4 ครั้ง เพื่อสนับสนุนการสำรองโลหิตสำหรับผู้ป่วยทั่วประเทศ โครงการนี้เปิดให้ทั้งพนักงานของบริษัทและประชาชนทั่วไปเข้าร่วมบริจาคได้ โดยบริษัทมุ่งหวังให้เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมจิตสาธารณะและสร้างการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นโอกาสเพิ่มโอกาสให้กับผู้มีความพร้อมและตั้งใจจะร่วมสนับสนุนภารกิจของสภาภคชาติไทยในการเข้าถึงการบริจาคโลหิตและรักษาชีวิตผู้ป่วยอีกด้วย



ผู้เข้าร่วมบริจาคโลหิตทั้งหมด 300 คน
และสามารถรวบรวมโลหิตทั้งสิ้น 264 ยูนิต หรือ 118,800 ซีซี

โครงการเย็บदानมเทียมเพื่อผู้ป่วยมะเร็ง

บริษัทร่วมกับ SABINA เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมทำกิจกรรมเย็บदानมเทียม เพื่อนำส่งมอบให้แก่ผู้ป่วยมะเร็งเต้านมในสถานพยาบาลต่างๆ โดยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการฟื้นฟูร่างกายและสภาพจิตใจของผู้ป่วยหลังการผ่าตัด ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานเกิดจิตสาธารณะและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมผ่านกิจกรรมอาสาที่สร้างคุณค่าอย่างเป็นรูปธรรม



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 40 คน
รวมผลิตदानมเทียมทั้งหมด 100 ชิ้น

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในฐานะปัจจัยพื้นฐานของคุณภาพชีวิตพนักงาน ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทจึงกำหนดกรอบการกำกับดูแลและระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัท พนักงาน บุคคลภายใต้การกำกับดูแล รวมถึงคู่ค้าตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

บริษัทมุ่งเน้นการป้องกันและลดความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ผ่านกระบวนการระบุอันตราย การประเมินและจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง และการบูรณาการผลการประเมินเข้าสู่แผนปฏิบัติการ พร้อมกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณเพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล และยกระดับผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้แทนพนักงานในการสื่อสารและพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัย เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัย มีสุขภาวะที่ดี และยั่งยืนในระยะยาว

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



- อัตราการขาดงานของพนักงานจากการทำงาน น้อยกว่าร้อยละ 2.5 ของจำนวนวันทำงานทั้งหมด



Accident

- การเกิดอุบัติเหตุเท่ากับศูนย์



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



- อัตราการขาดงานของพนักงานจากการทำงาน ร้อยละ 2.16 ของจำนวนวันทำงานทั้งหมด



- การเกิดอุบัติเหตุ 1 กรณี



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน ส่งผลให้ต้นทุนด้านการรักษาพยาบาล การหยุดงาน และการชดเชยลดลง รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผลกระทบเชิงลบ: การลงทุนเพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัย อุปกรณ์ป้องกัน เทคโนโลยี และการฝึกอบรมพนักงาน อาจส่งผลให้เกิดต้นทุนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การปรับปรุงหรือยกระดับมาตรการด้านความปลอดภัยอาจส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการดำเนินงานในบางช่วงเวลา



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสมช่วยลดการใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ลดปริมาณของเสียจากกระบวนการดำเนินงาน และลดโอกาสการรั่วไหลหรือการปนเปื้อนที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงลบ: การใช้อุปกรณ์หรือวัสดุด้านความปลอดภัยบางประเภทอาจก่อให้เกิดของเสียเพิ่มขึ้น หากไม่มีการจัดการอย่างเหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงหรือซ่อมแซมสถานที่ทำงานอาจทำให้มีการใช้ทรัพยากรและพลังงานเพิ่มขึ้นในช่วงดำเนินการ



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและสุขภาวะที่ดี ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ ส่งผลให้บริษัทได้รับการยอมรับในฐานะองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลกระทบเชิงลบ: หากองค์กรขาดการส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพของพนักงานอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงาน และลดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของพนักงาน ลดความเสี่ยงของการเลือกปฏิบัติด้านสุขภาพและความปลอดภัย นอกจากนี้ การขยายมาตรฐานด้านความปลอดภัยไปยังคู่ค้าตลอดห่วงโซ่อุปทานยังช่วยยกระดับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในวงกว้าง

ผลกระทบเชิงลบ: ในกรณีที่การกำกับดูแลหรือการติดตามผลยังไม่ทั่วถึง อาจเกิดความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิด้านความปลอดภัยของพนักงานหรือแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงการกำหนดมาตรการที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของพนักงานบางกลุ่ม อาจส่งผลกระทบต่อความเท่าเทียมในการเข้าถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย

การกำกับดูแล

นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทปฏิบัติตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 โดยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ที่ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้บริหารและพนักงาน ส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ดูแลให้สถานประกอบการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วย จากการทำงาน ตลอดจนยกระดับประสิทธิภาพของระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

บริษัทได้จัดทำนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องไว้ในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยมีการปรึกษาหารือและการมีส่วนร่วมของตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับการสอบทานและรับรองโดยคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี รวมทั้งกำหนดไว้ในนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บังคับใช้กับพนักงานทุกคน ซึ่งรวมถึงพนักงานสัญญาจ้างและบุคคลที่ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท โดยมีแนวปฏิบัติสำคัญดังนี้



คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ
- กำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย พร้อมจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผ่านการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงมีการสื่อสาร และการสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานทุกระดับ



นโยบาย ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน

- กำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงยกระดับประสิทธิภาพการทำงานภายในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง
- บริหารจัดการและป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ตลอดจนเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานและลูกค้าภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่สามารถรับประกันความปลอดภัยของทุกคนในพื้นที่ปฏิบัติงาน
- บริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญต่อคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบคลุมทุกระดับการทางธุรกิจตั้งแต่ต้นทางจนถึงการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า
- สื่อสารแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการดำเนินงานให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมรับฟังความต้องการ และความคาดหวัง เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

โครงสร้างการกำกับดูแล

บริษัทมีโครงสร้างในการบริหารจัดการในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมอบหมายให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤต และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร เพื่อเข้ามาทำหน้าที่กำกับดูแล และส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
<p>คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> <p>ประกอบด้วย ประธานกรรมการจำนวน 1 ท่าน และกรรมการผู้แทนระดับผู้บังคับบัญชา พร้อมเลขานุการจำนวน 8 ท่าน และกรรมการผู้แทนลูกจ้าง 8 ท่าน</p>	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลและพัฒนาระบบความปลอดภัยภายในสถานประกอบการอย่างรอบด้าน และพิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยภายในองค์กร ดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานและกฎหมาย สำรวจแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและตรวจสอบเหตุการณ์อันตรายในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ จัดทำระบบและกระบวนการรายงานสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เพื่อให้สามารถรับรู้และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว จัดการประชุมประจำเดือนเพื่อติดตามผลการประเมินอันตราย และหารือแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา เผยแพร่ข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้พัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
<p>คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤต</p> <p>ประกอบด้วยประธานคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤต 1 ท่าน และอนุกรรมการพร้อมเลขานุการรวม 6 ท่าน</p>	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ อาทิ ภัยพิบัติ โรคระบาด หรือเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง พิจารณาการประกาศใช้แผนและกำกับติดตามการดำเนินการตามแผน เพื่อให้ธุรกิจสำคัญของบริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
<p>เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยขององค์กร และตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้มีความพร้อมและปลอดภัยอยู่เสมอ วิเคราะห์กิจกรรมทางธุรกิจเพื่อค้นหาปัจจัยเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตราย พร้อมทั้งพัฒนาและเสนอแนะมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุ รวมถึงรายงานและตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายหรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยมีมาตรการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบองค์รวมโดยบูรณาการการบริหารความเสี่ยง การป้องกันอันตราย การเตรียมความพร้อมและรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการดูแลสุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงาน ตลอดจนการเสริมสร้างความรู้ และวัฒนธรรมความปลอดภัยในทุกกระบวนการดำเนินงาน ครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบและก่อสร้าง การควบคุมและตรวจรับงาน ไปจนถึงการจัดและดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยและเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีช่องทางและกระบวนการสำหรับการรายงาน ติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์สาเหตุของเหตุการณ์ พร้อมนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ และยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้นำหลักเกณฑ์และข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมาบูรณาการใช้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการทำสัญญาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าและผู้รับเหมาทุกราย มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่บริษัทกำหนด โดยในสัญญาที่จัดทำขึ้นระหว่างบริษัทและคู่ค้าหรือผู้รับเหมา จะมีการระบุข้อกำหนดให้คู่ค้าและผู้รับเหมาปฏิบัติตาม จรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) อย่างเคร่งครัด ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณสมบัติของคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยครอบคลุมถึงการตรวจสอบใบอนุญาต ใบรับรอง และเอกสารที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อยืนยันความพร้อมและความสามารถในการดำเนินงานอย่างปลอดภัย และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อพนักงาน ทรัพย์สิน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง



การระบุอันตราย การประเมินความเสี่ยงและการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบ ประเมินความเสี่ยง และระบุอันตรายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยครอบคลุมสถานที่ทำงาน โดยได้รับการประเมินและจัดลำดับความสำคัญโดยบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สายงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริการงานทั่วไป และพยาบาล และนำมาตรการการจัดการที่เหมาะสมมาใช้ตามลำดับชั้นการควบคุม (Hierarchy of Controls) ผ่านการบูรณาการแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายเชิงปริมาณเพื่อจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยเริ่มจากการขจัดความเสี่ยง การทดแทน การควบคุมทางวิศวกรรม การบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการ และการใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายจากการทำงานทั้งของพนักงานและผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในอาคารสำนักงาน ทั้งนี้พนักงานมีสิทธิที่จะปฏิเสธและถอนตัวออกจากสถานการณ์การทำงานที่ตนเองเชื่อว่าอาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือส่งผลเสียต่อสุขภาพ และจะได้รับการคุ้มครองจากการถูกลงโทษในกรณีที่ใช้สิทธิดังกล่าว



นอกจากนี้บริษัทร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการตรวจสอบพื้นที่สำนักงาน อาคาร และระบบที่สำคัญ อาทิ โครงสร้างอาคาร ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย ระบบไฟฟ้า และระบบลิฟต์ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ขณะเดียวกัน บริษัทดำเนินการตรวจสอบภายในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ คุณภาพอากาศ แสงสว่าง อุณหภูมิ และความชื้นอย่างต่อเนื่อง

โดยบริษัทนำผลการประเมินมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงมาบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันที่เหมาะสม พร้อมตั้งเป้าหมายเชิงปริมาณเพื่อใช้ในการติดตามผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2568 ผลการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินโครงการ Clean & Care อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนและยกระดับความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ น่าใช้งาน รวมทั้งมีความปลอดภัยด้านการเก็บรักษาข้อมูล โดยมีคณะกรรมการ KTC Clean & Care ลงพื้นที่ตรวจประเมินเป็นประจำทุกเดือน

แจ้งการตรวจประเมิน

Clean and Care

ประจำเดือนกันยายนสำหรับอาคาร **UBC II** และ **TS**

วันที่เข้าตรวจ
ศุกร์ที่ 19 กันยายน 2568
เริ่มเข้าตรวจหลังเลิกงาน เวลา **17.30 น.**

(ครอบคลุมการตรวจทั้งพื้นที่ส่วนตัว และพื้นที่ส่วนรวม)

คลิก
ดูรายชื่อ Clean and Care In Unite

กระบวนการรายงานและการป้องกันการเกิดซ้ำ

บริษัทได้พัฒนาระบบและกลไกสำหรับการรายงานอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วยจากการทำงาน รวมถึงเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถระบุ ตรวจสอบ และจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้รับจากการรายงานจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ พร้อมกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ และยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง



รับแจ้งการบาดเจ็บ การเจ็บป่วย โรคจากการทำงานและเหตุการณ์ไม่ปลอดภัยต่าง ๆ

โดยสามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

- GS Online: ช่องทางในการแจ้งปัญหาหรือความเสี่ยงจากการใช้สถานที่
- HR Incident: ช่องทางแจ้งเหตุการณ์อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เพื่อรายงานปัญหาหรือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน
- ห้องพยาบาล: ช่องทางแจ้งการบาดเจ็บ การเจ็บป่วย โรคจากการทำงาน รวมถึงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น
- HR Clinic: ช่องทางขอคำปรึกษา คำแนะนำ หรือร้องเรียนโดยตรงกับสายงานทรัพยากรบุคคล โดยข้อมูลที่แจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ และพนักงานสามารถเลือกผู้ที่ต้องการพูดคุยด้วยได้



เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น สืบสวนและวิเคราะห์สาเหตุ

สายงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริการงานทั่วไป และพยาบาล ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ รวมถึงแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าโดยทันที ภายใน 2 ชั่วโมง



รายงานต่อคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการสอบสวนอุบัติเหตุและเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยทุกกรณีจะถูกตรวจสอบภายในและรายงานต่อคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อพิจารณา กำกับติดตาม และทบทวนมาตรการป้องกันในระยะยาว เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวสามารถลดความเสี่ยงและป้องกันการเกิดเหตุซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ข้อมูลสรุปเหตุการณ์และผลการดำเนินงานจะถูกบันทึกและเสนอในรายงานประชุมประจำเดือน

บริษัทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองพนักงานเมื่อรายงานอันตรายหรือสถานการณ์เสี่ยง โดยกำหนดให้ทุกข้อมูลที่ได้รับเป็นความลับ และรับรองว่าพนักงานจะไม่ถูกลงโทษ ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ หรือไม่ได้รับผลกระทบด้านลบจากการแจ้งเหตุ

นอกจากนี้ บริษัทมีการประเมินความคืบหน้าในการลด ป้องกันปัญหา และความเสี่ยงด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



ในปี 2568 บริษัทเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานจำนวน 1 กรณี โดยพนักงานได้รับบาดเจ็บจากน้ำร้อนลวก ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการปฐมพยาบาลและส่งต่อเพื่อรับการรักษาทันที พร้อมดูแลค่ารักษาพยาบาลและสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายแรงงานและนโยบายภายใน รวมถึงติดตามอาการจนหายดี หลังจากนั้นได้ทำการตรวจสอบสาเหตุเชิงลึก (Root Cause Analysis) และปรับปรุงมาตรการป้องกัน อาทิ การปรับปรุงอุปกรณ์ เพิ่มป้ายเตือน และจัดอบรมความปลอดภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ โดยทั้งหมดนี้ดำเนินการตามหลักความปลอดภัยและความรับผิดชอบต่อพนักงานอย่างโปร่งใส

การเตรียมความพร้อมและการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน

บริษัทบูรณาการการดำเนินการเพื่อเตรียมพร้อมและรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยกำหนดแผนและมาตรการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นระบบ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของพนักงานและการดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุมกรณีต่าง ๆ อาทิ อัคคีภัย เหตุอพยพฉุกเฉิน และเหตุการณ์อื่นที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยจัดให้มีการฝึกอบรม การซักซ้อม และการสื่อสารแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมของพนักงานในการรับมือเหตุฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง และทันท่วงที

โดยในปี 2568 บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมและซ้อมแผนอพยพหนีไฟร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่อสารแนวทางการปฏิบัติตนกรณีเกิดแผ่นดินไหวแก่พนักงาน พร้อมนำผลการซ้อมแผนมาทบทวนและปรับปรุงมาตรการและการสื่อสารด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน



การฝึกอบรมและซ้อมแผนอพยพหนีไฟ

บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมและซ้อมแผนหนีไฟเป็นประจำทุกปี เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยและเพิ่มทักษะในการรับมือเหตุฉุกเฉินให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังจัดทำวิดีโอ “การหนีไฟแบบไหนรอด” เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับข้อควรรู้และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้



การสื่อสารแนวทางการปฏิบัติตนกรณีเกิดแผ่นดินไหว

บริษัทจัดให้มีการทำวิดีโอสื่อสารแนวทางการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดแผ่นดินไหว เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยได้อย่างถูกต้อง

การดูแลสุขภาพของพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน โดยตระหนักว่าความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ประสิทธิภาพการทำงาน และความยั่งยืนขององค์กร โดยลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นงานสำนักงาน ซึ่งมีความเสี่ยงหลักที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหน้าจอบริษัทเป็นเวลานาน อาการออฟฟิศซินโดรม ความเครียดจากการทำงาน และความเหนื่อยล้าทางสายตา

บริษัทจัดให้มีสวัสดิการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานแก่พนักงาน เพื่อดูแลความปลอดภัย สุขภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขภาพ การดูแลสุขภาพเบื้องต้น และการรองรับเหตุฉุกเฉินระหว่างเวลาทำงาน ผ่านการจัดสวัสดิการและมาตรการที่ครอบคลุมและเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง โดยในปี 2568 บริษัทดำเนินโครงการดูแลสุขภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้






- + การจัดตั้งห้องพยาบาล**
จัดให้มีห้องพยาบาลภายในสถานที่ทำงาน จำนวน 2 แห่ง ในสำนักงานหลักที่อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 (UBC2) และอาคารไทยซัมมิท พร้อมพยาบาลประจำและเวชภัณฑ์พื้นฐาน
- การจัดฉีดวัคซีนป้องกันโรค**
จัดสิทธิฉีดวัคซีนป้องกันโรคในราคาพิเศษให้พนักงานทุกคน เช่น วัคซีนไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ และ 3 สายพันธุ์ เป็นต้น ซึ่งมีพนักงานเข้ารับการฉีดวัคซีนจำนวน 714 ราย และวัคซีนทางเลือกอื่นจำนวน 81 ราย
- การดูแลพนักงานที่เจ็บป่วย**
จัดระบบดูแล เฝ้าระวัง และติดตามพนักงานที่เจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ พร้อมให้คำแนะนำและประสานการรักษา
- สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล**
จัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงานทุกคน และครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงาน ซึ่งกำหนดเป็นภาคสมัครใจ โดยบริษัทสนับสนุนค่าเบี้ยประกันสุขภาพบางส่วน

การเสริมสร้างความรู้และวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทดำเนินการจัดกิจกรรมและโครงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการสื่อสารข้อมูลและแนวปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ผ่านอีเมลและช่องทางภายในองค์กร (KTC UNITE) อย่างต่อเนื่อง

ในปี 2568 บริษัทได้จัดกิจกรรมและหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต การจัดการความเครียดและอารมณ์ รวมถึงการเสริมสร้างทักษะด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยมีรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

สุขภาพดี FIT & FIRM รัปปีใหม่ไปกับ โค้ชมิกกี้

ส่งเสริมความรู้ด้านโภชนาการที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานเข้าใจหลักการเลือกบริโภคอาหารที่ดีต่อสุขภาพควบคู่กับการให้ความรู้ด้านการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงของร่างกายและสุขภาพโดยรวม ภายในกิจกรรมมีการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ พร้อมเทคนิคการดูแลตนเองในชีวิตประจำวัน พนักงานได้มีโอกาสทดลองปฏิบัติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการปรับพฤติกรรมสุขภาพ กิจกรรมมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสนับสนุนให้พนักงานพร้อมสู่งานตลอดปีอย่างยั่งยืน



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **281** คน

Lifestyle Medicine เกล็ดลับสร้างสุขภาพด้านมะเร็งอย่างยั่งยืน โดยคุณพิมพ์ฉวี ลาวงกูร

ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคมะเร็งพร้อมข้อควรระวังด้านสุขภาพ ภายในกิจกรรมมีการแนะนำวิธีดูแลสุขภาพที่ถูกต้องทั้งสำหรับตนเองและผู้ใกล้ชิด เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการป้องกันโรค ผู้เข้าร่วมยังได้ตรวจวัดองค์ประกอบร่างกายด้วยเครื่อง Body Composition เพื่อประเมินสภาวะสุขภาพเบื้องต้น พร้อมชมการสาธิตการทำอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการรับประทานอาหารที่เหมาะสม กิจกรรมมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรงอย่างยั่งยืน



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **34** คน

STRONG MINDSET เปลี่ยนความคิด ทำชีวิตให้แข็งแรง โดยครูเบน สุริดา ใจทัศน์

ส่งเสริมทักษะการสร้างความสุขด้วยตนเอง เพื่อช่วยให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการดูแลจิตใจอย่างยั่งยืน กิจกรรมมุ่งเน้นการเรียนรู้วิธีการจัดการความคิดและอารมณ์ เพื่อสร้างความมั่นคงทางใจและเพิ่มพลังบวกในชีวิตประจำวัน ผู้เข้าร่วมได้รับแนวทางปฏิบัติที่ช่วยให้สามารถรับมือกับความเครียดและรักษาสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว รวมถึงการฝึกทักษะการโฟกัสกับสิ่งสำคัญเพื่อสนับสนุนประสิทธิผลในการทำงาน กิจกรรมนี้มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะทางใจของพนักงานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **144** คน

STRONG MINDSET
เปลี่ยนความคิด ทำชีวิตให้แข็งแรง

สิ่งที่ท่านจะได้รับ :

- เรียนรู้ทักษะในการสร้างความสุขด้วยตนเอง
- ดูแล สุขภาพใจ ความคิด และอารมณ์ให้มั่นคง แข็งแรง
- ใช้ชีวิตให้สมดุล โฟกัสในการใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

วันพฤหัสบดีที่ 15 พฤษภาคม 2568
เวลา 10:30 - 12:00 น. (เริ่มลงทะเบียน 10:00 น.)
ห้องประชุม 1101 ชั้น 11 อาคาร UBC II
รับ 70 ที่นั่ง

ลงทะเบียน คลิก

โดย **ครูเบน สุริดา ใจทัศน์**
ครูฝึกสอนและจิตวิทยาเชิงบวก
บริษัท ห้องเรียนความสุข จำกัด
เจ้าของเพจ f ห้องเรียนความสุข Happiness Classroom

ทำงานแล้ว TOXIC สุขภาพจิตเสีย... ต้องฟัง โดย คุณธนวิทย์ มีลาภอุดมชัย (นักจิตวิทยาคลินิก)

เชิญลงทะเบียนเข้าร่วม
Inspiration TALK

ทำงานแล้ว TOXIC
สุขภาพจิตเสียต้องฟัง

เพราะการทำงานไม่ควรทำร้ายใจเรา

"มาร่วมเรียนรู้วิธีรับมือกับบรรยากาศที่อาจไม่เป็นมิตร และสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้ตัวเองในโลกการทำงาน"

สิ่งที่จะได้รับ

- สำรวจนิยามของคำว่า Toxic สำหรับตนเอง และผลกระทบ
- กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจถึงโลกภายในของตนเอง และคนอื่น
- รู้ถึงสาเหตุของการที่ผู้อื่นมีผลกระทบต่องานเรา
- วิธีดูแลตัวเองให้ปลอดภัยจาก Toxic in Workplace

วิทยากร **คุณธนวิทย์ มีลาภอุดมชัย** นักจิตวิทยาคลินิก

19 กันยายน 2568 อาคาร UBCII ชั้น 11 ห้อง 1101
10.00-12:00 น. (เริ่มลงทะเบียน 9:45 น.)
เปิดรับ 60 ที่นั่ง

ลงทะเบียน คลิก

สำรวจความหมายของคำว่า “Toxic” ผ่านมุมมองของตัวเอง พร้อมทำความเข้าใจผลกระทบที่มีต่อสุขภาพจิต ผ่านกิจกรรมที่ช่วยให้ตระหนักถึงโลกภายในและมุมมองของคนรอบข้าง ผู้เข้าร่วมอบรมยังได้เรียนรู้สาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลต่อจิตใจ พร้อมทั้งแนวทางการดูแลตนเอง



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **244** คน

หลักสูตรความรู้ปฐมพยาบาลเพื่อความปลอดภัย

ส่งเสริมความตระหนักและรับมือกับอุบัติเหตุได้อย่างถูกต้อง ผ่านการเรียนรู้การทำ CPR อย่างถูกวิธี การใช้เครื่อง AED อย่างมั่นใจ รวมถึงทักษะสำคัญ อาทิ การห้ามเลือด การพันแผล และการช่วยเหลือผู้หมดสติอย่างปลอดภัย นอกจากนี้ยังครอบคลุมวิธีเตรียมชุดปฐมพยาบาล การจัดการเหตุฉุกเฉินในสถานการณ์ต่าง ๆ และช่องทางการแจ้งเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้พร้อมรับมือเหตุไม่คาดคิดในชีวิตประจำวันและในที่ทำงาน



 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **86** คน

รู้จักก่อน แก้กั้น ป้องกันภาวะออฟฟิศซินโดรม โดย ดร.เตชิต เลิศคอนกวัฒนา (แม็ค) นักวิทยาศาสตร์การกีฬา

ช่วยให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจภาวะออฟฟิศซินโดรมอย่างรอบด้าน ทั้งอาการ สาเหตุ ผลกระทบ และโรคที่อาจตามมา พร้อมเรียนรู้พฤติกรรมเสี่ยงที่ควรหลีกเลี่ยง และวิธีป้องกันอย่างเหมาะสม ปิดท้ายด้วยการฝึกยืดเหยียดกล้ามเนื้อทั่วร่างกาย เพื่อปรับสมดุลร่างกายและลดอาการปวดเมื่อยจากการนั่งทำงานเป็นเวลานาน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **32 คน**

เชิญลงทะเบียนเข้าร่วม
รู้จักก่อน แก้กั้น ป้องกันภาวะออฟฟิศซินโดรม
 “นั่งนาน ยืนนาน เมื่อยกรุลำเลียงเนื้ออกเสบ ปวดหลัง ปวดคอ ปวดบ่า **มองเก้าอี้ก็ไม่หายอีกที!!!**”

หัวข้อการเรียนรู้

- รู้จักออฟฟิศซินโดรม อาการ สาเหตุ และผลกระทบ
- โรคสืบเนื่องที่มากับภาวะออฟฟิศซินโดรม
- พฤติกรรมเสี่ยง ที่นำไปสู่ออฟฟิศซินโดรม
- การป้องกันและแก้ไข
- ฝึกปฏิบัติเหยียดกล้ามเนื้อทั่วร่างกาย

โดย
ดร.เตชิต เลิศคอนกวัฒนา (แม็ค)
 นักวิทยาศาสตร์การกีฬา วิทยากร/อาจารย์พิเศษ
 ด้านการออกกำลังกาย/ส่งเสริมกิจกรรมทางกาย
 เครือข่ายคนไทยไร้พุง

วันจันทร์ที่ 25 สิงหาคม 2568
ห้องประชุม 5-01 ชั้น 5 อาคารไทยซัมมิท
เวลา 10:00 - 11:30 น. (เริ่มลงทะเบียน 09:30 น.)
รับ 50 ที่นั่ง

ลงทะเบียน คลิก

อยู่อย่างเบาใจ จากไปอย่างใจเบา โดย คุณปัญญาดา พ่องนพคุณ (กอเตย)

เชิญลงทะเบียนเข้าร่วม Inspiration Talk
อยู่อย่างเบาใจ จากไปอย่างใจเบา
 มาร่วมกันวางแผนและเตรียมใจคุณค่าของชีวิต การทำงาน รวมถึงเป้าหมายในชีวิต ใ้เราได้ออกแบบชีวิตในระยะยาวเพื่อไปสู่ “การตายดี ในแบบที่ต้องการ”

พิเศษ! สำหรับท่านที่ลงทะเบียนได้รับ “สมุดเบาใจ”

และได้ร่วมทำ Workshop “Design Your Life and Death”

- สำรวจคุณค่า ความหมายในชีวิต
- กำหนดวางแผนการตายดี
- Design Your Life and Death (เขียนสมุดเบาใจ)
- การวางแผนดูแลศพหลังหน้า
- การดูแลแบบประคับประคอง
- สิทธิการตายดีในประเทศไทย

16 กันยายน 2568
9.00-12.00 น. (เริ่มลงทะเบียน 8:45 น.)
อาคาร UBCL1 ชั้น 11 ห้อง 1101
รับ 80 ที่นั่ง

ลงทะเบียน คลิก

วิทยากร คุณปัญญาดา พ่องนพคุณ (กอเตย)
 Death Planner ปรึกษาแผนการตายดี ผู้จัด: Baol Family

เปิดพื้นที่ให้ผู้เข้าร่วมได้ทบทวนคุณค่า ความหมายของชีวิต และเป้าหมายการทำงาน เพื่อออกแบบ “ช่วงท้ายของชีวิต” อย่างมีสติและตามแบบที่ตนต้องการ เนื้อหาครอบคลุมเหตุผลของการวางแผนการตายดี การวางแผนดูแลสุขภาพล่วงหน้า การดูแลแบบประคับประคอง การออกแบบชีวิตและความตายของตัวเอง ตลอดจนทำความเข้าใจสิทธิการตายดีในประเทศไทย

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด **187 คน**

Positive Psychology Workshop เพราะความสุข อยู่รอบตัวเรา

ส่งเสริมความเข้าใจด้านจิตวิทยาเชิงบวกผ่านโมเดล PERMA ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้สำรวจคุณค่าของตัวเองและช่วงเวลาดี ๆ ที่อาจล่นหายไปพร้อมทั้งเชื่อมโยงประสบการณ์เหล่านั้นเข้ากับความสัมพันธ์ที่มีความหมาย เวิร์กชอปยังเปิดพื้นที่ให้ทุกคนได้ “ขอบคุณ” ตัวเองและคนรอบข้างอย่างจริงใจ และปิดท้ายด้วยแนวทางดูแลใจเมื่อต้องเผชิญความเหนื่อยล้าในอนาคต



ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 25 คน



มิตีบรรษัทภิบาล และเศรษฐกิจ

แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ

126

นวัตกรรมดิจิทัล

136

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

146

การกำกับดูแลกิจการ

156

จรรยาบรรณธุรกิจ

166

การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

174

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

184

แบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ

การสร้างแบรนด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในธุรกิจการเงินที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพชีวิตและความมั่นคงทางการเงินของผู้บริโภค บริษัทตระหนักกว่าความเชื่อมั่นของลูกค้าเกิดจากการสื่อสารที่ถูกต้อง โปร่งใส และรับผิดชอบ ควบคู่กับการส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

บริษัทให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการโฆษณาอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Advertising) โดยมุ่งนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างครบถ้วน ชัดเจน และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของลูกค้าอย่างรอบคอบและเป็นธรรม พร้อมทั้งยึดถือหลักจริยธรรมและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัดในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด

ขณะเดียวกัน บริษัทมุ่งยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าและสะท้อนถึงความตั้งใจของบริษัทในการเป็นแบรนด์ที่ลูกค้าไว้วางใจและเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย



• ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าบัตรเครดิต อยู่ที่ร้อยละ 66



• ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ KTC TOUCH อยู่ที่ร้อยละ 99

ผลการดำเนินงาน ปี 2568



• ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าบัตรเครดิต อยู่ที่ร้อยละ 72



• ค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ KTC TOUCH อยู่ที่ร้อยละ 99.54



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: แบรินด์ที่ได้รับความนิยมเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้าช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า ส่งผลให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่องและการเติบโตของธุรกิจอย่างมั่นคง ความเชื่อมั่นดังกล่าวยังช่วยลดต้นทุนด้านการตลาดและการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนสนับสนุนเสถียรภาพทางการเงินขององค์กร

ผลกระทบเชิงลบ: หากการสร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานจริง อาจนำไปสู่ความคาดหวังของลูกค้าที่สูงเกินความเป็นจริง และสร้างความเสี่ยงด้านชื่อเสียง เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียนอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นอย่างรุนแรง รวมถึงอาจก่อให้เกิดต้นทุนในการแก้ไขปัญหาและการเยียวยาลูกค้า



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: แบรินด์ที่ลูกค้าเชื่อถือสามารถมีบทบาทในการส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการสื่อสารอย่างรับผิดชอบ และการสนับสนุนการใช้บริการดิจิทัล ซึ่งช่วยลดการใช้ทรัพยากรและเอกสารกระดาษ ความน่าเชื่อถือของแบรินด์ยังช่วยเพิ่มการยอมรับในแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ผลกระทบเชิงลบ: การสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่รอบคอบหรือไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานจริง อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการสื่อสารเกินจริง หรือการถูกมองว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อม (Greenwashing) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: แบรินด์ที่ได้รับความนิยมไว้วางใจช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า ส่งผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อแบรินด์ การสื่อสารอย่างรับผิดชอบและการให้ข้อมูลที่โปร่งใสยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบคอบ ลดความเสี่ยงจากการใช้บริการที่ไม่เหมาะสม และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของผู้บริโภคโดยรวม

ผลกระทบเชิงลบ: หากแบรินด์มีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการชักจูงที่เกินควร โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง หากขาดการกำกับดูแลด้านการโฆษณาอย่างรับผิดชอบ อาจนำไปสู่ปัญหาการก่อกวนเกินความจำเป็นหรือความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคบางกลุ่ม



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: แบรินด์ที่ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจสะท้อนถึงการเคารพสิทธิของผู้บริโภค อาทิ สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิในความเป็นส่วนตัว และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความน่าเชื่อถือของแบรินด์ยังช่วยส่งเสริมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

ผลกระทบเชิงลบ: ในกรณีที่การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าหรือการสื่อสารทางการตลาดขาดความรอบคอบ อาจนำไปสู่ความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หรือการเลือกปฏิบัติโดยไม่ตั้งใจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มเปราะบางและบั่นทอนความเชื่อมั่นที่มีต่อแบรินด์

การโฆษณาหรือการทำการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อผู้บริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารและการทำการตลาดที่โปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้า รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือการตัดสินใจที่ไม่เหมาะสมในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางการโฆษณาหรือการทำการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ ครอบคลุมทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ บัตรเครดิต และบริการทางการเงินทุกรูปแบบ เช่น

- มุ่งเน้นให้เนื้อหาและภาพที่ใช้ในการทำการตลาดสะท้อนข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่หลอกลวงหรือบิดเบือนสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- หลีกเลี่ยงการใช้ข้อความชักจูงที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลประโยชน์ เงื่อนไข หรือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ มีกระบวนการตรวจสอบและกลั่นกรองเนื้อหาการทำการตลาดทุกประเภทอย่างเป็นระบบ ทั้งข้อความ ภาพ และสื่อประชาสัมพันธ์ ก่อนเผยแพร่สู่สาธารณชน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่น่าเสนอมีความถูกต้อง เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) รวมถึงเป็นไปตามนโยบายภายในของบริษัทที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- สื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเพียงพอต่อการตัดสินใจ อาทิ การระบุอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม เงื่อนไขการชำระคืน สิทธิประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบรู้ (Informed Decision) และลดความเสี่ยงจากการเข้าใจผิดเกี่ยวกับภาระทางการเงินในอนาคต



การจัดอบรมพนักงานเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญต่อมาตรฐานการให้บริการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) จึงได้กำหนดให้พนักงานทุกคน ทั้งที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับลูกค้าและไม่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง ต้องเข้ารับการอบรมประจำปีในหลักสูตรภาคบังคับเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ Market Conduct & Responsible Lending ซึ่งผู้เรียนต้องผ่านการทดสอบ 100% เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกระดับมีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง อาทิ ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ KTC TOUCH และเจ้าหน้าที่ Contact Center บริษัทได้จัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมตามลักษณะงาน เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน เสริมสร้างความสามารถในการสื่อสาร การโฆษณา และการทำการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ ป้องกันการขายที่ไม่เป็นธรรม และลดความเสี่ยงจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้บริโภค

อีกทั้ง บริษัทมีการกำกับติดตามและประเมินการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบการทดสอบความรู้และการตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการและการสื่อสารด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นไปตามกฎหมาย นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

โครงการอบรมหลักสูตร Card Acquisition สำหรับพนักงาน Contact Center

บริษัทจัดหลักสูตรอบรม Card Acquisition เพื่อเสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน Contact Center โดยเนื้อหาการอบรมครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล คุณสมบัติและเอกสารประกอบการสมัคร หลักเกณฑ์ในการพิจารณาใบสมัคร ตลอดจนแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม นอกจากนี้ หลักสูตรยังครอบคลุมกระบวนการขายผลิตภัณฑ์และบริการ มาตรฐานการสนทนาทางการขาย ความรู้เกี่ยวกับระบบที่ใช้ในการดำเนินงาน และการปฏิบัติตามสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่โปร่งใส ปราศจากการหลอกลวง การบีบบังคับ การคุกคาม หรือการแสวงหาประโยชน์ในทุกรูปแบบ อันเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของลูกค้าและเสริมสร้างความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้ การพัฒนาความรู้ของพนักงาน Contact Center ผ่านหลักสูตรดังกล่าวช่วยให้สามารถให้ข้อมูลทางการเงินได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทในการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบ



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด
209 คน

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ: “BREAKING YOUR BOUNDARIES”

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ทางการเงินกับผู้บริโภคอย่างรับผิดชอบ โดยจัดสัมมนาประจำปี 2568 ภายใต้แนวคิด “BREAKING YOUR BOUNDARIES ก้าวข้ามขีดจำกัด มุ่งสู่ความเป็นเลิศ” เพื่อเสริมทักษะการขาย มาตรฐานการบริการ และความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระจากทั่วประเทศ โดยโครงการนี้เน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) และสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค พร้อมสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสามารถนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ลดความเสี่ยงด้านการขายผิดประเภท (Mis-selling) นำไปสู่การยกระดับมาตรฐานบริการทางการเงินและความเชื่อมั่นของผู้บริโภค



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมดกว่า
300 คน

โครงการให้ความรู้ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดเคทีซี กับผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระรายใหม่

บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดอบรมผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ ในด้าน Product Knowledge Credit Card & KTC PROUD โดยโครงการนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดของเคทีซี พร้อมส่งเสริมพฤติกรรมการจัดการทางการเงินที่ดี และสร้างการรับรู้ถึงศักยภาพด้านการเงินของตนเอง เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปต่อยอด สร้างอาชีพและรายได้อย่างมั่นคง ผ่านการเป็นผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระของเคทีซี

**KTC
PRODUCT
KNOWLEDGE**

คู่มืออบรมผลิตภัณฑ์ทางการเงิน KTC



- บัตรเครดิต : ใช้ค่าที่จำเป็นและชำระคืนได้เต็มจำนวนตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย 16% ต่อปี
- สินเชื่อ : กู้ค่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **1,017 คน**

โครงการสำหรับผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระของเคทีซี ที่มีผลงานดีเยี่ยม (Rising Star)

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินโครงการที่มุ่งสร้างแรงบันดาลใจและยกระดับความรู้ เพื่อให้ทุกคนสามารถกำหนดเส้นทางสู่ความสำเร็จได้ด้วยตนเอง ผ่านการเพิ่มความรู้และทักษะในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดของเคทีซีได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเคล็ดลับการขายจากเพื่อนร่วมโครงการ อีกทั้งยังมุ่งสร้างความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อหลัก Market Conduct และส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปต่อยอด ถ่ายทอดสู่ทีมงาน เพื่อสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดกิจกรรมประกาศผลและเชิดชูผู้ที่ทำผลงานยอดเยี่ยม พร้อมทั้งเปิดคอร์สอบรมออนไลน์ที่ออกแบบมาเพื่อเสริมพลังและมุมมองเชิงบวก ได้แก่

- The Spark of Empowerment: จุดประกายความเชื่อมั่นในตัวเอง ให้ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์มองเห็นพลังจากภายใน และเชื่อว่าความสำเร็จอยู่ในมือของทุกคน
- Wing of Change: ปลุกพลังทีมขายให้เข้าใจว่าความสำเร็จไม่ได้เกิดจากสิ่งใหญ่ในวันเดียว แต่เกิดจากการทำสิ่งเล็ก ๆ อย่างถูกทางและต่อเนื่อง



ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด **195** คน

การจัดให้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าในทุกมิติ โดยมีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและโปร่งใส เพื่อให้สามารถสะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของลูกค้าได้อย่างรอบด้าน บริษัทได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชย และแนะนำการให้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งจุดให้บริการ ทางโทรศัพท์ และโซเชียลมีเดีย เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวม จำแนก และวิเคราะห์ความคิดเห็นจากลูกค้า ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาประเมินผลกระทบของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงใช้เป็นข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทมีการติดตามสถานะและผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงการกำหนดบทลงโทษหรือออกค่าเตือนแก่ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ ตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของบริษัทเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม



บริษัทยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อเสนอนแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพและระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนภายใน 7 วัน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการติดตาม วัดผล และรายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินการด้านการจัดการข้อร้องเรียนในรายงานความยั่งยืนอย่างโปร่งใส เพื่อสะท้อนความรับผิดชอบในการคุ้มครองผู้บริโภค และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการพิจารณาและแก้ไขอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมของ การเปิดเผยการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ได้ที่เว็บไซต์บริษัท <https://www.ktc.co.th/about/announcement/financial-service-issues-and-resolution>

การพัฒนาความพึงพอใจและการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าในทุกขั้นตอนของการให้บริการ โดยมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มได้รับบริการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง โดยบริษัทได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและประเมินระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในมิติต่าง ๆ อาทิ ความสะดวกในการใช้บริการ คุณภาพการให้คำปรึกษา การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงความไว้วางใจต่อองค์กรในภาพรวม ผลการประเมินดังกล่าวถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง พร้อมจัดทำแผนพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งระบุประเด็นที่ต้องเร่งปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการวางแผนฝึกอบรมบุคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐานต่าง ๆ รวมถึง Market Conduct ของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทเปิดรับความคิดเห็นของลูกค้าผ่านทุกช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ ช่องทาง KTC Contact Center จุดบริการ KTC TOUCH เว็บไซต์ และแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียต่าง ๆ พร้อมกันนี้ บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอครอบคลุมทุกช่องทางการให้บริการ โดยนำข้อมูลเชิงลึกมาวิเคราะห์และใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน และยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการโดยการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ปีที่ประเมิน	2566	2567	2568
ค่าดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าบัตรเครดิต (ร้อยละ)*	62	64	72
ค่าดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ KTC TOUCH (ร้อยละ)	94.76 (เริ่มใช้ NPS 6/2/2566)	99.20	99.54
ค่าดัชนีความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC Contact Center (ร้อยละ)	90.96	91.71	92.60

หมายเหตุ: สัดส่วนผู้ตอบแบบสำรวจต่อสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีทั้งหมดปี 2566 - 2568 อยู่ที่ร้อยละ 0.04%

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิต

บริษัทสำรวจความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ของผู้ถือบัตรเครดิตเป็นประจำทุกปี โดยใช้เครื่องมือค่าดัชนีวัดความพึงพอใจ (Net Promoter Score: NPS) ซึ่งประเมินจากความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะแนะนำบัตรเครดิตเคทีซีให้กับผู้อื่น ผลการสำรวจถูกนำมาวิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อนำไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาประจำปีของบริษัท

ผลการสำรวจในช่วงหลายปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนจากการพัฒนาสิทธิประโยชน์บัตรเครดิตที่ตอบสนองพฤติกรรมการใช้จ่ายของสมาชิก โปรแกรมสะสมคะแนน KTC FOREVER และการยกระดับประสบการณ์ใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile ซึ่งช่วยเสริมความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC TOUCH

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

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC TOUCH สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเสริมทักษะพนักงานในด้านการสื่อสาร การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการบริการเชิงรุก ซึ่งช่วยให้การให้บริการมีความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น ควบคู่กับการปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้กระชับและคล่องตัว ทำให้ลูกค้าใช้เวลารอคอยน้อยลงและได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ การจัดสภาพแวดล้อมภายในสาขาให้สะอาด สบาย และมีระบบจัดคิวที่ชัดเจน ยังช่วยเสริมความรู้สึกถึงความเป็นระเบียบ และการใส่ใจในรายละเอียด และด้วยการให้ความสำคัญต่อคำติชมจากลูกค้า โดยนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพร้อมสื่อสารผลการแก้ไขให้ทีมรับทราบ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในความตั้งใจพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร

ความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC Contact Center

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจทุกครั้งหลังจากที่ลูกค้าได้ใช้บริการผ่านช่องทาง Contact Center โดยในกรณีที่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทจะพิจารณานำผลที่ได้มาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยให้ลูกค้าทันที พร้อมทั้งหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดการแจ้งเตือนเกิดขึ้นซ้ำ นอกจากนี้บริษัทจะประเมินคุณภาพการให้บริการภายในเป็นประจำทุกปีเพื่อให้สามารถแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทวางแผนกำลังคนให้พร้อมสำหรับบริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ อีกทั้งยังส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพื่อให้พนักงานมีความสุข มีแรงจูงใจในการทำงาน และสามารถส่งต่อความพึงพอใจและความใส่ใจให้แก่ลูกค้าส่งผลให้ประสบการณ์โดยรวมของลูกค้าดียิ่งขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้คะแนนคุณภาพการบริการปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มาจากการยกระดับสมรรถนะของทีมงานอย่างเป็นระบบผ่านการอบรมและโค้ชซึ่งเชิงลึกที่ครอบคลุมทั้งความรู้ผลิตภัณฑ์ ทักษะการสื่อสาร การจัดการเคลมที่ซับซ้อน และการทบทวนสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมั่นใจ ตรงประเด็น และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้ามากขึ้น ควบคู่กับการพัฒนา Knowledge Base ให้เป็นแหล่งข้อมูลกลางที่ค้นหาได้รวดเร็วและอัปเดตอย่างต่อเนื่อง ลดความคลาดเคลื่อนของคำตอบและทำให้การแก้ปัญหามีความแม่นยำและมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ การควบคุมคุณภาพด้วยกระบวนการมอนิเตอร์ การประเมินตามเกณฑ์ที่ชัดเจน การทำ Calibration และการปิดข้อเสนอแนะด้วย Action/Coaching ยังช่วยเสริมให้การให้บริการมีความสม่ำเสมอและมีคุณภาพสูงขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจรายเดือนเป็นประจำ เพื่อประเมินการให้บริการของผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระที่รับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเคทีซี รวมถึงสิทธิประโยชน์ ค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ย ตามที่ระบุไว้ในคู่มือการขายและนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้แบบสำรวจรายเดือนนี้ยังครอบคลุมการประเมินคุณภาพการให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และมารยาทในการให้บริการ ในกรณีที่บริษัทได้รับคำแนะนำ บริษัทจะส่งอีเมลเพื่อแจ้งให้กับผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ การอบรม ตลอดจนเทคนิคการฝึกสอน และการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ

นวัตกรรมดิจิทัล

บริษัทตระหนักถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาอย่างรวดเร็วซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและนวัตกรรมดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความมั่นคงปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและข้อมูลอย่างเป็นระบบ พร้อมปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสทางธุรกิจ และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย



มีผู้ใช้บริการ KTC Mobile ร้อยละ 89
ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ภายในปี 2568

ผลการดำเนินงาน ปี 2568



มีผู้ใช้บริการ KTC Mobile ร้อยละ 93
ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: นวัตกรรมดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินดิจิทัลที่ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภค การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและบริหารความเสี่ยง ช่วยเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจ เสริมศักยภาพในการสร้างรายได้ และสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของบริษัทในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: การลงทุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลต้องใช้เงินลงทุนสูงและอาจมีความเสี่ยงด้านผลตอบแทน หากการพัฒนาไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดหรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การพึ่งพาระบบดิจิทัลอาจเพิ่มความเสี่ยงด้านความต่อเนื่องของธุรกิจหากเกิดเหตุขัดข้องของระบบ



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การใช้นวัตกรรมดิจิทัลช่วยลดการใช้ทรัพยากร อาทิ ลดการใช้พลาสติกจากการผลิตบัตรและเปลี่ยนมาเป็น Digital card ลดกระดาษและลดการเดินทาง ผ่านการให้บริการและกระบวนการทำงานแบบดิจิทัล ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานขององค์กร

ผลกระทบเชิงลบ: การขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและการใช้ศูนย์ข้อมูลอาจเพิ่มการใช้พลังงานและของเสียอิเล็กทรอนิกส์ หากไม่มีการบริหารจัดการวงจรชีวิตเทคโนโลยีและประสิทธิภาพพลังงานอย่างเหมาะสม



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: นวัตกรรมดิจิทัลช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมมากขึ้น ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนในวงกว้าง และสนับสนุนการยกระดับทักษะดิจิทัลของพนักงานและสังคม

ผลกระทบเชิงลบ: ช่องว่างทางดิจิทัลและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีอาจทำให้ประชากรบางกลุ่มเข้าถึงบริการทางการเงินดิจิทัลได้จำกัด หากไม่มีมาตรการรองรับและการออกแบบบริการที่คำนึงถึงความเท่าเทียม



สิทธิมนุษยชน

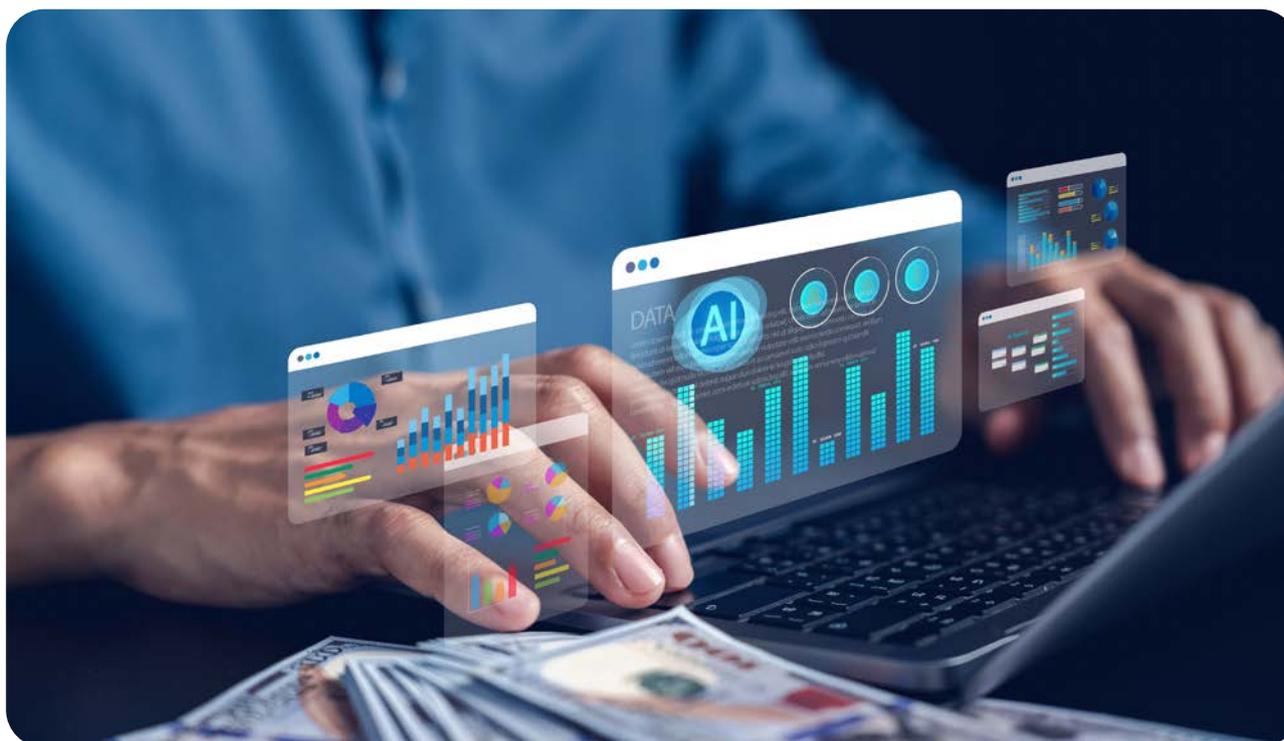
ผลกระทบเชิงบวก: การส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการออกแบบนวัตกรรมดิจิทัลที่คำนึงถึงความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยของข้อมูล และการไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความยั่งยืนในการให้บริการทางการเงิน

ผลกระทบเชิงลบ: การใช้เทคโนโลยีขั้นสูง อาทิ การวิเคราะห์ข้อมูลและระบบอัตโนมัติ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัวหรือการเลือกปฏิบัติ หากขาดการกำกับดูแลด้านจริยธรรมและความโปร่งใสในการใช้เทคโนโลยี

การกำกับดูแล

บริษัทให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรมดิจิทัล โดยได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและมอบหมายบทบาทหน้าที่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เพื่อให้การพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์องค์กรและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล โครงสร้างดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบายและทิศทางเชิงกลยุทธ์ การพัฒนาโซลูชันและโครงสร้างพื้นฐาน ไปจนถึงการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานด้านนวัตกรรมดิจิทัลมีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้า และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของบริษัทอย่างยั่งยืน

ตำแหน่ง	หน้าที่
คณะอนุกรรมการ Management & Sustainability Committee	กำกับดูแลและให้ทิศทางเชิงกลยุทธ์ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมดิจิทัล
คณะอนุกรรมการ Information Security Committee	กำกับดูแลด้านการออกแบบ พัฒนาโซลูชันเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบ
สายงาน Digital Marketing	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบและพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างสรรค์กลยุทธ์การตลาดที่ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล นำเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างประสบการณ์ที่โดดเด่นให้กับลูกค้า
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาและดูแลนวัตกรรมดิจิทัลต่าง ๆ ครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาระบบการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย รักษาความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการเครือข่าย และการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท



กลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเพื่อปรับตัวสู่โลกยุคใหม่ ภายใต้กลยุทธ์ “Building a Sustainable Future Through Digital Transformation” โดยดำเนินงานตาม 4 แนวทางหลัก ได้แก่



- **Reach Better:** ขยายฐานสมาชิกผ่านช่องทางดิจิทัลด้วย e-Application ที่ง่าย ปลอดภัย และรวดเร็ว พร้อมพัฒนา Credit Scoring Model เพื่อเพิ่มโอกาสการเติบโต
- **Grow Healthier:** บริหารข้อมูลสมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาบริการบนแอป KTC Mobile ให้ตอบโจทย์ความต้องการ
- **Bond Tighter:** ยกระดับความปลอดภัยและความสะดวกในการสื่อสารผ่านทุกช่องทางออนไลน์ พร้อมเครื่องมือช่วยทีม Contact Center ให้บริการแม่นยำ
- **Work Smarter:** เตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีและ Upskill บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

บริษัทมุ่งขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยนำเทคโนโลยีล้ำสมัยและนวัตกรรมใหม่มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยให้ความสำคัญใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ดิจิทัล บริการดิจิทัล และช่องทางดิจิทัล พร้อมผสานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และยกระดับความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยทุกที่ทุกเวลา ขณะเดียวกันยังช่วยลดการใช้ทรัพยากร ลดความเสี่ยงด้านข้อมูล และสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งหมดนี้เพื่อสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างแข็งแกร่ง ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

KTC Mobile

แอปพลิเคชันที่สะดวก ปลอดภัย รวบรวมทุกผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง ได้ทุกที่ ทุกเวลา

Apply Online Service

บริการสมัครผลิตภัณฑ์ออนไลน์ ด้วยตนเอง ผ่านโบสมัคร แบบอิเล็กทรอนิกส์

KTC Digital Card

บัตรเครดิตที่มาพร้อมนวัตกรรม ความปลอดภัยขั้นกว่า ทั้งโลกออนไลน์และออฟไลน์

Swatch Pay/ Garmin Pay

บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ที่ร้านค้าต่าง ๆ ด้วยระบบชำระ แบบไร้สัมผัส (Contactless Payment) ผ่านสมาร์ทวอตช์ โดยไม่ต้องพกบัตร พร้อมเพิ่มความปลอดภัย ผ่านระบบ Tokenization

Google Pay

บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ตามร้านค้าต่าง ๆ ด้วยการใช้โทรศัพท์ และเพื่อจ่ายตามร้านค้าที่มีสัญลักษณ์

**KTC EDC**

บริการรับชำระผ่านเครื่องรูดบัตร ด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต PromptPay และ Alipay+ ชื่อขายสะดวก ปลอดภัย และเพิ่มโอกาส ในการขาย ผ่อนชำระด้วยบัตร KTC และแลกคะแนน KTC FOREVER ได้

KTC PAYMENT GATEWAY

บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต และ Alipay China ผ่านระบบออนไลน์ ชื่อขายได้ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับร้านค้าออนไลน์ มั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัย

KTC MERCHANT App

แอปพลิเคชันรับชำระเงินสำหรับร้านค้า สแกนจ่าย ด้วย QR รองรับทั้งบัตรเครดิต Visa ,Mastercard และ PromptPay Thai QR และ

QR Cross border ลูกค้าชาวต่างชาติ* พร้อมแจ้งเตือนรายการสำเร็จ และดูรายการขาย ให้ร้านค้ามั่นใจได้รับเงิน

*อินโดนีเซีย มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ กัมพูชา ฮ่องกง ลาว และสาธารณรัฐประชาชนจีน

KTC LINK PAY

บริการรับชำระเงินผ่านลิงก์ URL ที่ร้านค้าสร้างและส่งให้ลูกค้า กดชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ ด้วยบัตรเครดิตและ Alipay China ได้ทันที โดยผู้ขายส่งลิงก์นี้ ผ่านช่องทางที่ติดต่อกับลูกค้า สะดวกและมั่นใจ ในมาตรฐานความปลอดภัย

KTC ALIPAY+

อาลีเพย์ พลัส บริการรับชำระเงินดิจิทัล สแกนจ่ายด้วย QR ผ่านโมบายวอลเล็ต ชั้นนำของโลกกว่า 20 ราย เช่น Alipay China, AlipayHK, KakaoPay และ Touch 'n Go เป็นต้น

RECURRING

บริการรับชำระเงินผ่านระบบ หักบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ ร้านค้าไม่พลาดทุกการรับเงิน บริหารการเงินได้คล่องตัว และตรวจสอบผลการเรียกเก็บได้

KTC Websites

ช่องทางการเข้าถึงการสมัคร และเข้าถึงข้อมูลและบริการของเคทีซี ได้ทุกเวลา แสดงผลอย่างรวดเร็ว ค้นหาข้อมูลได้ง่าย รองรับทุกอุปกรณ์

KTC Line Connect

บริการแจ้งเตือนธุรกรรมแบบเรียลไทม์ ผ่านทาง LINE Official Account ของบริษัท เพื่อให้สมาชิกได้รับข้อความแจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตร หรือเมื่อเกิดธุรกรรม

Generative SEO Blog for conversion

การสร้างบล็อก SEO (Search Engine Optimization) เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ KTC รวมถึง โครงสร้าง SEO การเขียนบทความต่าง ๆ

Generative AI in Marketing Communication & Design

ออกแบบและพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงงานด้านการสื่อสารด้วยการใช้ AI



การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล

บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาและสนับสนุนนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมมอบการเข้าถึงข้อมูลทีละดวง รวดเร็ว ปลอดภัย และใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยในปี 2568 มีนวัตกรรมดิจิทัล ดังนี้

KTC Mobile



จ่าย ครบ จบ ทุกโมเมนต์

กับแอป KTC Mobile

ดาวน์โหลดได้แล้ววันนี้

Download on the
App Store

GET IT ON
Google Play

EXPLORE IT ON
AppGallery



#AnyMoment

สะดวก ปลอดภัย
ให้คุณใช้งานได้ทุกช่วงเวลา
ครบครันในแอปเดียว

#AnyNeed

ทำธุรกรรมได้ยิ่งกว่า จ่ายบิล
เบิกถอน ผ่อนชำระ
พร้อมฟังก์ชันอื่น ๆ อีกมาก

#AnyDeal

คุ้มครองและโปรโมชันพิเศษ
เตรียมให้คุณใช้ตลอดปี จะแลก
คะแนนหรือใช้จ่ายก็ได้สิทธิ์พิเศษ

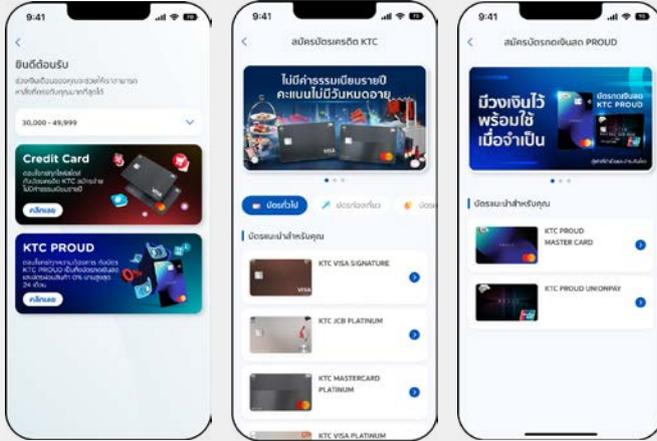
บริษัทได้พัฒนาแอปพลิเคชัน KTC Mobile อย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทางดิจิทัลและเสริมสร้างประสบการณ์การใช้งานที่มีประสิทธิภาพ โดยดำเนินมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยที่สำคัญ อาทิ การตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์และอุปกรณ์ที่ใช้งาน การตรวจสอบความถูกต้องของแอปพลิเคชัน การเฝ้าระวังแอปพลิเคชันต้องสงสัย การป้องกันการควบคุมอุปกรณ์จากระยะไกล และการตรวจสอบการซอันทับของหน้าจอ เพื่อลดความเสี่ยงจากการทุจริตและภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ บริษัทได้เพิ่มฟีเจอร์การยื่นขอปรับวงเงินสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันยังช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และลดการใช้กระดาษ รวมถึงการเดินทางของลูกค้า ซึ่งมีส่วนช่วยลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ผู้ใช้งาน KTC Mobile จำนวน **2,455,375** ราย

คิดเป็นร้อยละ **93** ของฐานลูกค้าทั้งหมด โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ **8** เมื่อเทียบกับปี 2567

Apply Online Service



บริษัทให้บริการสมัครบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด KTC PROUD ผ่านระบบโมบายล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Application) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถสมัคร กรอกข้อมูล อับโหลดเอกสาร และยืนยันตัวตนผ่านอุปกรณ์ดิจิทัลได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา พร้อมติดตามผลการพิจารณาแบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการสมัคร รองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น ทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงจากการทุจริตผ่านระบบยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ กระบวนการสมัครที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลตลอดทั้งขั้นตอนยังช่วยลดการใช้กระดาษและการเดินทางเพื่อรับเอกสาร ซึ่งช่วยลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ผู้สมัครผ่านช่องทาง Apply Online Service

จำนวน **31,121** ราย เพิ่มขึ้นจากปี 2567 ซึ่งเป็นปีแรกที่เริ่มใช้งาน

KTC Digital Credit Card



บริษัทให้บริการบัตรเครดิต KTC Digital Credit Card เพื่อขยายฐานสมาชิกกลุ่มพรีเมียม โดยต่อยอดสู่บัตรเครดิต Visa Signature และ World Rewards Mastercard ภายใต้แนวคิด Digital First ที่มุ่งเน้นความปลอดภัยในการใช้จ่ายผ่านเทคโนโลยี Dynamic CVV (CVC2) และบัตรไร้หมายเลข (Numberless Card) ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้จ่ายได้อย่างมั่นใจทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ สมาชิกสามารถเลือกใช้บัตรพลาสติกแบบใสที่ไม่มีหมายเลข และแถบแม่เหล็ก เพื่อลดความเสี่ยงจากการโจรกรรมและการคัดลอกข้อมูลบัตร รวมถึงการทำ Skimming ขณะเดียวกัน บริษัทได้พัฒนาช่องทางการสมัครบัตรด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile และระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกและยกระดับประสบการณ์ลูกค้า นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกไม่รับบัตรพลาสติก ซึ่งช่วยลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านการเงินดิจิทัลควบคู่กับความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท



ผู้สมัครบัตร KTC Digital Credit Card

จำนวน **144,562** ราย

Agent App

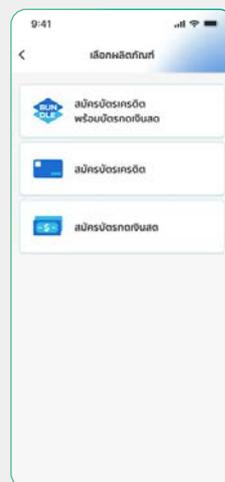
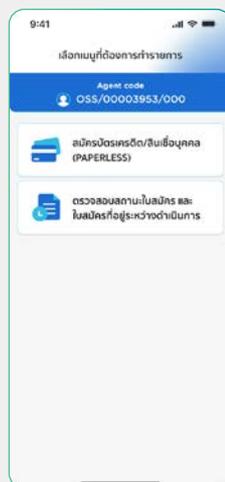


บริษัทพัฒนาระบบ Agent App เพื่อสนับสนุนกระบวนการสมัครผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัท โดยให้เจ้าหน้าที่ตัวแทนเป็นผู้บันทึกข้อมูล และยืนยันตัวตนของลูกค้าในระบบ ช่วยให้ลูกค้าทราบผลการพิจารณาเบื้องต้นได้ทันที เพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ พร้อมยกระดับประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยีหรือไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ดิจิทัลได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ การดำเนินการผ่านระบบดิจิทัลยังช่วยลดการใช้เอกสารกระดาษ ลดการเดินทางไปสาขา และลดการใช้พลังงานจากการเดินทาง ซึ่งมีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สอดคล้องกับแนวทางการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินควบคู่กับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท



ผู้สมัครผลิตภัณฑ์ผ่านระบบ Agent App

จำนวน **55,111** ราย



Generative AI in Marketing Communication & Design: Enhancing Quality, Productivity and Responsible Practices



บริษัทได้นำเทคโนโลยี Generative AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้าน Marketing Communication & Design เพื่อยกระดับคุณภาพงานสื่อสาร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการเงินและการสื่อสารการตลาด ในยุคดิจิทัล โดยยึดหลักการใช้เทคโนโลยี AI ในฐานะเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของบุคลากร (Human-Centric AI) ไม่ใช่การทดแทนมนุษย์ โดยบริษัทได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือ AI ที่หลากหลาย อาทิ ChatGPT, Gemini, Copilot, Midjourney, Freepix, Adobe, Runway, และ KREA เพื่อพัฒนาแนวคิดและงานออกแบบ รวมถึงการวางแผนการสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

การใช้ Generative AI ช่วยลดภาระงานที่มีลักษณะซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการพัฒนาแนวคิดและการออกแบบ ส่งผลให้ทีมงานสามารถมุ่งเน้นการทำงานเชิงกลยุทธ์ การสื่อสารแบรนด์ และการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจการเงิน ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการใช้ Generative AI อย่างมีธรรมาภิบาล โดยกำหนดให้ทุกชิ้นงานอยู่ภายใต้การกลั่นกรองของบุคลากร พร้อมคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล การเคารพลิขสิทธิ์ และการไม่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้ Generative AI ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรในกระบวนการทำงาน ลดการปรับแก้งานที่ไม่จำเป็น และลดการผลิตชิ้นงานที่ไม่ได้ถูกนำไปใช้งานจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน



จำนวนงานออกแบบสื่อสารการตลาดเพิ่มขึ้น

ร้อยละ 13 เทียบกับปี 2567

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทจึงมุ่งมั่นดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานสากล พร้อมพัฒนาเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ และกระบวนการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกัน ตรวจสอบ และรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทบูรณาการการบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลไว้ในกรอบการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างปลอดภัย โปร่งใส และตรวจสอบได้ ควบคู่กับการส่งเสริมความรู้ ความตระหนัก และวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และสิทธิความเป็นส่วนตัวอันเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย



- พนักงานได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านระบบ e-Learning ร้อยละ 100



- ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และ ISO/IEC 27701:2019 ระบบมาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการดำเนินงาน ปี 2568



- พนักงานได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านระบบ e-Learning ร้อยละ 100



- ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และ ISO/IEC 27701:2019 ระบบมาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพช่วยเสริมความเชื่อมั่นของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ สนับสนุนความต่อเนื่องของธุรกิจดิจิทัล และลดความเสี่ยงทางการเงินจากเหตุการณ์ด้านไซเบอร์

ผลกระทบเชิงลบ: เหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์หรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน ชื่อเสียง และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมายและบทลงโทษจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรด้านพลังงานของศูนย์ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล สนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากรและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานขององค์กร

ผลกระทบเชิงลบ: การพึ่งพาระบบเทคโนโลยีและศูนย์ข้อมูลที่ใช้พลังงานสูงอาจเพิ่มต้นทุนและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หากไม่มีการบริหารจัดการประสิทธิภาพพลังงานควบคู่กับการเสริมความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ช่วยสร้างความไว้วางใจของลูกค้าและสังคมต่อการให้บริการทางการเงินดิจิทัล ส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างปลอดภัย และสนับสนุนความเชื่อมั่นในระบบการเงินโดยรวม

ผลกระทบเชิงลบ: เหตุการณ์ด้านไซเบอร์หรือการรั่วไหลของข้อมูลอาจกระทบต่อความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของลูกค้า รวมถึงสร้างความตื่นตระหนกและบั่นทอนความเชื่อมั่นของสังคมต่อองค์กร หากไม่มีการสื่อสารและการเยียวยาที่เหมาะสม



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: การส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิในความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและพนักงานตามหลักการสากลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

ผลกระทบเชิงลบ: การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือการใช้ข้อมูลอย่างไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัวและศักดิ์ศรีของบุคคล รวมถึงก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านกฎหมายและความเชื่อมั่น หากขาดระบบกำกับดูแล การควบคุมภายใน และการกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจน

การกำกับดูแล

บริษัทได้กำหนดนโยบายและระเบียบด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้เป็นกรอบในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัท พนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงหรือประมวลผลข้อมูลของบริษัท โดยนโยบายและระเบียบดังกล่าวได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติการทบทวนนโยบายดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจถึงความเหมาะสม ความทันสมัย และประสิทธิภาพในการรองรับความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างการกำกับดูแล

บริษัทให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศในระดับสูงสุด โดยคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบเชิงนโยบายต่อประเด็นด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและไซเบอร์ขององค์กร และมอบหมายให้คณะกรรมการ Information Security Committee (ISC) โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เป็นประธานคณะกรรมการ และมีผู้บริหารระดับสูงจากสายงานที่เกี่ยวข้องเป็นสมาชิก โดยมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย Information Securities และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่ออนุมัติ
- กำกับดูแลและรับผิดชอบและงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับงบประมาณ ทรัพยากร และลำดับความมีนัยสำคัญเชิงธุรกิจ
- ดำเนินงาน ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน ประเด็นความเสี่ยง และเหตุการณ์สำคัญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ
- ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทและบริษัทย่อย โดยปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทได้จัดตั้งฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (CISO Division) เพื่อบริหารจัดการและเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ โดยรายงานตรงต่อผู้บริหารสูงสุดสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทเทียบเท่า Chief Information Officer (CIO) ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และดำเนินมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การบริหารความเสี่ยง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย และการปฏิบัติตามมาตรฐานสากล ภายใต้โครงสร้างธรรมาภิบาลที่ชัดเจนและเป็นระบบ แนวทางดังกล่าวสะท้อนถึงการบูรณาการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมต่อการบริหารความเสี่ยง โดยใช้แนวทาง 3 Lines of Defense ซึ่งมีการแยกบทบาทและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ได้แก่ สายงานปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operations) สายงานกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance และ IT Risk) และสายงานตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit)



มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทได้กำหนดมาตรการและเครื่องมือสำหรับบริหารจัดการความเสี่ยง พร้อมกระบวนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ชัดเจน รวมถึงการทดสอบระบบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบและภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอดจนเตรียมความพร้อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดการทบทวนและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้



มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

- การทดสอบระบบความปลอดภัยและซักซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์เป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและระบบออนไลน์ปลอดภัย โดยทำการเจาะระบบ (Penetration Testing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และตรวจสอบหาช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ทั้งจากภายในและภายนอกเครือข่ายทุกไตรมาส โดยผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน PCI DSS หากพบช่องโหว่จะมีมาตรการแก้ไขทันที ทั้งนี้ผลการทดสอบและผลการแก้ไขช่องโหว่ที่ตรวจพบจะถูกนำไปรายงานต่อคณะอนุกรรมการ Risk Management Committee (RMC) หรือคณะอนุกรรมการ Information Security Committee (ISC)
- การทบทวนแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan) และทดสอบแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี รวมถึงทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) โดยมีฝ่าย IT ทำหน้าที่สนับสนุน
- การจัดให้มีศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อตรวจจับและป้องกันการบุกรุกทางไซเบอร์ รวมถึงป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญของบริษัท
- การจัดให้มีศูนย์ข้อมูลหลักและศูนย์ข้อมูลสำรองที่มีความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้สำหรับระบบงานหลักที่สำคัญ
- การติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล (Data Loss Prevention System: DLP) เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญของบริษัท
- การป้องกันเครือข่ายของบริษัทโดยการติดตั้งอุปกรณ์และระบบด้านการรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย
- การจัดให้มีกระบวนการจัดการเพื่อแก้ไขปัญหา (Incident) และข้อร้องเรียน (Complaint) ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และความมั่นคงปลอดภัยของระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมีการทดสอบ Incident Response Plan ประจำปี
- การทำประกันการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Insurance) เพื่อถ่ายโอนความเสี่ยงจากการถูกละเมิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่สำคัญและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์โดยสายงานตรวจสอบภายใน และผู้ตรวจสอบภายนอกเป็นประจำทุกปี
- การกำหนดให้การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานอย่างเคร่งครัด

มาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว

บริษัทให้ความสำคัญสูงสุดต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมแนวทางปฏิบัติและมาตรการที่ครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินงานของบริษัท บริษัทในเครือ และผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น และพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด หากไม่ปฏิบัติตามมีความผิดตามระเบียบวินัย ซึ่งอาจนำไปสู่บทลงโทษตามระเบียบหรือกฎหมาย ดังนั้น บริษัทจึงจัดให้มีกลไกเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้



มาตรการคุ้มครอง ความเป็นส่วนตัว

- การกำหนดให้สายงานตรวจสอบภายในรับผิดชอบการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของทุกสายงานพร้อมรายงานผลต่อคณะกรรมการ Information Security Committee (ISC) และคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน
- การตรวจสอบโดยผู้ประเมินภายนอกเป็นประจำทุกปี เพื่อยืนยันการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตาม ISO/IEC 27701:2019
- การกำหนดให้จำนวนเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วทั้งองค์กร
- การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เอกสารสัญญา หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ของบริษัทให้มีรายละเอียดตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การประเมินความเสี่ยงจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น
- การกำหนดให้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลลงนามใน Data Processor Agreement เพื่อยืนยันว่าผู้ประมวลผลรับทราบและปฏิบัติตามขอบเขตที่ตกลงกัน รวมถึงแจ้งบริษัททันทีหากเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจากงานที่ได้รับมอบหมาย
- การจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานและผู้ให้บริการภายนอกที่สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรฐาน ISO/IEC 27701:2019

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูล โดยครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

- ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทเก็บรวบรวมและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- เหตุผลหรือฐานทางกฎหมายในการเก็บ ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- สิทธิของเจ้าของข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ สิทธิได้รับการแจ้ง สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล สิทธิขอโอนข้อมูล สิทธิในการคัดค้านการประมวลผล สิทธิขอให้อลบ ทำลาย หรือทำให้ข้อมูลไม่สามารถระบุตัวตนได้ สิทธิขอให้ระงับการใช้ข้อมูล และสิทธิในการแก้ไขข้อมูล
- ในการยกเลิกการให้ข้อมูล (Opt out) ลูกค้ามีสิทธิที่จะปฏิเสธการรับข้อมูลข่าวสารหรือกิจกรรมทางการตลาดจากบริษัท หากไม่ประสงค์จะรับข้อมูลโฆษณา โปรโมชัน หรือจดหมายข่าวจากบริษัท โดยแจ้งความประสงค์ผ่านอีเมล cservice@ktc.co.th KTC Mobile App ทาง Social Media ผ่านช่องทาง Facebook และ Line หรือแจ้งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่หมายเลข 02-123-5000
- ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูล โดยบริษัทจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มีความสัมพันธ์กับบริษัท ไม่เกิน 10 ปีหลังสิ้นสุดความสัมพันธ์ สำหรับกรณีไม่ได้รับอนุมัติเป็นสมาชิกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บริษัทจะเก็บข้อมูลไม่เกิน 1 ปี นับจากวันที่ไม่ได้รับอนุมัติ และเมื่อครบกำหนดจะดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูล
- มาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยบริษัทกำหนดนโยบายและกรณีมีการขอใช้ข้อมูลโดยบุคคลที่สาม อาทิ หน่วยงานรัฐหรือเอกชน บริษัทจะไม่ใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ได้รับคามยินยอมหรือเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
- การติดตามลัดส่วนการใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์รอง อาทิ การเปิดเผยข้อมูลให้บริษัทในเครือหรือพันธมิตรทางธุรกิจ โดยในปี 2568 มีอัตราส่วนอยู่ที่ ร้อยละ 8.29
- มีการจัดทำระบบ Fraud Monitoring สำหรับรายการชำระผ่านบัตรเครดิตเคทีซี และรายการรับชำระ

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

มาตรการทางวินัยกรณีเกิดการละเมิดความเป็นส่วนตัว

ในปี 2568 บริษัทพบเหตุการณ์การละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า อันเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเป็นกรณีที่มีการแจ้งเหตุความผิดปกติจากบริษัทหรือผู้ให้บริการภายนอก จำนวน 12 เหตุการณ์ บริษัทได้ดำเนินการรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวต่อคณะกรรมการ Information Security Committee (ISC) และ/หรือ หน่วยงานกำกับดูแล เพื่อกำกับดูแลและติดตามการแก้ไขอย่างเหมาะสมตามแนวทางที่กฎหมายหรือระเบียบบริษัทกำหนดไว้ บริษัทได้ดำเนินการมาตรการแก้ไขและป้องกันอย่างเป็นระบบ รวมถึงการทบทวนกระบวนการทำงานการยกระดับการควบคุมภายใน และการเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานและผู้ให้บริการภายนอกเกี่ยวกับความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดข้อมูล และความจำเป็นในการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้องอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ บริษัทได้เน้นย้ำถึงบทลงโทษที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งพัฒนาและปรับปรุงระบบเพื่อช่วยตรวจสอบการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันความเสี่ยงด้านข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุในลักษณะเดียวกันซ้ำอีกในอนาคต

การตรวจสอบโดยหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นอิสระ

บริษัทดำเนินการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล โดยได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 สำหรับระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) และ ISO/IEC 27701:2019 สำหรับระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Information Management System: PIMS) ซึ่งสะท้อนถึงความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการข้อมูล อันเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน ซึ่งบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 6 ปี แสดงถึงความมุ่งมั่นในการปกป้องข้อมูลของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) เพื่อยกระดับความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิตและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการขอรับรองมาตรฐาน PCI DSS



ISO/IEC 27001: 2022
ระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
สำหรับทุกกระบวนการ



ISO/IEC 27701:2019
ระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล
สำหรับทุกกระบวนการ

การอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทมุ่งสร้างความตระหนักถึงภัยไซเบอร์และความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยข้อมูล โดยจัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง ให้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงคู่ค้าและผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด

การอบรมมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2022) และระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (ISO/IEC 27701:2019)

บริษัทได้จัดทำโปรแกรมฝึกอบรมทั่วทั้งองค์กร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 และ ISO/IEC 27701:2019 รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผ่านระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร โดยหลักสูตรแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ISO/IEC 27001:2022 (ISMS) และ ISO/IEC 27701:2019 (PIMS) และแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ทั้งนี้ หลักสูตรดังกล่าวเป็นการอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานใหม่ในช่วงปฐมนิเทศ และมีการทบทวนเนื้อหาให้กับพนักงานทั้งองค์กรทุกปี

KTC จะเข้ารับการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการรับรอง ทั้ง ISO/IEC 27001 และ ISO/IEC 27701 ซึ่งพนักงานทุกคนต้องผ่านการเรียนรู้และทำแบบทดสอบ

EP.1

ISO/IEC 27001 (ISMS) และ ISO/IEC 27701 (PIMS) คืออะไร

ขอเชิญพนักงานทุกท่านเข้าศึกษาบทเรียน ISO EP.1
ระยะเวลา ตั้งแต่ **1 - 7** กันยายน 2568

[คลิกเพื่อศึกษาบทเรียน](#)

สอบถามเพิ่มเติม : คุณทศิธรณ์ โส 45723

KTC จะเข้ารับการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการรับรอง ทั้ง ISO/IEC 27001 และ ISO/IEC 27701 ซึ่งพนักงานทุกคนต้องผ่านการเรียนรู้และทำแบบทดสอบ

EP.2

แนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และ ISO/IEC 27701 มีอะไรบ้าง

ขอเชิญพนักงานทุกท่านเข้าศึกษาบทเรียน ISO EP.2
ระยะเวลา ตั้งแต่ **8 - 14** กันยายน 2568

[คลิกเพื่อศึกษาบทเรียน](#)

นุชนัดดา จิตชื่น
Head of Process Development and Improvement Department

สอบถามเพิ่มเติม : คุณทศิธรณ์ โส 45723



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด
1,822 คน
คิดเป็นร้อยละ **100**



ผู้เข้าร่วมอบรมผ่านเกณฑ์การทดสอบหลังการอบรม
ร้อยละ **100**

การอบรมหลักสูตร Security Awareness “คลิกผิด ชีวิตเปลี่ยน...รู้ก่อนปลอดภัยกว่า!” ประจำปี 2568

บริษัทจัดหลักสูตรอบรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจด้านความปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่พนักงานทุกคน โดยมุ่งเน้นการรับรู้ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และการดำเนินธุรกิจของบริษัท เนื้อหาการอบรมครอบคลุมการทำความเข้าใจภัยคุกคามจากอีเมลฟิชซิ่ง การปกป้องข้อมูลสำคัญ การพัฒนาทักษะในการตอบสนองเมื่อพบเหตุการณ์ต้องสงสัย การยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์ภายในองค์กร และการเรียนรู้เทคนิคการหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของกลโกงออนไลน์ โครงการดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความรู้ ความตระหนักรู้ และความพร้อมของพนักงานในการรับมือกับภัยไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด
1,818 คน
คิดเป็นร้อยละ **100**

KTC FIT Talk ครั้งที่ 20 “รู้ทันภัยไซเบอร์: ปกป้องตัวตนและเงินในโลกดิจิทัล”

บริษัทร่วมกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดำเนินมาตรการเชิงรุกเพื่อยกระดับการป้องกันภัยไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค ผ่านการจัดเวทีเสวนา KTC FIT Talk ครั้งที่ 20 “รู้ทันภัยไซเบอร์: ปกป้องตัวตนและเงินในโลกดิจิทัล” เพื่อให้ความรู้วิเคราะห์แนวโน้มภัยคุกคามทางการเงินที่ทวีความซับซ้อนจากฟิชซิ่งและคอลเซ็นเตอร์สู่การใช้ AI, Deepfake และ Agentic AI ในการโจมตีธุรกรรมทางการเงิน พร้อมส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสื่อมวลชน ในการสร้างภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลแก่สังคมไทย

โครงการดังกล่าวสะท้อนบทบาทของบริษัทในการดูแลความปลอดภัยทางการเงินของลูกค้าอย่างรอบด้าน ผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูลภัยทุจริต การเฝ้าระวังธุรกรรมแบบเรียลไทม์ 24 ชั่วโมง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีความปลอดภัย อาทิ KTC Digital Card และการสื่อสารให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งลดความเสี่ยงด้านอาชญากรรมไซเบอร์ เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการเงินดิจิทัล และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัลไทย



การกำกับดูแลกิจการ

บริษัทเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืน และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ พร้อมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ต้นน้ำจนปลายน้ำ ซึ่งครอบคลุม การให้บริการแก่ลูกค้า การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การบริหารความเสี่ยง ไปจนถึงการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อและเป็นธรรม เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย รวมถึงมาตรฐานสากล และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



ผลการประเมิน Corporate Governance Report (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai IOD) ได้รับ 100 คะแนน



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



ผลการประเมิน Corporate Governance Report (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai IOD) ได้รับ 110 คะแนน



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การกำกับดูแลกิจการที่ดีช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้บริษัทเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ บริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ และสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจที่สนับสนุนต่อการลงทุนและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผลกระทบเชิงลบ: การกำกับดูแลกิจการที่เข้มงวดอาจทำให้กระบวนการตัดสินใจล่าช้า และเพิ่มกระบวนการตรวจสอบภายใน



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางและบูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเพิ่มโอกาสในการลดต้นทุนในการดำเนินงานและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: การปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม อาจเพิ่มขึ้นตอนและงบประมาณในการดำเนินงาน



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การกำกับดูแลกิจการที่ดีช่วยเสริมสร้างให้เกิดความเป็นธรรมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมผ่านการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้บริษัทได้รับความเชื่อมั่นจากสังคม

ผลกระทบเชิงลบ: หากขาดการกำกับดูแลกิจการที่เข้มแข็ง อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิผู้มีส่วนได้เสีย การสื่อสารที่ไม่โปร่งใส หรือการตัดสินใจที่ไม่คำนึงถึงผลกระทบทางสังคม ซึ่งอาจส่งผลต่อชื่อเสียงและความสัมพันธ์กับสังคมในระยะยาว



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: การกำกับดูแลกิจการที่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากลช่วยให้บริษัทกำหนดนโยบายและกระบวนการที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติ และป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อมในห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: หากขาดการกำกับดูแลด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ อาจทำให้เกิดการละเมิดสิทธิของพนักงาน ลูกค้า หรือคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสียหายต่อชื่อเสียง และผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร

การกำกับดูแล

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

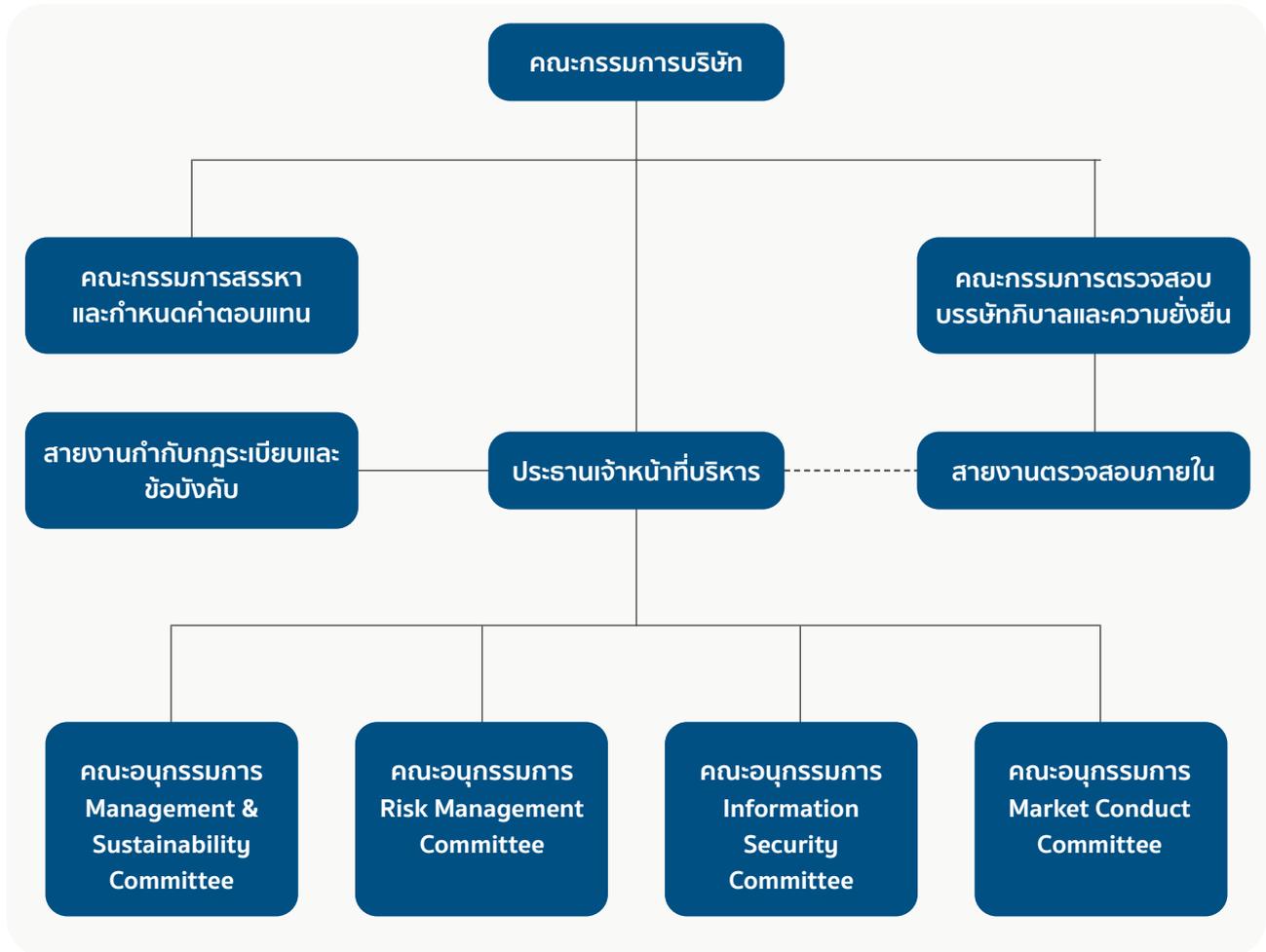
บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ตามแนวทางของหน่วยงานกำกับดูแล อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม รับผิดชอบ และเชื่อถือได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น บริษัทจึงจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการขึ้น เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึง มีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนโยบายดังกล่าวคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ภาวะเหียบ และบริบททางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมของ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ ได้ที่เว็บไซต์บริษัท <https://www.ktc.co.th/pub/media/sustainability-development/CG/document/KTC2568-CG-Policy.pdf> หัวข้อ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ



โครงสร้างการกำกับดูแล

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลการดำเนินงานและการบริหารทรัพยากรของบริษัทให้เป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ ถูกต้องตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการยังมีหน้าที่ติดตามการควบคุมภายใน และจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยโครงสร้างการกำกับดูแลของบริษัทเป็นระบบ คณะกรรมการ 1 ระดับชั้น (One-Tier System) ประกอบไปด้วย คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย 2 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน



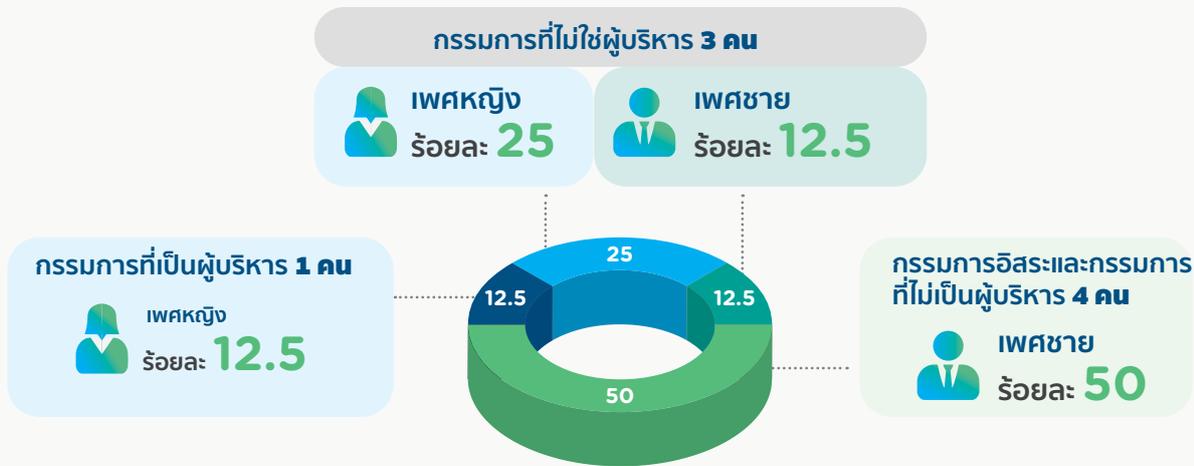
สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หัวข้อ “โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ”

ข้อมูลของคณะกรรมการบริษัท

องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วย กรรมการทั้งหมด 8 คน โดยบริษัทได้กำหนดให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด และต้องไม่น้อยกว่า 3 คน โดยปัจจุบัน ประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและเป็นกรรมการอิสระ อีกทั้งไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สำหรับการแต่งตั้งกรรมการนั้น บริษัทจะเสนอชื่อกรรมการรายบุคคลซึ่งเป็นกรรมการที่ออกตามวาระ เพื่อให้ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีพิจารณาแต่งตั้ง โดยยึดตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

จำนวนและความเป็นอิสระของคณะกรรมการ



ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการ



ความหลากหลายทางเพศของคณะกรรมการ (สัดส่วนร้อยละของจำนวนคณะกรรมการทั้งหมด)



การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์การดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน โดยกำหนดให้กรรมการบริษัทแต่ละคนสามารถดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่เกิน 5 แห่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

รายชื่อ	จำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ดำรงตำแหน่ง
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและเป็นกรรมการอิสระ	
นายประสงค์ พูนธเนศ	3
นายประไพสิทธิ์ ตันท์เกยูร	3
นายณัฐพงศ์ วรรณรัตน์	1
นายสมชาย คูวิจิตรสุวรรณ	5
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	
นางประรจาลี รัตน์ประสาทพร	3
นายระเชียร ศรีมงคล	5
นางสาวกรกนก เฟื่องฟูง	2
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	
นางพิทยา วรปัญญาสกุล	1

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หัวข้อ “การสรรหาคณะกรรมการ/ การพัฒนากรรมการ/ การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ”



ความรู้ความชำนาญของคณะกรรมการ (Board Skill Matrix)

ในการสรรหากรรมการบริษัท ผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และไม่เข้าข่ายลักษณะต้องห้ามตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกระบวนการคัดเลือกจะดำเนินไปอย่างไร้ข้อสงสัย ผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อจะต้องมีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตามที่บริษัทกำหนด โดยไม่มีการจำกัดสิทธิในด้านเพศ เพศสภาพ เชื้อชาติ สัญชาติ หรือศาสนา ทั้งนี้จะพิจารณาจากจำนวน สัดส่วน ความหลากหลาย และองค์ประกอบของคณะกรรมการในมิติต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ดังนั้น บริษัทจึงจัดทำตารางความรู้ความชำนาญของคณะกรรมการ (Board Skills Matrix) ซึ่งครอบคลุมด้านความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณสมบัติของกรรมการปัจจุบัน และใช้เป็นแนวทางในการสรรหากรรมการในอนาคต โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ลำดับที่	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท	บัญชี-การสอบบัญชี	การเงิน/บริหารเงิน	การตลาด/การประชาสัมพันธ์/การโฆษณา	การบัญชี อื่น ๆ	การบริหารทรัพยากรบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศ	กฎหมาย	การบริหารจัดการ	กลยุทธ์	การบริหารความเสี่ยง	อื่น ๆ
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและเป็นกรรมการอิสระ												
1	•		•	•	•	•		•	•	•	•	
2	•		•	•	•	•			•	•	•	• การธนาคาร
3			•		•	•	•		•	•	•	• พลังงาน • สาธารณูปโภค
4						•		•	•	•	•	
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร												
5	•	•	•		•	•	•		•	•	•	• ระบบการชำระเงิน
6	•		•	•	•	•	•		•	•	•	• การพัฒนา • อย่างยั่งยืน • การแพทย์
7	•	•	•		•	•	•		•	•	•	
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร												
8	•			•		•			•	•	•	
รวม	6	2	6	4	6	8	4	2	8	8	8	

การเสริมสร้างประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

บริษัทได้จัดให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น การอนุมัติงบการเงิน การติดตามผลการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นต้น โดยมีการกำหนดวาระการประชุมที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ กรรมการแต่ละท่านได้เข้าร่วมประชุมอย่างต่อเนื่องและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้การตัดสินใจของคณะกรรมการเป็นไปอย่างรอบคอบและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการปีละ 1 ครั้ง โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและครอบคลุม เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและความเหมาะสมในการกำกับดูแลกิจการ ทั้งนี้ รูปแบบการประเมินแบ่งเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินตนเอง) การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินไขว้) และการประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง



ในปี 2568 ได้มีการจัดประชุมของคณะกรรมการบริษัทรวมทั้งสิ้น 15 ครั้ง โดยมีคณะกรรมการเข้าร่วมประชุม ร้อยละ 98.3 ของจำนวนการประชุมทั้งหมด

โดยบริษัทกำหนดให้กรรมการต้องเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของการประชุมคณะกรรมการทั้งหมด

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ประจำปี 2568 คะแนน ดังนี้

- กรรมการทั้งคณะ 4.80 คะแนน
- กรรมการรายบุคคล (ประเมินตนเอง) 4.69 คะแนน
- กรรมการรายบุคคล (แบบประเมินไขว้) 4.80 คะแนน
- กรรมการชุดย่อย
 - คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาล และความยั่งยืน 4.77 คะแนน
 - คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 4.99 คะแนน

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หัวข้อ “การเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการบริษัท”

การพัฒนาความรู้และทักษะของคณะกรรมการ

บริษัทส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะของคณะกรรมการและผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ผ่านการอบรม สัมมนา และการให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ กฎหมาย และธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีการประชุมพิเศษสำหรับกรรมการใหม่เพื่อให้เข้าใจแผนธุรกิจ โครงสร้างองค์กร สิทธิและหน้าที่ รวมถึงประเด็นสำคัญด้านกฎหมาย พร้อมจัดส่งข้อมูลที่จำเป็นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ บริษัทสนับสนุนให้กรรมการและผู้บริหารเข้าร่วมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ รวมถึงการอบรมตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและเสริมสร้างธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และตัดสินใจอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยในปี 2568 มีหลักสูตร ดังนี้

- หลักสูตร ISO/IEC 27001:2022 (ISMS) และ ISO/IEC 27701:2019 (PIMS)
- หลักสูตร Security Awareness
- หลักสูตร Risk Awareness

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หัวข้อ “การสรรหากรรมการ/ การพัฒนากรรมการ/ การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ”

การถือครองหุ้นและหลักทรัพย์

บริษัทให้ความสำคัญต่อการเคารพและปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นไทยหรือต่างชาติ โดยไม่ละเมิดสิทธิและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตนตามกฎหมาย อาทิ การซื้อขายหรือโอนหลักทรัพย์ การรับเงินปันผล การเข้าร่วมประชุมและออกเสียงในเรื่องสำคัญ รวมถึงสิทธิในการเสนออวาระ เลือกตั้งกรรมการ และรับข้อมูลข่าวสารของบริษัทอย่างโปร่งใสผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างความมั่นใจในการถือครองหลักทรัพย์และการลงทุนกับบริษัทอย่างยั่งยืน

ในส่วนของการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัท บริษัทไม่ได้กำหนดข้อห้ามในการซื้อ ขาย หรือถือครองหุ้นของบริษัทโดยกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน แต่บุคคลดังกล่าวต้องปฏิบัติตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และข้อกำหนดของบริษัท เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคคลดังกล่าวไม่มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายในในการซื้อขายหลักทรัพย์ และเพื่อให้การซื้อขายเป็นไปอย่างโปร่งใสและถูกต้องตามกฎหมาย

สำหรับการถือครองหลักทรัพย์โดยรัฐบาล ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท โดยข้อมูล ณ วันปิดสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2568 จากบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด มีสัดส่วนการถือหุ้นและมีสิทธิออกเสียงร้อยละ 49.29 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมด โดยบริษัทไม่มีการออกหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงเป็นพิเศษ (Golden Share) รวมถึงไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือหุ้นใหญ่หรือรัฐบาล

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดสิทธิที่เท่ากันสำหรับการออกเสียงลงคะแนนหุ้นสามัญ⁽¹⁾ คือ 1 หุ้นเป็น 1 เสียง โดยไม่จำกัดสิทธิการออกเสียงและถือเสียงข้างมากเป็นมติ ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามที่ระบุในข้อบังคับบริษัทหรือตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นประการอื่น

ในปี 2568 สิทธิการออกเสียงของบริษัทเป็นดังนี้

	จำนวนสิทธิออกเสียงต่อ 1 หุ้น	จำนวนหุ้น	สิทธิออกเสียงรวม ⁽⁴⁾
ไม่มีสิทธิออกเสียง ^{(2), (3)}	0	177,947,410	0
มีสิทธิออกเสียง	1	2,400,386,660	2,400,386,660
รวม	1	2,578,334,070	2,400,386,660

หมายเหตุ

⁽¹⁾ บริษัทไม่มีหุ้นบุริมสิทธิ

⁽²⁾ บริษัทไม่มีการซื้อหุ้นที่ไม่มีสิทธิออกเสียง

⁽³⁾ บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด จัดอยู่ในกลุ่มผู้ถือหุ้นประเภทไม่มีสิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยข้อมูล ณ วันปิดสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2568 จากบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ถือหุ้นในบริษัทร้อยละ 6.9 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

⁽⁴⁾ สิทธิออกเสียงรวม คัดจาก จำนวนสิทธิออกเสียงต่อ 1 หุ้น คูณ จำนวนหุ้น

จรรยาบรรณธุรกิจ

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม โดยตระหนักว่าการรักษาจรรยาบรรณธุรกิจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมอย่างชัดเจน พร้อมดำเนินการผ่านการสื่อสารภายใน การอบรมพนักงาน และการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานโปร่งใสและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริตและการติดสินบน โดยดำเนินโครงการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความถูกต้องและความรับผิดชอบ ซึ่งไม่เพียงช่วยลดความเสี่ยงทางกฎหมายและชื่อเสียง แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่มุ่งสร้างคุณค่าให้แก่สังคมและผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



- ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย



- พนักงานผ่านการฝึกอบรมและประเมินการกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ร้อยละ 100



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



- ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย



- พนักงานผ่านการฝึกอบรมและประเมินการกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ร้อยละ 100



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การดำเนินธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจที่เข้มแข็งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้น นักลงทุน และพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อเสถียรภาพทางการเงินและความสามารถในการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว อีกทั้งช่วยลดความเสี่ยงจากการทุจริต การทำงานที่ผิดพลาด การฝ่าฝืนกฎหมายหรือกฎระเบียบของบริษัท

ผลกระทบเชิงลบ: การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจอาจส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น อาทิ ค่าใช้จ่ายในการจัดให้มีระบบการตรวจสอบบริษัทและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ตลอดจนการยกระดับกระบวนการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในขององค์กร



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: จรรยาบรรณธุรกิจที่บูรณาการหลักความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อมจะช่วยกำหนดกรอบการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ส่งเสริมให้เกิดการเลือกใช้ทรัพยากรรวมถึงการคัดเลือกคู่ค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางอ้อมในห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: หากขาดการกำกับดูแลด้านจริยธรรม อาจนำไปสู่การตัดสินใจทางธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของบริษัทหรือของคู่ค้า ซึ่งอาจสร้างความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและสร้างผลกระทบต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การยึดมั่นในจรรยาบรรณทางธุรกิจช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดหลักความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมความไว้วางใจของลูกค้าและสังคมโดยรวม รวมถึงสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานที่โปร่งใสและเคารพซึ่งกันและกัน

ผลกระทบเชิงลบ: การละเลยจรรยาบรรณธุรกิจอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเลือกปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กร



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: จรรยาบรรณทางธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากลช่วยให้บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กร

ผลกระทบเชิงลบ: หากขาดการบังคับใช้จรรยาบรรณธุรกิจอย่างจริงจัง อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ การปฏิบัติต่อลูกค้าหรือพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม หรือการเกี่ยวข้องกับคู่ค้าที่มีประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

การกำกับดูแล

นโยบายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทจัดให้มีนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงานโดยยึดหลักการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง พร้อมส่งเสริมความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทได้กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรการสำคัญ อาทิ นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

นอกจากการกำหนดนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติภายในองค์กรแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับการคัดเลือกคู่ค้าผ่านการประเมินความเสี่ยงซึ่งครอบคลุมเรื่องการทุจริต ตลอดจนมีกระบวนการเพื่อจัดการรับมือหากมีกรณีทุจริตเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการของบริษัทตลอดห่วงโซ่คุณค่านั้น จะไม่มีการปฏิบัติที่อาจเข้าข่ายละเมิดกฎหมายหรือกฎระเบียบ ดังนั้น จึงได้มีการสื่อสารนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันและกำหนดให้คู่ค้าจะต้องรับทราบและปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณคู่ค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งครอบคลุมข้อกำหนดด้านจริยธรรมธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งข้อกำหนดเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัทและคู่ค้า อีกทั้ง คู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการ และยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชันและการติดสินบน การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน และกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน การป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงอย่างเคร่งครัด ตลอดจนกำหนดให้คู่ค้าต้องมีนโยบายและดำเนินโครงการต่อต้านการทุจริตให้เป็นไปตามกฎระเบียบ

แนวปฏิบัติด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โดยจัดให้มีมาตรการสนับสนุนให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้



แนวปฏิบัติ ด้านจริยธรรม ทางธุรกิจ

- กำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนที่ปลอดภัย ตลอดจนการกำหนดแนวทางการดำเนินการ เมื่อพบการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือระเบียบบริษัท ซึ่งครอบคลุมกระบวนการตรวจสอบ การลงโทษ การรายงานผล รวมถึงการหาแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการกระทำผิดซ้ำ
- กำหนดให้พนักงานใหม่ของบริษัทและบริษัทย่อยลงนามในสัญญาจ้างงานที่ระบุถึงการรับทราบและยอมรับนโยบายสำคัญต่าง ๆ รวมถึงคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน
- กำหนดให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงานในบริษัทและบริษัทย่อยรับทราบและตอบแบบประเมินตนเอง เกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านคอร์รัปชัน การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม
- จัดการปฐมนิเทศสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใหม่ โดยเนื้อหาครอบคลุมนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และแนวปฏิบัติที่จำเป็น
- จัดอบรมและประเมินความรู้ประจำปีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านการคอร์รัปชัน จริยธรรมธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านสื่อมัลติมีเดีย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

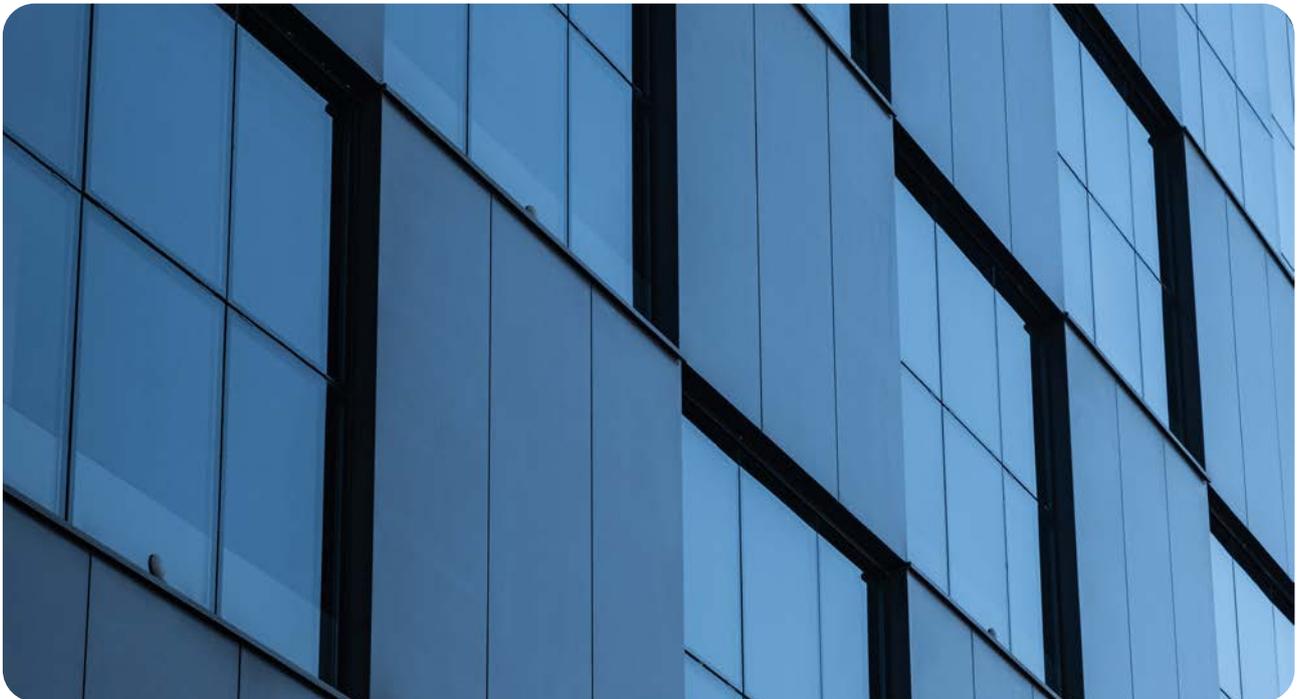
สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หัวข้อ “จรรยาบรรณธุรกิจ” และเว็บไซต์บริษัท <https://www.ktc.co.th/en/sustainability-development/operations/economic-dimension/corporate-governance>

โครงสร้างการกำกับดูแล

บริษัทแต่งตั้งสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ และสายงานตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่ในการกำกับดูแลให้บริษัทมีการดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบของบริษัท ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ การป้องกันการทุจริต การตัดสินใจ และการใช้ข้อมูลภายใน พร้อมติดตามการดำเนินงานผ่านระบบตรวจสอบ และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามโครงสร้างการกำกับดูแล

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้การปฏิบัติตามหลักความซื่อสัตย์สุจริตและจริยธรรมทางธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเชื่อมโยงกับการประเมินค่าตอบแทน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความถูกต้องและความรับผิดชอบ เพื่อสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

สายงานปฏิบัติการ	หน้าที่รับผิดชอบ
สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ	ให้คำปรึกษาและสอบทานกิจกรรมทางธุรกิจให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ และเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ รวมทั้ง ติดตามและสื่อสารการบังคับใช้กฎหมายและประกาศต่าง ๆ จากหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบต่อบริษัทตลอดจนรับเรื่องและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่มาจากช่องทางหน่วยงานกำกับดูแลหรือจากธนาคารกรุงไทย
สายงานตรวจสอบภายใน	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ประเมินความเสี่ยงและประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยติดตามประสิทธิภาพการปฏิบัติตามข้อกำหนดและรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ



การดำเนินการกรณีเกิดการละเมิดหรือฝ่าฝืนการปฏิบัติ

บริษัทจัดให้มีช่องทางสำหรับการรายงานกรณีพบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน พร้อมมอบกรมการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดยให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ด้วยการเก็บข้อมูลเป็นความลับ และไม่เปิดเผยตัวตนของผู้แจ้งข้อมูล โดยบริษัทมีกระบวนการดำเนินการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ดังนี้

1. แจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแส

ข้อมูลที่รายงาน ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสมารถเลือกที่จะระบุหรือไม่ระบุชื่อ-นามสกุลได้ พร้อมให้รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและเพียงพอสำหรับตรวจสอบ โดยบริษัทจะให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส ทั้งนี้ กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจนหรือไม่เพียงพอ บริษัทอาจสงวนสิทธิ์ในการไม่นำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณา

ช่องทางสำหรับพนักงาน

- ผู้บังคับบัญชาที่เชื่อถือได้
- ผู้บริหารสายงานทรัพยากรบุคคล
- คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน โดยแจ้งผ่านเลขานุการ
- อีเมลถึงคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้โดยตรง กรณีที่มีการร้องเรียนกรรมการ ให้รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน เพื่อพิจารณา
- อีเมล: CG_Compliance@ktc.co.th

ช่องทางสำหรับบุคคลทั่วไป

- เว็บไซต์: <https://www.ktc.co.th> เลือกแบบฟอร์มการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistleblowing) เกี่ยวกับคอร์รัปชันและการไม่ปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ
- อีเมล: CG_Compliance@ktc.co.th
- ทางจดหมาย สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ บมจ.บัตรกรุงไทย เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวาณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ทั้งนี้เมื่อมีข้อสงสัย ผู้บังคับบัญชาหรือสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับจะตอบข้อสงสัย หรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน

2. การพิจารณา

เมื่อได้รับข้อมูลการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส บริษัทจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน โดยบริษัทจะให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่เป็นผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน แม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงจะให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย โดยสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับจะประสานงานกับสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการพิจารณาตามระเบียบทรัพยากรบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวินัยและโทษทางวินัย รวมถึงคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัยพนักงาน หรือการฟื้นฟูสภาพพนักงาน

3. การลงโทษ

หากพบว่ามีการทำความผิดจริง ดำเนินการลงโทษตามระเบียบวินัยของบริษัท ตั้งแต่การตักเตือน พักงาน เลิกจ้าง หรือปฏิบัติตามกฎหมาย หากพบว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย

4. กระบวนการแก้ไข การป้องกัน และรายงานผล

สายงานตรวจสอบภายในและสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน การประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายในที่ไม่เหมาะสม รวมถึงเหตุการณ์ที่เข้าข่ายการคอร์รัปชัน พร้อมร่วมจัดหาแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำเดิม และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังจัดให้มีระบบติดตามและประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการกระทำที่อาจขัดต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การอบรมด้านการส่งเสริมจรรยาบรรณธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญกับการปลูกฝังวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และรับผิดชอบต่อสังคม โดยจัดให้มีการอบรมด้านการส่งเสริมจรรยาบรรณทางธุรกิจแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเนื้อหาการอบรมครอบคลุมนโยบายการกำกับดูแลกิจการ การปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน การเคารพสิทธิมนุษยชน การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การรักษาความลับของข้อมูล ตลอดจนการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเป็นธรรม นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้าถึงการอบรมผ่านรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การอบรมออนไลน์ การสื่อสารภายใน และสื่อให้ความรู้ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าจรรยาบรรณธุรกิจได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงและสอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร

หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการอบรม เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การแจ้งเบาะแส การดำเนินถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาอย่างยั่งยืน และการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และยกระดับมาตรฐานจริยธรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ผ่านเนื้อหาและสื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่ายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

นอกจากนี้ หลักสูตรดังกล่าวยังมุ่งส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อสังคม ลดความเสี่ยงด้านการทุจริต และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และมีเกณฑ์การชี้วัดคือพนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจร้อยละ 100 ภายหลังจากเข้ารับการอบรม

EP.1-3
Corporate Governance & Sustainable Development

ศรดา ลีศรีกิจปัญญา
Specialist, Sustainability Unit

ปิ่นนวิชญ์ สร้อยสุวรรณ
Compliance Officer

ขอเชิญพนักงานทุกท่านเข้าศึกษาบทเรียน
ระยะเวลาตั้งแต่ 27 พฤศจิกายน - 4 ธันวาคม 2568

คลิกเพื่อศึกษาบทเรียน



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด
1,821 คน

หลักสูตรการอบรม การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

บริษัทได้จัดทำหลักสูตรการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน การป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยออกแบบให้ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ ทั้งพนักงานทั่วไปและพนักงานที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามกฎหมาย เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติผิดกฎหมายที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยมีเกณฑ์การชี้วัดคือ พนักงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามที่กฎหมายกำหนดจะต้องผ่านการทดสอบด้วยคะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป และพนักงานทั่วไปที่เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องผ่านการทดสอบด้วยคะแนนร้อยละ 85 ขึ้นไปจากการทดสอบหลังอบรม

น้องมะลิกลับมาแล้วค่ะ.....

มาเรียนรู้ชวนพี่ๆ ทุกท่านร่วมทบทวนความรู้

กับหลักสูตร AML/CFT&WMD

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

สำหรับพนักงานทั่วไป ประจำปี 2568

เพื่อให้ป็นไปตามนโยบายกำกับดูแลพนักงาน ขอความร่วมมือพนักงานทุกท่านทบทวนความรู้ ความเข้าใจ และทำแบบทดสอบผ่านบทเรียน e-learning ให้ผ่านเกณฑ์

ตั้งแต่วันที่ 1 - 18 สิงหาคม 2568

คลิกศึกษาบทเรียนและทำแบบทดสอบ

น้องมะลิกลับมาแล้วค่ะ.....

มาเรียนรู้ชวนพี่ๆ ทุกท่านร่วมทบทวนความรู้

กับหลักสูตร AML/CFT&WMD

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

สำหรับพนักงานตามกฎหมาย ประจำปี 2568

เพื่อให้ป็นไปตามนโยบายกำกับดูแลพนักงาน ขอความร่วมมือพนักงานทุกท่านทบทวนความรู้ ความเข้าใจ และทำแบบทดสอบผ่านบทเรียน e-learning ให้ผ่านเกณฑ์

ตั้งแต่วันที่ 3 - 17 กรกฎาคม 2568

คลิกศึกษาบทเรียนและทำแบบทดสอบ

ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **1,836 คน**

การตรวจสอบโดยหน่วยงานอิสระ

บริษัทได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ตั้งแต่ปี 2559 ซึ่งโครงการดังกล่าว เป็นการริเริ่มจากภาคเอกชนที่มุ่งยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแล ส่งเสริมความโปร่งใส และขจัดปัญหาการคอร์รัปชันในภาคธุรกิจ โดยกระบวนการรับรองดังกล่าวอยู่ภายใต้การประเมินของคณะกรรมการ CAC และผู้ตรวจสอบอิสระ ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน การกำหนดนโยบายและแนวทางการสื่อสาร การควบคุมภายใน การจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ตลอดจนการจัดให้มีช่องทาง การแจ้งเบาะแสและการคุ้มครองผู้แจ้งข้อมูล นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับการตรวจสอบจากธนาคาร แห่งประเทศไทยในด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน



การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

บริษัทมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและการรับมือภาวะวิกฤตที่เหมาะสมกับการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการครอบคลุมปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อให้สามารถคาดการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเตรียมมาตรการรองรับอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทยังจัดทำแผนบริหารภาวะวิกฤตและทดสอบแผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงที ลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และรักษาความต่อเนื่องของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง บริษัทยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงในทุกระดับ ผ่านการพัฒนาองค์ความรู้ การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการกำหนดให้การประเมินความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



- การบริหารความเสี่ยงที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล



- กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ได้รับการอบรมด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ร้อยละ 100



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



- การบริหารความเสี่ยงขององค์กรครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล



- กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ได้รับการอบรมด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ร้อยละ 100



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารความเสี่ยงช่วยเสริมสร้างเสถียรภาพทางการเงินขององค์กร เพิ่มความเชื่อมั่นจากนักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งช่วยลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่คาดคิด อาทิ วิกฤตเศรษฐกิจหรือความเสี่ยงเชิงปฏิบัติการ พร้อมทั้งสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทั่วถึง ปลอดภัย และยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตของระบบเศรษฐกิจในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: การบริหารความเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่รัดกุมอาจสร้างความเสียหายต่อผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ ยังทำให้การจัดสรรทรัพยากรของบริษัททั้งด้านเงินทุน เทคโนโลยี และบุคลากรเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: การบูรณาการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศเข้ากับกระบวนการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารภาวะวิกฤตช่วยเพิ่มความสามารถในการรับมือกับเหตุการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งบริษัทสามารถปรับกลยุทธ์และการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานความยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสร้างความเชื่อมั่นต่อนักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: เหตุการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศที่รุนแรงและคาดการณ์ได้ยาก อาจส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยี และห่วงโซ่อุปทานของบริษัท หากขาดการประเมินความเสี่ยงและแผนรับมือที่เหมาะสม อาจนำไปสู่ความเสียหายทางธุรกิจและชื่อเสียง



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารความเสี่ยงที่ดีช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างปลอดภัยและสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังสะท้อนบทบาทขององค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ ซึ่งช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียเชื่อมั่นต่อบริษัทและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม

ผลกระทบเชิงลบ: การบริหารความเสี่ยงที่เข้มงวดและซับซ้อนอาจทำให้บริษัทมีความยืดหยุ่นในการตัดสินใจทางธุรกิจลดลง ส่งผลให้การเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าบางกลุ่มถูกจำกัด



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ควบคู่ไปกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ดียังช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงที่บริษัทอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งของลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ รวมถึงช่วยส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทมีความเป็นธรรม เสมอภาคและยอมรับในความหลากหลาย

ผลกระทบเชิงลบ: การบริหารความเสี่ยงที่ไม่ครอบคลุมการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ การไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือพนักงาน อาจสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท รวมทั้งการถูกเปรียบเทียบปรับจากหน่วยงานกำกับและทางการ

การกำกับดูแล

นโยบายการบริหารความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และครอบคลุมความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งนโยบายการบริหารความเสี่ยงจะต้องได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการ Risk Management Committee ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติเป็นประจำทุกปี และสื่อสารไปยังพนักงานทุกคน เพื่อถือปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยนโยบายการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ ดังนี้



ความเสี่ยง
ด้านกลยุทธ์



ความเสี่ยง
ด้านเครดิต



ความเสี่ยง
ด้านการปฏิบัติการ



ความเสี่ยง
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



ความเสี่ยง
ด้านชื่อเสียง

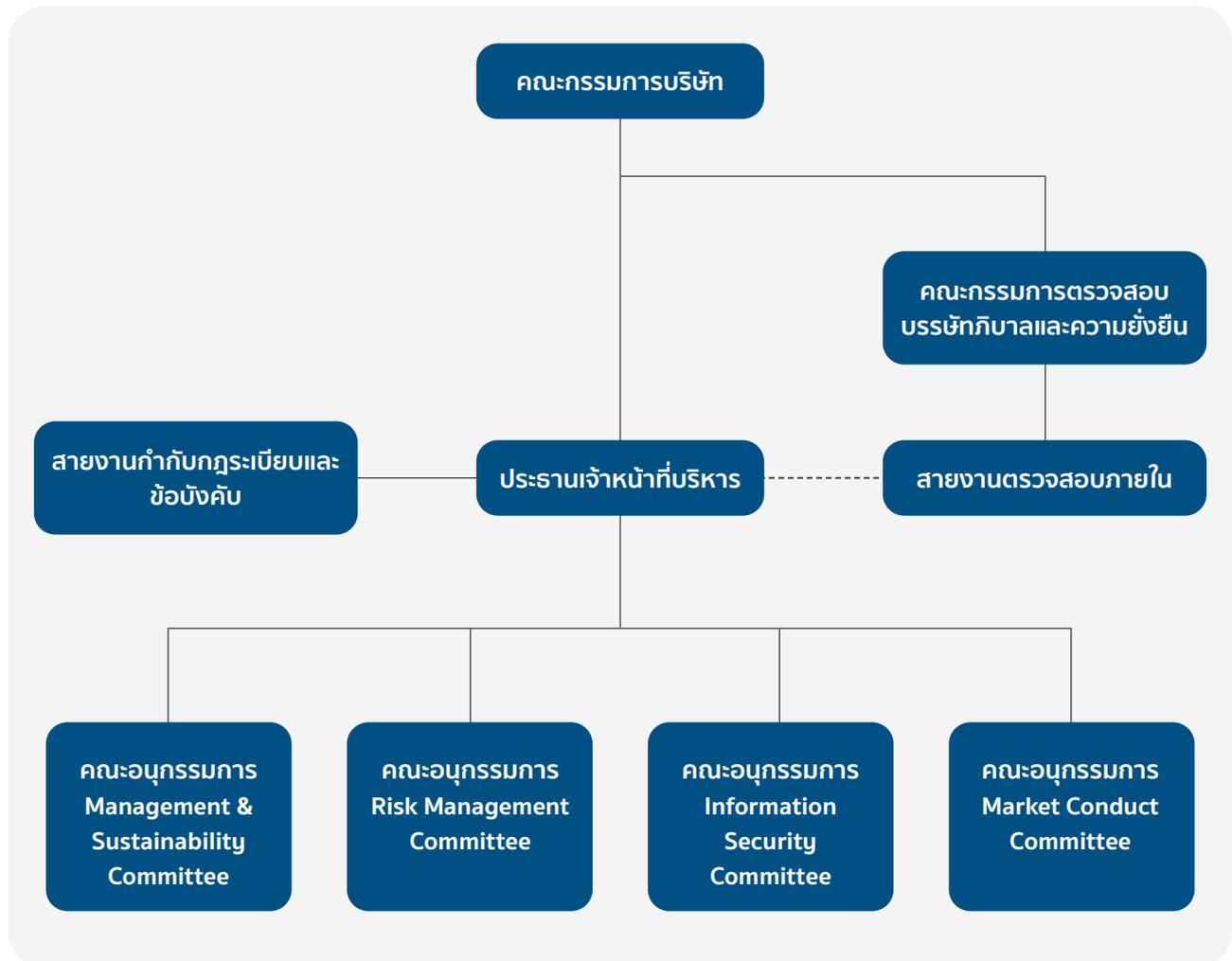


ความเสี่ยง
ด้านการเงิน

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หัวข้อ “นโยบายและแผนการบริหารความเสี่ยง”

โครงสร้างการกำกับดูแล

บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่อนุมัติและทบทวนนโยบาย ตลอดจนกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของบริษัทให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ บรรษัทภิบาล และความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารทั้งหมด ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้งคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ทำหน้าที่บริหารจัดการ และติดตามความเสี่ยง โดยคณะอนุกรรมการแต่ละชุดรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด



ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกระดับมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง โดยนำแนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงแบบ 3 ระดับ (Three Lines of Defense) มาประยุกต์ใช้ในโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวม ดังนี้

1st**Line of Defense
เจ้าของความเสี่ยง**

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง รับผิดชอบในการควบคุม ดูแลความเสี่ยงภายในหน่วยงานให้อยู่ในระดับเหมาะสม

2nd**Line of Defense
ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร และสายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ**

- ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร ทำหน้าที่กำกับดูแลความเสี่ยงในภาพรวม วางกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง ติดตาม รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการ Risk Management Committee (RMC) และคณะกรรมการบริษัทตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด
- สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับรับผิดชอบการกำกับดูแล และสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้คำปรึกษา และสื่อสารกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล

3rd**Line of Defense
สายงานตรวจสอบภายใน**

สายงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ 1st Line of Defense และ 2nd Line of Defense และประเมินประสิทธิภาพความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการกำกับดูแลกิจการ โดยสายงานตรวจสอบภายในจะนำผลการตรวจสอบดังกล่าวรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัทภิบาล และความยั่งยืน อีกทั้งฝ่ายจัดการของบริษัทจะนำผลการตรวจสอบดังกล่าวไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบ 56-1 One Report ประจำปี 2568 หัวข้อ “โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง”

การบริหารจัดการความเสี่ยง

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

บริษัทดำเนินการบริหารความเสี่ยงตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management) ของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการบริหารความเสี่ยง ดังนี้



1. การระบุความเสี่ยง

บริษัทพิจารณาและระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน โดยครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



2. การประเมินความเสี่ยง

บริษัทดำเนินการประเมินระดับความเสี่ยง พร้อมจัดทำแผนภาพเชื่อมโยงความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ และใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ รวมถึงกำหนดแนวทางการจัดการที่เหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) ทั้งในรูปแบบ Leading Indicators เพื่อส่งสัญญาณล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุการณ์ และ Lagging Indicators เพื่อสะท้อนข้อมูลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว รวมถึงกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และความเบี่ยงเบนที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) สำหรับแต่ละปัจจัยความเสี่ยง โดยบริษัททบทวน KRI, Risk Appetite และ Risk Tolerance เป็นประจำทุกปี



3. การดูแล ควบคุม และจัดการความเสี่ยง

บริษัทดูแล ควบคุม และจัดการความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม



4. การติดตาม และรายงานความเสี่ยง

บริษัทติดตามและรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการ Risk Management Committee คณะกรรมการบริษัท และธนาคารกรุงไทย ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ บริษัททำการประเมินความเสี่ยงตนเองเป็นประจำทุก 6 เดือน ตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ ดังนี้

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
- ความเสี่ยงด้านเครดิต
- ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย
- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการประเมินดังกล่าว ครอบคลุมการประเมินระดับความเสี่ยง คุณภาพการจัดการความเสี่ยง แนวโน้มความเสี่ยง พร้อมระบุแนวทางการจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงตนเองดังกล่าว ต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการ Risk Management Committee และนำส่งต่อไปยังธนาคารกรุงไทย เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคารต่อไป

การจัดการภาวะวิกฤต

บริษัทให้ความสำคัญในการตอบสนองและจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ จึงจัดทำแนวทางการบริหารจัดการภาวะวิกฤตในระดับองค์กร ดังนี้

- บริษัทมีระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย แผ่นดินไหว อุทกภัย การชุมนุม หรือการระบาดของโรค เป็นต้น รวมถึงแนวทางการอพยพผู้ประสบภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผน BCP นอกจากนี้ บริษัทได้จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) และทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องหากสถานที่หลักไม่สามารถใช้งานได้ รวมถึงมีแผนฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความมั่นคงและความพร้อมใช้งานของระบบ โดยมีการทบทวนและทดสอบแผน DRP เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ ในปี 2568 ผลการทดสอบดังกล่าวอยู่ภายใน Recovery Time Objective (RTO) ที่บริษัทกำหนด
- บริษัททบทวนและทดสอบผังการติดต่อสื่อสาร (Call Tree) และแผน BCP แบบไม่แจ้งล่วงหน้า (Surprise Test) เป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งเข้าร่วมสังเกตการณ์การทดสอบแผน BCP ของผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมหลักของบริษัท

การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture)

บริษัทมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างองค์กรที่สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

การพิจารณาค่าตอบแทนทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ผ่านการกำหนดให้ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกคน อาทิ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ สำหรับหน่วยงานที่มีความเสี่ยงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะถูกกำหนดให้สัมพันธ์กับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) นั้น ๆ ซึ่งจะมีผลต่อการพิจารณาค่าตอบแทนทางการเงิน

การบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

บริษัทจัดให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) และฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยกำหนดให้ทุกสายงานต้องมีผู้จัดการความเสี่ยง (Risk Manager) และเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Officer : ORO) เพื่อดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในหน่วยงานของตน โดย

- กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ระบุ ประเมิน และควบคุมความเสี่ยงในการทำงานของตนเอง โดยกำหนดให้หน่วยงานจัดทำ RCSA ปีละ 2 ครั้ง
- กำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องรายงานข้อมูลความเสียหายจากการปฏิบัติการ (Operational Loss Data) เป็นรายเดือน รวมถึง ความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง (Actual Loss) ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Potential Loss) และความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว หรืออาจเกิดขึ้นแต่บริษัทสามารถป้องกันความเสียหายไว้ได้ (Near Miss) โดยให้รายงานข้อมูลทุกประเภทและทุกมูลค่าความเสียหาย

สำหรับการพัฒนาหรือออกผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการเงินของบริษัท กำหนดให้ต้องมีการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ เรื่องการออก/เปลี่ยนแปลง/ ยกเลิก ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการเงิน เพื่อประเมินความเสี่ยง ทั้งด้านกฎหมาย ความเสี่ยงโดยรวม และงบประมาณ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ออกหรือเสนอนายนั้น มีการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

การเสริมสร้างความตระหนักและความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกคน โดยจัดหลักสูตรอบรมและกิจกรรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ การทบทวนความรู้ประจำปี เป็นต้น เพื่อเน้นย้ำแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ

นอกจากนี้ บริษัทยังเผยแพร่ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงผ่านหลากหลายช่องทาง ทั้งการส่งอีเมลให้ความรู้ การจัดอบรมสัมมนาโดยวิทยากรภายในและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2568 บริษัทได้จัดฝึกอบรมให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนอย่างครอบคลุม เพื่อยกระดับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นต่อการป้องกันและบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับองค์กร ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างยั่งยืน โดยผู้บริหารและพนักงานทุกคนได้เข้าร่วมอบรมร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย ภายใต้หัวข้อการอบรม ดังนี้

- ความสำคัญของความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง (Risk Awareness)
- การป้องกันการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CFT&WMD) ประจำปี 2568
- แนวปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2022) และระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (ISO/IEC 27701:2019)
- การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2568
- Market Conduct & Responsible Lending ประจำปี 2568
- Cybersecurity Awareness ประจำปี 2568
- RCSA (Risk Control Self-Assessment) และ PII Data List 2568 (เฉพาะ Operational Risk Officers (ORO))

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดทำหลักสูตรออนไลน์ด้านการบริหารความเสี่ยง เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน รวมถึงสื่อสารเนื้อหาหลักสูตรให้แก่คณะกรรมการบริษัท และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร โดยเนื้อหาหลักครอบคลุมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (ESG Risk) ความเสี่ยงจากปัญญาประดิษฐ์ (AI Risk) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และ แผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต (Emergency Plan) โดยมีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 1,818 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย และผู้เข้าร่วมอบรมผ่านการทดสอบหลังเรียนร้อยละ 100 ซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นขององค์กรในการยกระดับความรู้ ความตระหนักรู้ และวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างทั่วถึง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง โปร่งใส และยั่งยืนในระยะยาว

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบ โดยให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจร่วมกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับหลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติและเกณฑ์ด้านความยั่งยืน ในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิมนุษยชน และข้อกำหนด ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความเสี่ยงและยกระดับมาตรฐานร่วมกันในห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาความร่วมมือกับคู่ค้า ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจ ผ่านการสื่อสาร การอบรม และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจควบคู่กับการสร้างคุณค่า ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย



การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 30 ของปริมาณการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด ในปี 2568



ผลการดำเนินงาน ปี 2568



การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 38 ของปริมาณการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด

หมายเหตุ: การจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท หมายถึง ค่าเช่า/ค่าบริการเครื่องถ่ายเอกสาร กระดาษสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัท อุปกรณ์สำนักงาน และกระดาษชำระ



โอกาสและความท้าทาย



เศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก: การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสช่วยเพิ่มความต่อเนื่องของธุรกิจ ลดความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และสนับสนุนการควบคุมต้นทุนในระยะยาว การคัดเลือกและบริหารคู่ค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงการบูรณาการประเด็นด้านความยั่งยืนเข้ากับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ช่วยเสริมเสถียรภาพทางการเงินและความสามารถในการแข่งขันของบริษัท

ผลกระทบเชิงลบ: ความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้ค้าหลักหรือผู้ให้บริการสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงาน หากเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักหรือความล้มเหลวในห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ การปรับตัวของผู้ค้าต่อข้อกำหนดด้านความยั่งยืนและกฎระเบียบที่เพิ่มขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนการจัดซื้อจัดจ้างสูงขึ้นในระยะสั้น



สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงบวก: บริษัทสามารถลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมทางอ้อมผ่านการกำหนดแนวทางด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับผู้ค้า การส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน และการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: หากผู้ค้าไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนด อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือความคาดหวังของนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและมูลค่าทางธุรกิจของบริษัท



สังคม

ผลกระทบเชิงบวก: การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบช่วยส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน และการปฏิบัติต่อผู้ค้าอย่างเท่าเทียม ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้ค้าและสนับสนุนความมั่นคงทางสังคมในห่วงโซ่อุปทาน

ผลกระทบเชิงลบ: ความเสี่ยงด้านสังคมอาจเกิดขึ้นหากผู้ค้าไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงาน ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย หรือการคุ้มครองแรงงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง หรือการหยุดชะงักของการดำเนินงาน



สิทธิมนุษยชน

ผลกระทบเชิงบวก: บริษัทสามารถเสริมสร้างการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการกำหนดจรรยาบรรณผู้ค้า การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน และการติดตามการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและสนับสนุนความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว

ผลกระทบเชิงลบ: หากผู้ค้าหรือผู้ให้บริการในห่วงโซ่อุปทานมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน อาทิ การใช้แรงงานที่ไม่เป็นธรรม หรือการเลือกปฏิบัติ อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านกฎหมายและชื่อเสียงต่อบริษัท

การกำกับดูแล

บริษัทกำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าให้สอดคล้องตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ รวมถึงมาตรฐานสากล โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส คำนึงถึงหลักจริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎหมาย สิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวปฏิบัติในการรักษาข้อมูลความลับ

บริษัทได้มีนโยบายการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดหาและคัดเลือกผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ การคัดเลือก และการตรวจรับงาน และข้อกำหนดของสัญญาการใช้บริการ

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดระเบียบจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดกระบวนการอนุมัติวงเงิน การจัดทำสัญญา และการตรวจรับงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน



สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ จรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ <https://www.ktc.co.th/pub/media/sustainability-development/CG/document/THKTC-GS-007-KTC-Suppliers-Code-of-Conduct-20241129.pdf>

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การคัดเลือกและจัดกลุ่มลูกค้า

- เกณฑ์การคัดเลือกลูกค้า

บริษัทได้กำหนดแนวทางในการคัดเลือกลูกค้าทั้งรายใหม่ รายปัจจุบัน โดยพิจารณาทั้งเกณฑ์ด้านเศรษฐกิจ และเกณฑ์ด้านความยั่งยืน ครอบคลุมด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ด้านบรรษัทภิบาล และเศรษฐกิจ

- สถานะทางการเงิน
- ความเชี่ยวชาญ ความสามารถทางด้านเทคนิคและประสบการณ์
- มาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม
- ความเกี่ยวข้องของลูกค้ากับคณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารของบริษัท
- ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองต่อพัฒนาการใหม่
- การคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล
- การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ ควบคุมความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อลูกค้า
- การปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การต่อต้านการทุจริตและการติดสินบน กฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เป็นต้น
- การจัดทำและทดสอบแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



ด้านสังคม

- การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
- การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย



ด้านสิ่งแวดล้อม

- กฎหมายสิ่งแวดล้อม
- การผลิตและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

• การจัดกลุ่มลูกค้า

บริษัทกำหนดประเภทของลูกค้าโดยพิจารณาจากบทบาททางธุรกิจและความสำคัญเชิงกลยุทธ์ภายในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อประเมินลูกค้า และบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดการจัดกลุ่มลูกค้า ดังนี้



ลูกค้า Tier 1

ลูกค้าและผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจที่จัดหาสินค้าหรือบริการโดยตรงให้กับบริษัท รวมถึงนายหน้า ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา ผู้จัดจำหน่าย ผู้รับเหมาอิสระ ผู้ผลิต ผู้รับเหมาช่วง และผู้ค้าส่ง

ลูกค้า Critical Tier 1

ลูกค้าและผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจที่จัดหาสินค้าหรือบริการที่จำเป็นโดยตรงให้กับบริษัท และมีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานบริษัท โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- ลูกค้าที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน (Material Function): ลูกค้าที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงาน ลูกค้าที่ไม่สามารถหาทดแทนได้ หรือต้องใช้ระยะเวลาและต้นทุนสูงในการเปลี่ยน
- ลูกค้าที่มีมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างสูง (High Expenditure): ลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มที่มียอดการใช้จ่ายร้อยละ 80 ของมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างรวมในปีที่ประเมิน
- ลูกค้าที่มีการดำเนินธุรกิจตามหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย

ลูกค้า Critical Non-Tier 1

ลูกค้าที่จัดหาสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า Critical Tier 1 ซึ่งไม่ได้ทำธุรกิจโดยตรงกับบริษัท แต่มีบทบาทสำคัญในห่วงโซ่อุปทานโดยรวมและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัททางอ้อม

ร้อยละ 100 ของลูกค้ารายใหม่ได้รับการคัดกรองโดยใช้เกณฑ์ ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

จำนวนลูกค้าทั้งหมด 2,402 ราย*

ลูกค้า Critical Tier 1 จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 2)

หมายเหตุ: ในปี 2568 บริษัทขยายขอบเขตลูกค้ารวมผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสระ

การบริหารจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า

คู่ค้าและผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับการขึ้นทะเบียนคู่ค้า และลงนามรับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า และการรักษาข้อมูลความลับของบริษัท ทั้งนี้บริษัทจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของคู่ค้าและผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจสอดคล้องตามนโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

 <p>การประเมินความเสี่ยง</p>	<p>บริษัทประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าและผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ โดยพิจารณาจากการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัทซึ่งครอบคลุมด้าน ESG รวมถึงกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มาตรการคุ้มครองลูกค้าและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีวิธีการประเมินคู่ค้า โดยเฉพาะกลุ่ม Critical Tier 1 ผ่านวิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์จากการตรวจสอบพื้นที่ดำเนินการของคู่ค้า และมีกระบวนการประเมินผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจผ่านการใช้แบบประเมินตนเอง</p>
 <p>การบริหารและการควบคุมความเสี่ยง</p>	<p>บริษัทกำหนดมาตรการบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากคู่ค้า ผ่านการติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานของคู่ค้าและผู้ให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม และการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)</p>
 <p>การแก้ไขและบรรเทาความเสี่ยง</p>	<p>กรณีที่พบว่าคู่ค้ารายใดละเมิดหลักเกณฑ์ที่กำหนด หรือมีประเด็นความเสี่ยงสูง บริษัทมีกระบวนการแจ้งเตือนไปยังคู่ค้า เพื่อหาแนวทางการป้องกันและลดความเสี่ยงตามระยะเวลาที่กำหนด หากคู่ค้าไม่ปฏิบัติตาม บริษัทจะทำการยกเลิกสัญญาและถอดรายชื่อออกจากทะเบียนคู่ค้าของบริษัท</p>

ร้อยละ 100 ของคู่ค้า Tier 1 และ Critical Tier 1 ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัท		
 <p>ผลการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า</p>	 <p>ประเมินความเสี่ยงผ่านการตรวจประเมินพื้นที่ปฏิบัติการของคู่ค้า 14 ราย</p>	 <p>ไม่พบความเสี่ยงที่สำคัญ</p>
	 <p>ประเมินแนวทางการบริหารความเสี่ยงตนเองของการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ 25 ราย</p>	 <p>ไม่พบความเสี่ยงที่สำคัญ</p>

การสร้างความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

บริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือกับคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานเพื่อยกระดับมาตรฐานด้านการดำเนินงานและความยั่งยืนร่วมกัน โดยได้จัดให้มีการอบรมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคู่ค้าเป็นประจำ เพื่อให้คู่ค้าได้รับข้อมูล ความรู้ และแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของบริษัท ตลอดจนเป็นโอกาสในการรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และยกระดับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้บริษัทมุ่งส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรและคู่ค้าในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความรับผิดชอบ ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกันในระยะยาว

โครงการอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทได้จัดหลักสูตรอบรม “ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล” (รูปแบบออนไลน์) สำหรับผู้ให้บริการภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่หรือสามารถเข้าถึงข้อมูลของบริษัท เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีโอกาสเกิดมากขึ้นในปัจจุบัน โดยให้ความรู้และแนวปฏิบัติที่สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 และ ISO/IEC 27701:2019

EP.1

ISO/IEC 27001 (ISMS) และ
ISO/IEC 27701 (PIMS) คืออะไร

EP.2

แนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้อง
กับมาตรฐาน ISO/IEC 27001
และ ISO/IEC 27701 มีอะไรบ้าง



ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **368** ราย

และผ่านเกณฑ์การทำแบบทดสอบ ร้อยละ **100**

โครงการอบรมพัฒนากักขะพนักงาน Outsource

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพบุคลากร Outsource ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการ จึงได้จัดโครงการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

หลักสูตรการอบรมประกอบด้วย

- หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย ลดความเสี่ยง และป้องกันอุบัติเหตุในสถานที่ปฏิบัติงาน
- หลักสูตรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานจัดเลี้ยงและงานทำความสะอาด เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการ ความถูกต้อง และความเป็นมืออาชีพ
- หลักสูตรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานส่งเอกสาร เพื่อเสริมสร้างความถูกต้อง รวดเร็ว และการรักษาความลับของข้อมูล
- หลักสูตรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานธุรการ เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการจัดการเอกสาร การประสานงาน และการให้บริการภายในองค์กร
- หลักสูตรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานขับรถ เพื่อเน้นการขับขี้อย่างปลอดภัย การบำรุงรักษาเบื้องต้น และการให้บริการที่สุภาพเหมาะสม

การอบรมดังกล่าวมุ่งเน้นทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีคุณภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ในระยะยาว



ผู้เข้าร่วมอบรมรวมทุกหลักสูตรทั้งหมด

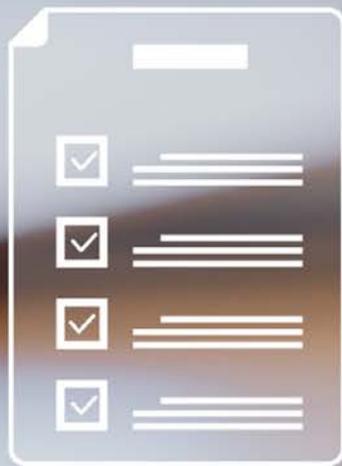
736 ราย

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) โดยให้ความสำคัญในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และวัสดุที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ ฉลากเขียวและฉลากลดคาร์บอน เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยครอบคลุมการจัดซื้อเฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน และกระดาษสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัท ซึ่งรวมถึงใบสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ตลอดจนวัสดุอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ทั้งนี้ การผลักดันแนวปฏิบัติด้าน Green Procurement เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และช่วยสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการทำงานขององค์กรในระยะยาว



**การจัดซื้อจัดจ้าง
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ร้อยละ 38**
ของปริมาณ
การจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด



ภาคผนวก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

196

GRI Content Index

226

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

234

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

มิติเศรษฐกิจ⁽¹⁾

ผลการดำเนินงาน						
GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
201-1	รายได้จากการดำเนินงาน ⁽²⁾	ล้านบาท	23,231	25,418	27,456	27,695
	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน ⁽³⁾	ล้านบาท	5,056	5,519	6,252	6,239
	ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์ ⁽⁴⁾	ล้านบาท	2,501	2,661	2,725	2,740
	เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ⁽⁵⁾	ล้านบาท	2,431	2,522	2,714	2,852
	เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน ⁽⁶⁾	ล้านบาท	3,971	4,668	5,081	5,097
	เงินบริจาคเพื่อการกุศล	ล้านบาท	1.75	2.10	2.18	0.91
	มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	9,289	10,094	10,682	10,766
-	สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	101,796	112,814	111,066	110,524
	หนี้สินรวม	ล้านบาท	70,220	76,968	71,166	66,505
	ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	31,576	35,845	39,900	44,019
	กำไรสุทธิ	ล้านบาท	7,079	7,295	7,437	7,782
	พอร์ตสินเชื่อรวม	ล้านบาท	104,194	112,346	111,162	111,585
	- บัตรเครดิต	ล้านบาท	69,462	74,441	73,954	73,876
	- สินเชื่อส่วนบุคคล	ล้านบาท	32,283	34,716	35,096	36,202
	- ลูกหนี้ตามสัญญาเช่า	ล้านบาท	2,449	3,189	2,112	1,507
	ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ล้านบาท	238,257	265,383	292,146	302,527
	ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ	%	13.2	13.2	12.9	13.1
	NPL รวม	%	1.78	2.19	1.95	1.79
	อัตราค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อ NPL	%	476.0	400.3	369.3	425.0
	ข้อมูลภาษี					
-	รายได้รวม	ล้านบาท	23,231	25,418	27,456	27,695
	กำไรก่อนภาษีเงินได้	ล้านบาท	8,871	9,068	9,265	10,456
	ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	ล้านบาท	1,818	1,819	1,877	2,897
	อัตรากำไรที่แท้จริง	%	20.5	20.0	20.3	27.7
	ภาษีเงินได้ที่ชำระ	ล้านบาท	1,683	1,962	2,014	2,018
	อัตรากำไร ⁽⁷⁾	%	20	20	20	20

หมายเหตุ

⁽¹⁾ ข้อมูลงบการเงินรวมของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

⁽²⁾ รายได้จากการดำเนินงาน ประกอบด้วย รายได้รวมและส่วนแบ่งกำไรของบริษัทที่ใช้วิธีส่วนได้เสีย

⁽³⁾ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าตอบแทนผู้บริหาร ค่าภาษีอากร และเงินบริจาคเพื่อการกุศล และสาธารณประโยชน์

⁽⁴⁾ ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายพนักงาน

⁽⁵⁾ เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์

⁽⁶⁾ เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน ประกอบด้วย ต้นทุนทางการเงินและเงินปันผลที่จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น

⁽⁷⁾ อัตรากำไร หมายถึง อัตรากำไรเงินได้นิติบุคคลที่ชำระตามกฎหมาย

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่งบการเงินของบริษัทที่ <https://www.ktc.co.th/investor-relations/publications-webcast/investorkits>

การต่อต้านคอร์รัปชัน

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
205-1	จรรยาบรรณธุรกิจ: การต่อต้านคอร์รัปชัน													
	ร้อยละของการดำเนินงานที่ได้รับการประเมิน ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน	%			100			100			100			100
205-2	คณะกรรมการบริษัทที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและกระบวนการในการต่อต้านคอร์รัปชัน แบ่งตามพื้นที่	คน	7	1	8	5	3	8	5	3	8	5	3	8
		%	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00
	- ประเทศไทย	คน	7	1	8	5	3	8	5	3	8	5	3	8
		%	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00
	- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	พนักงานขององค์กรที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและกระบวนการต่อต้านคอร์รัปชัน แบ่งตามตำแหน่งพนักงาน	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
	พนักงานระดับบริหาร	คน	176	263	439	174	280	454	180	298	478	196	301	497
		%	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00	39.44	60.56	100.00
	- ผู้บริหารระดับสูง	คน	7	5	12	6	6	12	4	13	17	3	13	16
		%	58.33	41.67	100.00	50.00	50.00	100.00	23.53	76.47	100.00	18.75	81.25	100.00
	- ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น	คน	169	258	427	168	274	442	176	285	461	193	288	481
		%	39.58	60.42	100.00	38.01	61.99	100.00	38.18	61.82	100.00	40.12	59.88	100.00
	พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239	395	830	1,225
		%	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00	32.24	67.76	100.00
	- พนักงานปฏิบัติการ	คน	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239	395	830	1,225
		%	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00	32.24	67.76	100.00
	พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	38	91	129	41	102	143	35	88	123	28	75	103
		%	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00	27.18	72.82	100.00
	พนักงานขององค์กรที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและกระบวนการในการต่อต้านคอร์รัปชัน แบ่งตามพื้นที่	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
	- ประเทศไทย	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
	- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
	คณะกรรมการบริษัทที่ได้รับ การอบรมเรื่องการต่อต้าน คอร์รัปชัน แบ่งตามพื้นที่	คน	7	1	8	5	3	8	5	3	8	5	3	8
	%	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00	
	- ประเทศไทย	คน	7	1	8	5	3	8	5	3	8	5	3	8
	%	87.50	12.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00	62.50	37.50	100.00	
	- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	พนักงานขององค์กรที่ได้รับ การอบรมเรื่องการต่อต้าน คอร์รัปชัน แบ่งตามตำแหน่ง พนักงาน	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
	%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00	
	พนักงานระดับบริหาร	คน	176	263	439	174	280	454	180	298	478	196	301	497
	%	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00	39.44	60.56	100.00	
	- ผู้บริหารระดับสูง	คน	7	5	12	6	6	12	4	13	17	3	13	16
	%	58.33	41.67	100.00	50.00	50.00	100.00	23.53	76.47	100.00	18.75	81.25	100.00	
	- ผู้บริหารระดับกลางและ ระดับต้น	คน	169	258	427	168	274	442	176	285	461	193	288	481
	%	39.58	60.42	100.00	38.01	61.99	100.00	38.18	61.82	100.00	40.12	59.88	100.00	
	พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239	395	830	1,225
	%	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00	32.24	67.76	100.00	
	- พนักงานปฏิบัติการ	คน	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239	395	830	1,225
	%	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00	32.24	67.76	100.00	
	พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	38	91	129	41	102	143	35	88	123	28	75	103
	%	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00	27.18	72.82	100.00	
พนักงานขององค์กรที่ได้รับ การอบรมเรื่องการต่อต้าน คอร์รัปชัน แบ่งตามพื้นที่	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825	
%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00		
- ประเทศไทย	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825	
%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00		
- ประเทศอื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
206-1	จรรยาบรรณธุรกิจ: การต่อต้านการผูกขาดและการแข่งขันทางการค้า													
	จำนวนการดำเนินการทาง กฎหมายที่รอดำเนินการเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรรมการจำกัดการแข่งขัน ทางการค้า และการละเมิด กฎหมายต่อต้านการผูกขาดการค้า ซึ่งองค์กรได้รับการระบุว่า เป็นผู้มีส่วนร่วม	เหตุการณ์			0			0			0			0
	จำนวนการดำเนินการทาง กฎหมายที่ดำเนินการแล้วเสร็จที่ เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการจำกัด การแข่งขันทางการค้า และ การละเมิดกฎหมายต่อต้าน การผูกขาดการค้า ซึ่งองค์กร ได้รับการระบุว่าเป็นผู้มีส่วนร่วม	เหตุการณ์			0			0			0			0

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
2-16	การรับเรื่องร้องเรียน													
	จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ ที่เกี่ยวกับการละเมิด จรรยาบรรณธุรกิจ	เหตุการณ์			0			0			0			0
205-3 206-1 406-1	- คอร์รัปชันหรือการติดสินบน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การผูกขาดและการแข่งขัน ทางการค้า	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การเลือกปฏิบัติและ การล่วงละเมิดทางเพศ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การเลือกปฏิบัติและ การล่วงละเมิดที่ไม่เกี่ยวข้องทางเพศ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การฟอกเงิน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ ข้อมูลภายใน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- ข้อพิพาททางกฎหมาย	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- อื่น ๆ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง การตรวจสอบที่เกี่ยวกับ การละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- คอร์รัปชันหรือการติดสินบน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การผูกขาดและการแข่งขัน ทางการค้า	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การเลือกปฏิบัติและ การล่วงละเมิดทางเพศ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การเลือกปฏิบัติและ การล่วงละเมิดที่ไม่เกี่ยวข้องทางเพศ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การฟอกเงิน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ ข้อมูลภายใน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- ข้อพิพาททางกฎหมาย	เหตุการณ์			0			0			0			0
- อื่น ๆ	เหตุการณ์			0			0			0			0	

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ขาย	หญิง	ทั้งหมด									
	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจที่ได้รับการยืนยันและจัดการแล้วเสร็จ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- คอร์รัปชันหรือการติดสินบน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การผูกขาดและการแข่งขันทางการค้า	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทางเพศ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เกี่ยวข้องทางเพศ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การฟอกเงิน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	- อื่น ๆ	เหตุการณ์			0			0			0			0
	การละเมิดแนวปฏิบัติการคอร์รัปชัน ซึ่งรวมถึงกรณีเกิดค่าปรับจากการละเมิดการปฏิบัติตามสัญญาหรือกฎหมายของพนักงาน โดยมีพนักงานเลิกจ้างออกหรือลงโทษทางวินัยเนื่องจากการคอร์รัปชัน	เหตุการณ์			0			0			0			0
	การละเมิดแนวปฏิบัติต่อคู่แข่งคู่สัญญา ซึ่งรวมถึงกรณีเกิดค่าปรับจากการละเมิดการปฏิบัติตามสัญญาหรือกฎหมาย	เหตุการณ์			0			0			0			0
-	จำนวนค่าปรับ บทลงโทษ หรือการชดใช้ที่เกี่ยวข้องกับการเกิดการทุจริต	บาท			0			0			0			0

การละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
418-1	จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับที่เกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	เหตุการณ์	2	7	11	12
	จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบที่เกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	เหตุการณ์	0	0	0	0
	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับการยืนยันและจัดการแล้วเสร็จ	เหตุการณ์	2	7	11	12
	จำนวนรวมของการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าที่ระบุได้	เหตุการณ์	NA	NA	NA	0

มิติสังคม

จำนวนพนักงานทั้งหมด

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
2-7	จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
จำแนกตามประเภทสัญญาจ้างและสัญชาติ														
	พนักงานเต็มเวลาทั้งหมด	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
- ไทย		คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
- ต่างชาติ (จีน และอเมริกา)		คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	พนักงานประจำทั้งหมด	คน	540	1,026	1,566	563	1,086	1,649	584	1,133	1,717	591	1,131	1,722
		%	34.48	65.52	100.00	34.14	65.86	100.00	34.01	65.99	100.00	34.32	65.68	100.00
- ไทย		คน	540	1,026	1,566	563	1,086	1,649	584	1,133	1,717	591	1,131	1,722
		%	34.48	65.52	100.00	34.14	65.86	100.00	34.01	65.99	100.00	34.32	65.68	100.00
- ต่างชาติ (จีน และอเมริกา)		คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	พนักงานชั่วคราวทั้งหมด	คน	38	91	129	41	102	143	35	88	123	28	75	103
		%	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00	27.18	72.82	100.00
- ไทย		คน	38	91	129	41	102	143	35	88	123	28	75	103
		%	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00	27.18	72.82	100.00
- ต่างชาติ (จีน และอเมริกา)		คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	พนักงานไม่รับประกันชั่วโมงทั้งหมด	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไทย		คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- ต่างชาติ (จีน และอเมริกา)		คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	พนักงานพาร์ทไทม์	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไทย		คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- ต่างชาติ (จีน และอเมริกา)		คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
405-1	จำแนกตามสัญญาจ้างและอายุ													
	พนักงานทั้งหมด	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	89	186	275	104	209	313	86	199	285	72	159	231	
	%	5.25	10.97	16.22	5.80	11.66	17.47	4.67	10.82	15.49	3.95	8.71	12.66	
อายุ 30-50 ปี	คน	410	802	1,212	423	845	1,268	450	875	1,325	449	886	1,335	
	%	24.19	47.32	71.50	23.60	47.15	70.76	24.46	47.55	72.01	24.60	48.55	73.15	
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	79	129	208	77	134	211	83	147	230	98	161	259	
	%	4.66	7.61	12.27	4.30	7.48	11.77	4.51	7.99	12.50	5.37	8.82	14.19	
พนักงานประจำ	คน	540	1,026	1,566	563	1,086	1,649	584	1,133	1,717	591	1,131	1,722	
	%	34.48	65.52	100.00	34.14	65.86	100.00	34.01	65.99	100.00	34.32	65.68	100.00	
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	69	144	213	81	166	247	68	167	235	63	143	206	
	%	4.41	9.20	13.60	4.91	10.07	14.98	3.96	9.73	13.69	3.66	8.30	11.96	
อายุ 30-50 ปี	คน	392	754	1,146	405	790	1,195	433	823	1,256	431	832	1,263	
	%	25.03	48.15	73.18	24.56	47.91	72.47	25.22	47.93	73.15	25.03	48.32	73.34	
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	79	128	207	77	130	207	83	143	226	97	156	253	
	%	5.04	8.17	13.22	4.67	7.88	12.55	4.83	8.33	13.16	5.63	9.06	14.69	
พนักงานประจำ จำแนกตามระดับและอายุ														
พนักงานระดับบริหาร	คน	176	263	439	174	280	454	180	298	478	196	301	497	
	%	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00	39.44	60.56	100.00	
ผู้บริหารระดับสูง	คน	7	5	12	6	6	12	4	13	17	3	13	16	
	%	58.33	41.67	100.00	50.00	50.00	100.00	23.53	76.47	100.00	18.75	81.25	100.00	
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
อายุ 30-50 ปี	คน	0	2	2	0	3	3	1	4	5	0	0	0	
	%	0	16.67	16.67	0	25.00	25.00	5.88	23.53	29.41	0	0	0	
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	7	3	10	6	3	9	3	9	12	3	13	16	
	%	58.33	25.00	83.33	50.00	25.00	75.00	17.65	52.94	70.59	18.75	81.25	100.00	
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	79	93	172	77	99	176	78	96	174	81	89	170	
	%	45.93	54.07	100.00	43.75	56.25	100.00	44.83	55.17	100.00	47.65	52.35	100.00	
อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
อายุ 30-50 ปี	คน	41	35	76	39	40	79	34	41	75	35	38	73	
	%	23.84	20.35	44.19	22.16	22.73	44.89	19.54	23.56	43.10	20.59	22.35	42.94	
อายุมากกว่า 50 ปี	คน	38	58	96	38	59	97	44	55	99	46	51	97	
	%	22.09	33.72	55.81	21.59	33.52	55.11	25.29	31.61	56.90	27.06	30.00	57.06	

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
	ผู้บริหารระดับต้น	คน	90	165	255	91	175	266	98	189	287	112	199	311
		%	35.29	64.71	100.00	34.21	65.79	100.00	34.15	65.85	100.00	36.01	63.99	100.00
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	1	1	2	2	0	2	2	0	2	4	0	4
		%	0.39	0.39	0.78	0.75	0	0.75	0.70	0.00	0.70	1.29	0	1.29
	อายุ 30-50 ปี	คน	68	122	190	71	135	206	77	142	219	88	146	234
		%	26.67	47.84	74.51	26.69	50.75	77.44	26.83	49.48	76.31	28.30	46.95	75.24
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	21	42	63	18	40	58	19	47	66	20	53	73
		%	8.24	16.47	24.71	6.77	15.04	21.80	6.62	16.38	23.00	6.43	17.04	23.47
	พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239	395	830	1,225
		%	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00	32.24	67.76	100.00
	พนักงานปฏิบัติการ	คน	364	763	1,127	389	806	1,195	404	835	1,239	395	830	1,225
		%	32.30	67.70	100.00	32.55	67.45	100.00	32.61	67.39	100.00	32.24	67.76	100.00
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	68	143	211	79	166	245	66	167	233	59	143	202
		%	6.03	12.69	18.72	6.61	13.89	20.50	5.33	13.48	18.81	4.82	11.67	16.49
	อายุ 30-50 ปี	คน	283	595	878	295	612	907	321	636	957	308	648	956
		%	25.11	52.80	77.91	24.69	51.21	75.90	25.91	51.33	77.24	25.14	52.90	78.04
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	13	25	38	15	28	43	17	32	49	28	39	67
		%	1.15	2.22	3.37	1.26	2.34	3.60	1.37	2.58	3.95	2.29	3.18	5.47
	พนักงานชั่วคราว	คน	38	91	129	41	102	143	35	88	123	28	75	103
		%	29.46	70.54	100.00	28.67	71.33	100.00	28.46	71.54	100.00	27.18	72.82	100.00
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	20	42	62	23	43	66	18	32	50	9	16	25
		%	15.50	32.56	48.06	16.08	30.07	46.15	14.63	26.02	40.65	8.74	15.53	24.27
	อายุ 30-50 ปี	คน	18	48	66	18	55	73	17	52	69	18	54	72
		%	13.95	37.21	51.16	12.59	38.46	51.05	13.82	42.28	56.10	17.48	52.43	69.90
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	0	1	1	0	4	4	0	4	4	1	5	6
		%	0	0.78	0.78	0	2.80	2.80	0	3.25	3.25	0.97	4.85	5.83
	อายุการทำงานเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดในบริษัท	ปี	NA			NA			9.58	9.32	9.41	9.11	8.94	9.00
พนักงานประจำ จำแนกตามระดับและแผนก														
	ผู้บริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้	คน	51	86	137	57	116	173	53	104	157	57	100	157
		%	37.23	62.77	100.00	32.95	67.05	100.00	33.76	66.24	100.00	36.31	63.69	100.00
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		%	0.73	0	0.73	0	0	0	0	0	0	0.64	0	0.64
	อายุ 30-50 ปี	คน	36	52	88	42	76	118	36	65	101	40	59	99
		%	26.28	37.96	64.23	24.28	43.93	68.21	22.93	41.40	64.33	25.48	37.58	63.06
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	14	34	48	15	40	55	17	39	56	16	41	57
		%	10.22	24.82	35.04	8.67	23.12	31.79	10.83	24.84	35.67	10.19	26.11	36.31

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
	พนักงานในตำแหน่งด้าน STEM	คน	90	97	187	89	100	189	92	106	198	112	112	224
		%	48.13	51.87	100.00	47.09	52.91	100.00	46.46	53.54	100.00	50.00	50.00	100.00
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	11	14	25	15	18	33	11	17	28	14	13	27
		%	5.88	7.49	13.37	7.94	9.52	17.46	5.56	8.59	14.14	6.25	5.80	12.05
	อายุ 30-50 ปี	คน	59	63	122	55	62	117	55	62	117	69	71	140
		%	31.55	33.69	65.24	29.10	32.80	61.90	27.78	31.31	59.09	30.80	31.70	62.50
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	20	20	40	19	20	39	26	27	53	29	28	57
		%	10.70	10.70	21.39	10.05	10.58	20.63	13.13	13.64	26.77	12.95	12.50	25.45
พนักงานประจำ จำแนกตามระดับและสัญชาติ														
	ผู้บริหารระดับต้น กลาง สูง สัญชาติไทย	คน	176	263	439	174	280	454	180	298	478	196	301	497
		%	40.09	59.91	100.00	38.33	61.67	100.00	37.66	62.34	100.00	39.44	60.56	100.00
	ผู้บริหารระดับต้น กลาง สูง สัญชาติจีน	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ผู้บริหารระดับต้น กลาง สูง สัญชาติอเมริกา	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำแนกตามพื้นที่การปฏิบัติงาน														
	ประเทศไทย	คน	578	1,117	1,695	604	1,188	1,792	619	1,221	1,840	619	1,206	1,825
		%	34.10	65.90	100.00	33.71	66.29	100.00	33.64	66.36	100.00	33.92	66.08	100.00
	- กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรปราการ	คน	578	1,113	1,691	604	1,184	1,788	619	1,217	1,836	619	1,206	1,825
	- ภาคเหนือ	คน	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	0	0
	- ภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานครและปริมณฑล)	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ภาคใต้	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ภาคตะวันออก	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ต่างประเทศ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
2-8	จำนวนลูกจ้างทั้งหมดที่ไม่ใช่พนักงาน	คน			NA			NA			129			452
-	การจ้างงานผู้พิการ													
	พนักงานผู้พิการ (สอดคล้องตามมาตรา 33)	คน			0			0			0			0
	ลูกจ้างผู้พิการที่ไม่ใช่พนักงาน (สอดคล้องตามมาตรา 35)	คน			17			17			18			18

หมายเหตุ

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับว่าจ้างให้ทำงานกับบริษัท โดยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่บริษัทกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

- พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างเป็นลูกจ้างของบริษัทไว้เป็นการประจำ ไม่มีระยะเวลาสิ้นสุดของการจ้าง และได้ผ่านการทดลองปฏิบัติงานและบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้วตามเงื่อนไขการจ้างงาน ทั้งรูปแบบพนักงานประจำเต็มเวลาและพนักงานประจำพาร์ทไทม์ โดยแบ่งเป็น
 - พนักงานบริหาร
 - พนักงานบริหารระดับสูง หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารทุกคนที่มีสายการบังคับบัญชาตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามโครงสร้างของบริษัท
 - พนักงานบริหารระดับกลาง หมายถึง ระดับใต้พนักงานบริหารระดับสูงลงมาถึงระดับผู้จัดการอาวุโส
 - พนักงานบริหารระดับต้น หมายถึง ระดับผู้จัดการ
 - พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร หมายถึง ระดับผู้ช่วยผู้จัดการลงมาถึงระดับเจ้าหน้าที่
- พนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างเป็นลูกจ้างของบริษัท โดยได้ระบุระยะเวลาสิ้นสุดของการจ้าง ซึ่งไม่นับรวมพนักงานในธุรกิจนายหน้าประกันภัย ซึ่งเป็นธุรกิจเริ่มต้นใหม่เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2568 ข้อมูลที่รวบรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568
- ลูกจ้างทั้งหมดที่ไม่ใช่พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างที่ไม่ใช่พนักงาน อาทิ แรงงานจากผู้รับเหมา ผู้รับเหมาช่วง และแรงงานจากหน่วยงานจัดหาบุคลากรที่ทำงานในลักษณะเดียวกับพนักงาน ข้อมูลที่รวบรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568
- พนักงานบริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้ หมายถึง พนักงานบริหารในสายงานการตลาดบัตรเครดิต (Credit Card Marketing Business Unit), ฝ่ายการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Division), สายงานบริหารช่องทางการขาย (Distribution Business Unit), สายงานบริหารร้านค้าสมาชิก (Merchant Acquiring Business Unit), สายงานสินเชื่อรถยนต์ (Auto Loan Business Unit), สายงานสินเชื่อบุคคล (Personal Loans Business Unit)
- พนักงาน STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) หมายถึง พนักงานในสายงานการเงิน (Finance Business Unit), สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Business Unit), ฝ่ายบริหารข้อมูลและความเสี่ยงด้านเครดิต (Data Management & Credit Risk Management Division), ฝ่ายพัฒนากกระบวนการทำงาน (Process Development Division)
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

การสรรหาบุคลากร

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
401-1	การสรรหาบุคลากรทั้งหมด	คน	119	255	374	121	238	359	89	187	276	58	126	184
		%	31.82	68.18	100.00	33.70	66.30	100.00	32.25	67.75	100.00	31.52	68.48	100.00
การสรรหาบุคลากรภายนอกองค์กร														
	การสรรหาบุคลากรใหม่	คน	112	238	350	116	222	338	88	182	270	54	111	165
		%	29.95	63.64	93.58	32.31	61.84	94.15	31.88	65.94	97.83	29.35	60.33	89.67
จำแนกตามประเภทพนักงาน														
	พนักงานประจำ	คน	82	148	230	94	176	270	82	164	246	43	85	128
พนักงานประจำ จำแนกตามระดับ														
	พนักงานระดับบริหาร	คน	13	13	26	13	22	35	22	18	40	17	12	29
	- พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
	- พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	5	1	6	2	4	6	8	4	12	3	1	4
	- พนักงานบริหารระดับต้น	คน	8	11	19	11	18	29	14	13	27	14	11	25
	พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	69	135	204	81	154	235	60	146	206	26	73	99
	- พนักงานปฏิบัติการ	คน	69	135	204	81	154	235	60	146	206	26	73	99
	พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	30	90	120	22	46	68	6	18	24	11	26	37
จำแนกตามอายุ														
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	53	108	161	58	104	162	29	92	121	25	47	72
		%	14.17	28.88	43.05	16.16	28.97	45.13	10.51	33.33	43.84	13.59	25.54	39.13
	อายุ 30-50 ปี	คน	56	126	182	58	117	175	56	87	143	26	62	88
		%	14.97	33.69	48.66	16.16	32.59	48.75	20.29	31.52	51.81	14.13	33.70	47.83
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	3	4	7	0	1	1	3	3	6	3	2	5
		%	0.80	1.07	1.87	0	0.28	0.28	1.09	1.09	2.17	1.63	1.09	2.72
จำแนกตามสัญชาติ														
	ไทย	คน	112	238	350	116	222	338	88	182	270	54	111	165
		%	29.95	63.64	93.58	32.31	61.84	94.15	31.88	65.94	97.83	29.35	60.33	89.67
	ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การสรรหาบุคลากรภายในองค์กร														
	การสรรหาบุคลากรภายในองค์กร	คน	7	17	24	5	16	21	1	5	6	4	15	19
		%	1.87	4.55	6.42	1.39	4.46	5.85	0.36	1.81	2.17	2.17	8.15	10.33
จำแนกตามประเภทพนักงาน														
	พนักงานประจำ	คน	7	17	24	4	15	19	1	5	6	4	15	19
พนักงานประจำ จำแนกตามระดับ														
	พนักงานระดับบริหาร	คน	3	3	6	2	3	5	1	3	4	1	2	3
	- พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	0	1	1	1	2	3	1	1	2	0	1	1
	- พนักงานบริหารระดับต้น	คน	3	2	5	1	1	2	0	2	2	1	1	2

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568			
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	
401-1	พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	4	14	18	2	12	14	0	2	2	3	13	16	
	- พนักงานปฏิบัติการ	คน	4	14	18	2	12	14	0	2	2	3	13	16	
	พนักงานชั่วคราว (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	
	จำแนกตามอายุ														
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	0	5	5	0	3	3	0	0	0	0	1	1	
		%	0	1.34	1.34	0	0.84	0.84	0	0	0	0	0.54	0.54	
	อายุ 30-50 ปี	คน	7	10	17	5	11	16	1	4	5	3	14	17	
		%	1.87	2.67	4.55	1.39	3.06	4.46	0.36	1.45	1.81	1.63	7.61	9.24	
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	0	2	2	0	2	2	0	1	1	1	0	1	
		%	0	0.53	0.53	0	0.56	0.56	0	0.36	0.36	0.54	0	0.54	
จำแนกตามสัญชาติ															
ไทย	คน	7	17	24	5	16	21	1	5	6	4	15	19		
	%	1.87	4.55	6.42	1.39	4.46	5.85	0.36	1.81	2.17	2.17	8.15	10.33		
ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
จำนวนตำแหน่งที่เปิดรับทั้งหมด	คน	389			395			292			192				
ค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร	บาท/คน	13,387			14,791			22,938			26,522				

จำนวนพนักงานพิการ

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
401-1	พนักงานพิการ	คน	95	195	290	81	137	218	64	133	197	50	113	163
		%	5.60	11.50	17.11	4.52	7.65	12.17	3.48	7.23	10.71	2.74	6.19	8.93
จำแนกตามประเภทพนักงาน														
401-1	พนักงานประจำพิการ	คน	78	158	236	72	116	188	60	117	177	36	86	122
		%	4.60	9.32	13.92	4.02	6.47	10.49	3.26	6.36	9.62	1.97	4.71	6.68
พนักงานประจำ จำแนกตามระดับ														
401-1	พนักงานระดับบริหาร	คน	17	18	35	21	16	37	24	23	47	9	22	31
		%	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.27	0	0.27	0.05	0.05	0.11
401-1	- พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1	0	1	1	0	1	5	0	5	1	1	2
		%	0.06	0	0.06	0.06	0	0.06	0.27	0	0.27	0.05	0.05	0.11
401-1	- พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	4	7	11	9	6	15	8	7	15	4	7	11
		%	0.24	0.41	0.65	0.50	0.33	0.84	0.43	0.38	0.82	0.22	0.38	0.60
401-1	- พนักงานบริหารระดับต้น	คน	12	11	23	11	10	21	11	16	27	4	14	18
		%	0.71	0.65	1.36	0.61	0.56	1.17	0.60	0.87	1.47	0.22	0.77	0.99

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
	พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	61	140	201	51	100	151	36	94	130	27	64	91
	- พนักงานปฏิบัติการ	คน	61	140	201	51	100	151	36	94	130	27	64	91
		%	3.60	8.26	11.86	2.85	5.58	8.43	1.96	5.11	7.07	1.48	3.51	4.99
	พนักงานชั่วคราวพ่นสภาพ (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	17	37	54	9	21	30	4	16	20	14	27	41
		%	1.00	2.18	3.19	0.50	1.17	1.67	0.22	0.87	1.09	0.77	1.48	2.25
จำแนกตามอายุ														
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	29	59	88	24	42	66	16	42	58	15	33	48
		%	1.71	3.48	5.19	1.34	2.34	3.68	0.87	2.28	3.15	0.82	1.81	2.63
	อายุ 30-50 ปี	คน	57	127	184	47	83	130	39	81	120	28	70	98
		%	3.36	7.49	10.86	2.62	4.63	7.25	2.12	4.40	6.52	1.53	3.84	5.37
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	9	9	18	10	12	22	9	10	19	7	10	17
		%	0.53	0.53	1.06	0.56	0.67	1.23	0.49	0.54	1.03	0.38	0.55	0.93
จำแนกตามสัญชาติ														
	ไทย	คน	95	195	290	81	137	218	64	133	197	50	113	163
		%	5.60	11.50	17.11	4.52	7.65	12.17	3.48	7.23	10.71	2.74	6.19	8.93
	ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	พนักงานพ่นสภาพโดยสมัครใจ	คน	93	187	280	78	137	215	59	128	187	49	111	160
		%	5.49	11.03	16.52	4.35	7.65	12.00	3.21	6.96	10.16	2.68	6.08	8.77
จำแนกตามประเภทพนักงาน														
	พนักงานประจำพ่นสภาพโดยสมัครใจ	คน	76	152	228	70	116	186	55	112	167	36	84	120
		%	4.48	8.97	13.45	3.91	6.47	10.38	2.99	6.09	9.08	1.97	4.60	6.58
พนักงานประจำ จำแนกตามระดับ														
	พนักงานระดับบริหาร	คน	16	18	34	20	16	36	22	23	45	9	22	31
	- พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1	0	1	1	0	1	5	0	5	1	1	2
		%	0.06	0	0.06	0.06	0	0.06	0.27	0	0.27	0.05	0.05	0.11
	- พนักงานบริหารระดับกลาง	คน	3	7	10	9	6	15	6	7	13	4	7	11
		%	0.18	0.41	0.59	0.50	0.33	0.84	0.33	0.38	0.71	0.22	0.38	0.60
	- พนักงานบริหารระดับต้น	คน	12	11	23	10	10	20	11	16	27	4	14	18
		%	0.71	0.65	1.36	0.56	0.56	1.12	0.60	0.87	1.47	0.22	0.77	0.99
	พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร	คน	60	134	194	50	100	150	33	89	122	27	62	89
	- พนักงานปฏิบัติการ	คน	60	134	194	50	100	150	33	89	122	27	62	89
		%	3.54	7.91	11.45	2.79	5.58	8.37	1.79	4.84	6.63	1.48	3.40	4.88

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
	พนักงานชั่วคราวพ้นสภาพโดยสมัครใจ (พนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร)	คน	17	35	52	8	21	29	4	16	20	13	27	40
		%	1.00	2.06	3.07	0.45	1.17	1.62	0.22	0.87	1.09	0.71	1.48	2.19
จำแนกตามอายุ														
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	29	58	87	23	42	65	16	39	55	14	32	46
		%	1.71	3.42	5.13	1.28	2.34	3.63	0.87	2.12	2.99	0.77	1.75	2.52
	อายุ 30-50 ปี	คน	57	120	177	45	83	128	34	79	113	28	69	97
		%	3.36	7.08	10.44	2.51	4.63	7.14	1.85	4.29	6.14	1.53	3.78	5.32
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	7	9	16	10	12	22	9	10	19	7	10	17
		%	0.41	0.53	0.94	0.56	0.67	1.23	0.49	0.54	1.03	0.38	0.55	0.93
จำแนกตามสัญชาติ														
	ไทย	คน	93	187	280	78	137	215	59	128	187	49	111	160
		%	5.49	11.03	16.52	4.35	7.65	12.00	3.21	6.96	10.16	2.68	6.08	8.77
	ต่างชาติ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ

- พนักงานพ้นสภาพ หมายถึง พนักงานที่พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัท ในกรณีลาออก เกษียณอายุ การเลิกจ้างจากบริษัท การไม่ผ่านทดลองงาน และการไม่ต่อสัญญาจ้าง และผู้เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่
- พนักงานพ้นสภาพโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานที่พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัท โดยไม่รวมการเลิกจ้างจากบริษัท การไม่ผ่านทดลองงาน และการไม่ต่อสัญญาจ้าง และผู้เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่

การลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร-ลาคลอด

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
401-3	จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	1,117	1,117	0	1,188	1,188	0	1,221	1,221	619	1,206	1,825
	จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	21	21	0	15	15	0	24	24	0	15	15
	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	0	21	21	0	15	15	0	24	24	0	15	15
	อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	%	0	100.00	100.00	0	100.00	100.00	0	100.00	100.00	0	100.00	100.00
	จำนวนพนักงานคงอยู่ของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	คน	0	19	19	0	15	15	0	23	23	0	14	14
	อัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	%	0	90.00	90.00	0	100.00	100.00	0	96.00	96.00	0	93.00	93.00
-	จำนวนวันลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรสำหรับพนักงานผู้ดูแลหลักโดยได้รับค่าจ้าง	สัปดาห์	8			12			12			17		
	จำนวนวันลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรสำหรับพนักงานผู้ดูแลรองโดยได้รับค่าจ้าง	สัปดาห์	NA			NA			NA			3		
	จำนวนวันลาเพื่อดูแลสมาชิกในครอบครัวโดยได้รับค่าจ้างนอกเหนือจากการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	สัปดาห์	NA			NA			NA			0		

หมายเหตุ

- อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด = จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร x 100 / จำนวนพนักงานที่ต้องกลับมาทำงานหลังจากครบกำหนดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร
- อัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด = จำนวนพนักงานที่คงอยู่ 12 เดือน หลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร x 100 / จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากใช้สิทธิการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตรปีก่อนหน้า
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

การแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2564	2565	2566	2567	2568
402-1	ระยะเวลา	สัปดาห์	2-4 สัปดาห์				

ข้อมูลด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568			
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด										
403-9	การบาดเจ็บจากการทำงานของพนักงาน														
	จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
		วัน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.75	0.75
	จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	จำนวนชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	1,094,044	2,107,864	3,201,908	1,156,234	2,286,027	3,442,260	1,184,936	2,323,774	3,508,710	1,098,270	2,144,608	3,242,878	
	อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.45	0.30	
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LDIFR)	จำนวนวันต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.34	0.22	
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.45	0.30	
	การบาดเจ็บจากการทำงานของผู้รับเหมา														
	จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน	กรณี	NA			NA			0	0	0	0	0	0	
	จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน	กรณี	NA			NA			0	0	0	0	0	0	
	จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	กรณี	NA			NA			0	0	0	0	0	0	
	จำนวนวันที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	วัน	NA			NA			0	0	0	0	0	0	

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
	จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	กรณี		NA			NA		0	0	0	0	0	0
	จำนวนชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง		NA			NA		578,272			484,281		
	อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.		NA			NA		0	0	0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.		NA			NA		0	0	0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.		NA			NA		0	0	0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.		NA			NA		0	0	0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	จำนวนคนต่อการทำงาน 1,000,000 ชม.		NA			NA		0	0	0	0	0	0
403-10	การเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน													
	จำนวนผู้เสียชีวิตจากการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนผู้เจ็บป่วยจากการทำงานทั้งหมด	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	การเจ็บป่วยจากการทำงานของผู้รับเหมา													
	จำนวนผู้เสียชีวิตจากการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนผู้เจ็บป่วยจากการทำงานทั้งหมด	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
-	การขาดงานของพนักงาน													
	จำนวนวันลาป่วยรวม	วัน	3,698	8,250	11,948	2,531	5,977	8,508	2,577	6,414	8,991	2,652	6,113	8,766
	จำนวนวันที่ขาดงานโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า	วัน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนวันทำงาน	วัน	382,223			410,732			420,888			405,360		
	อัตราการขาดงาน	%	2.83	3.28	3.13	1.83	2.20	2.07	1.81	2.30	2.14	1.93	2.28	2.16

หมายเหตุ

- จำนวนชั่วโมงทำงาน คือ จำนวนชั่วโมงการทำงานจริง
- การบาดเจ็บ (Injury) หมายถึง การบาดเจ็บจนถึงขั้นเสียชีวิต (Fatalities), ทุพพลภาพถาวร (Permanent Total Disabilities), หยุดงาน (Lost Workday Case), ถูกจำกัดลักษณะการทำงาน (Restricted Workday Case), รับการรักษาทันทีทางการแพทย์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการบาดเจ็บที่ได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Medical Treatment Beyond First Aid) รวมถึงอุบัติเหตุทางรถยนต์ที่เกิดจากการทำงาน การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดถัดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ) การเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นเสียชีวิต หมายถึง การเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน หรือ กิจกรรมของบริษัท เป็นเหตุให้มีผู้บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจนถึงขั้นเสียชีวิต
- การคำนวณ
 - อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน = จำนวนครั้งการบาดเจ็บจากการทำงานที่บันทึกได้ x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
 - อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIR) = จำนวนรายของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
 - อัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LDIR) = จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
 - อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นเสียชีวิต = จำนวนครั้งการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นเสียชีวิต x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงทำงาน
 - อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (ODR) = จำนวนรายการเจ็บป่วยจากการทำงาน x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงาน
 - อัตราสูญเสียวันทำงาน (LDR) = จำนวนวันหยุดจากการบาดเจ็บ (ในช่วงเวลาที่รายงาน) x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงาน
 - อัตราการบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน (ไม่รวมถึงการเสียชีวิต) = จำนวนครั้งบาดเจ็บรุนแรงจากการ x 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงาน
- จำนวนวันทำงาน คือ จำนวนวันทำงานจริง
- อัตราการขาดงาน (AR) = จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงานรวมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การลาที่ได้รับอนุญาต x 100 / จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล

ข้อมูลการพัฒนาพนักงาน

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
404-1	จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	ชั่วโมง	108,744			136,755			48,690	100,573	149,263	50,716	106,908	157,624
	ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรมต่อพนักงานทั้งหมด	ชั่วโมง/คน	64.38			77.12			78.66	82.37	81.12	81.93	88.65	86.37
	จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมทั้งหมด	คน	1,695			1,792			1,840			1,825		
		%	100.00			100.00			100.00			100.00		
	จำแนกตามอายุ													
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	ชั่วโมง	NA			NA			26,870			15,269		
		ชั่วโมง/คน	NA			NA			94.28			66.10		
	อายุ 30-50 ปี	ชั่วโมง	NA			NA			106,267			123,480		
		ชั่วโมง/คน	NA			NA			80.20			92.49		
	อายุมากกว่า 50 ปี	ชั่วโมง	NA			NA			16,126			18,875		
		ชั่วโมง/คน	NA			NA			70.11			72.88		
	จำแนกตามสัญชาติ													
	ไทย	ชั่วโมง/คน	64.38			77.12			81.12			86.37		
	ต่างชาติ	ชั่วโมง/คน	0			0			0			0		
	จำแนกตามระดับ													
	ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง	NA			NA			1,401			2,010		
		ชั่วโมง/คน	NA			NA			82.41			125.64		
	ผู้บริหารระดับต้นและกลาง	ชั่วโมง	NA			NA			54,487			57,515		
		ชั่วโมง/คน	NA			NA			118.19			119.57		
	พนักงานที่ไม่อยู่ในระดับบริหาร	ชั่วโมง	NA			NA			93,375			98,099		
		ชั่วโมง/คน	NA			NA			68.56			73.87		
จำแนกตามประเภทการอบรม														
กิจกรรมแบ่งปันความรู้	ชั่วโมง	NA			NA			NA			39,686			
	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			21.75			
การจัดอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก	ชั่วโมง	NA			NA			NA			45,079			
	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			24.70			
การเรียนรู้ด้วยตนเอง	ชั่วโมง	NA			NA			NA			72,859			
	ชั่วโมง/คน	NA			NA			NA			39.92			

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565			2566			2567			2568		
			ชาย	หญิง	ทั้งหมด									
-	ค่าใช้จ่ายในการฝึกและอบรมพัฒนา													
	ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนา	บาท			NA			NA			NA			8,944,998
	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ใช้ต่อลูกจ้างเต็มเวลา (FTE) สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนา	บาท			NA			NA			4,723			4,901
	ผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ ⁽¹⁾													
	รายได้ทั้งหมด	บาท	23,231,342,296			25,418,462,251			27,455,588,845			27,695,017,111		
	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมด	บาท	8,116,501,512			8,800,589,768			9,621,952,732			9,638,728,576		
	ค่าใช้จ่ายบุคลากรทั้งหมด	บาท	2,500,676,000			2,693,996,550			2,756,927,864			2,775,898,180		
	ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์	%	7.04			7.17			7.47			7.50		
404-3	การประเมินผลการปฏิบัติงาน													
	จำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำ	คน	540	1,026	1,566	563	1,086	1,649	584	1,133	1,717	591	1,131	1,722
	จำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินด้านการพัฒนาอาชีพ	คน	540	1,026	1,566	563	1,086	1,649	584	1,133	1,717	591	1,131	1,722

หมายเหตุ

- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล
- ⁽¹⁾ ข้อมูลมาจากงบการเงินรวมของบริษัท

ข้อมูลด้านแรงงาน

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
2-30 407-1	จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานทั้งหมด	คน	0	0	0	0
-	จำนวนข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ	เหตุการณ์	0	0	0	0

หมายเหตุ

- บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการที่มีพนักงานบางส่วนเป็นตัวแทนของพนักงานที่จะเสนอผลประโยชน์ให้กับพนักงาน
- ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ เช่น ข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับพนักงานเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ซึ่งไม่มีการเจรจาตามข้อเรียกร้องภายในกำหนด 3 วันหรือมีการเจรจาแต่ไม่สามารถตกลงกันได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด

ผลระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
-	ระดับความผูกพันต่อองค์กร	%	68	70	75	75
	สัดส่วนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม	%	100	100	100	100
	จำแนกตามอายุ					
	อายุ ต่ำกว่า 25 ปี	%	51	65	60	59
	อายุ 25-34 ปี	%	60	63	70	70
	อายุ 35-44 ปี	%	67	79	77	76
	อายุ 45-54 ปี	%	79	80	81	85
	อายุ 55 ปี ขึ้นไป	%	83	94	83	82
	จำแนกตามระดับ					
	จำแนกตามพนักงานระดับบริหาร					
	พนักงานบริหารระดับสูง	%	95	89	93	91
	พนักงานบริหารระดับต้น-กลาง	%	74	71	73	73
	จำแนกตามพนักงานที่ไม่ใช่ระดับบริหาร					
	พนักงานปฏิบัติการ	%	64	68	74	76
	พนักงานชั่วคราว	%	77	72	70	70
	จำแนกตามสัญชาติ					
	ไทย	%	68	70	75	75
	จำแนกตามเพศ					
	เพศหญิง	%	68	70	74	74
	เพศชาย	%	69	71	76	78

ข้อมูลด้านลูกค้า

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
-	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบัตรเครดิตจากการประเมิน Net Promoter Score (NPS)	%	54.00	62.00	64.00	72.00
	สัดส่วนผู้ตอบแบบสำรวจต่อสมาชิกบัตรเครดิตทั้งหมด	%	0.04	0.04	0.04	0.03
	ความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC TOUCH	%	NA	94.76	99.20	99.54
	ความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC Contact Center	%	84.04	90.96	91.71	92.60

หมายเหตุ

- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล
- บริษัทใช้วิธีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ KTC TOUCH โดยใช้ Net Promoter Score (NPS) เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2566

ข้อมูลด้านชุมชน/สังคม และสิ่งแวดล้อม

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
-	จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดข้อพิพาทกับชุมชน / สังคม	เหตุการณ์	0	0	0	0
	การบริจาค/การลงทุนในชุมชนทั้งหมดที่บริษัทหรือกลุ่มบริษัทสนับสนุนองค์กรไม่แสวงหากำไรที่ขึ้นทะเบียน	ล้านบาท	1.75	2.10	2.18	0.91

มิถิสังเวดล้าบ

การปล้อยก้าชเรีอนกระจก

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
305-1	ปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกรวม	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,260	2,392	5,297	6,622
	ปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกทางตรง (GHG Scope1)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	497	524	435	568
	- การเผาไหม้แบบคงที่	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0	0	0	0
	- การเผาไหม้แบบเคลื่อนที่	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	366	364	286	223
	- Fugitive emission	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	114	143	149	345
	- การเผาไหม้เชิงชีวภาพ (ก้าชมีเทนและไนตรัสออกไซด์)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	18	17	0.2	0.1
	- การเผาไหม้ชีวภาพ (ก้าชคาร์บอนไดออกไซด์)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	22	14
305-2	ปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกทางอ้อม (GHG Scope2) - Location based	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,285	1,319	1,282	1,732
	ปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกทางอ้อม (GHG Scope2) - Market based ⁽¹⁾	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,285	1,319	1,282	1,732
305-3	ปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope3)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	476	549	3,580	4,322
	ประเภทที่ 1: การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (น้ำ กระดาษและบัตรเครดิต)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	192	204	199	1,324
	ประเภทที่ 3: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	218	260	235	484
	ประเภทที่ 5: การจำกัดของเสียจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	66	84	100	141
	ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ (ทางบก)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1	1	3	5
	ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจโดยเครื่องบิน (ทางอากาศ) ⁽²⁾	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	NA	377
	ประเภทที่ 7: การเดินทางของพนักงาน	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	3,043	1,991
305-4	ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกรวมต่อจำนวนพนักงานรวม	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/FTE	1.10	1.10	2.38	3.21
	ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกรวมต่อรายได้รวม	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ล้านบาท	0.097	0.094	0.193	0.239
	- ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกทางตรง (GHG Scope1)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/FTE	0.24	0.24	0.20	0.27
		เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ล้านบาท	0.021	0.021	0.016	0.021
	- ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกทางอ้อม (GHG Scope2)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/FTE	0.63	0.61	0.58	0.84
		เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ล้านบาท	0.055	0.052	0.047	0.063
	- ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล้อยก้าชเรีอนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope3)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/FTE	0.23	0.25	1.61	2.09
เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ล้านบาท		0.021	0.022	0.130	0.156	

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
305-5	ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกรวม	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	111,520	128,311	244
	- โครงการ Care the Bear	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	111,520	128,311	NA
	- โครงการ Climate Care Platform	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	NA	NA
	- โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	NA	244

หมายเหตุ

- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล
- ⁽¹⁾ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ไม่นับรวมการใช้ไฟฟ้าจากการผลิตไอน้ำของระบบซิลิโคนของผู้ให้เช่าที่จ่ายความเย็นให้กับพื้นที่ดำเนินงานของบริษัท
- ⁽²⁾ ปี 2558 บริษัทขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจโดยเครื่องบิน (ทางอากาศ)
- จำนวนพนักงานรวม (FTE) หมายถึงแรงงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทในช่วงเวลาทำงาน ซึ่งรวมถึงพนักงานประจำและแรงงานภายนอก เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานธุรการ เป็นต้น
- บริษัทได้ปรับปีฐานจากเดิมปี 2565 เป็นปี 2568 เนื่องจากมีการจัดเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมทุกสาขาของบริษัท รวมทั้งมีการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 (Scope 3) ที่ครบถ้วนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นปีที่มีการเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ดำเนินการทั้งหมดของบริษัท และได้รับการรับรองจากหน่วยตรวจประเมินภายนอก
- บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงค่า Emission Factor สำหรับการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope2) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope3) ดังนี้
 - การคำนวณ GHG Scope2 ในปี 2565-2567 ใช้ Emission Factor ของ Thai National LCI Database, TIIS-MTEC-NSTDA (with TGO electricity 2016-2018) และในปี 2568 ใช้ Emission Factor ของ Thai National LCI Database, TIISMTEC-NSTDA, AR5 (with TGO electricity 2022-2024)
 - การคำนวณ GHG Scope3 ในปี 2565-2567 ใช้ Emission Factor ของ UK DEFRA และในปี 2568 ใช้ Emission Factor ของ Thai National LCI Database, TIIS-MTEC-NSTDA (with TGO electricity 2016-2018)
- การคำนวณค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อรายได้ ซึ่งรายได้รวมมาจากงบการเงินรวม

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

- ปี 2565-2567 การเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน อาคารสมัชชชวาณิช 2 และ อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์
- ปี 2568 การเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน อาคารสมัชชชวาณิช 2 และ อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์ ศูนย์ข้อมูลจำนวน 2 แห่ง และสาขา KTC TOUCH จำนวน 12 แห่ง

วิธีการประเมิน

- สอดคล้องกับแนวทางของ The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition) และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ TGO
- ค่าปัจจัยการแปลง (Conversion Factor) อ้างอิงจากรายงานพลังงานประจำปีของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- ค่า Emission Factor อ้างอิงจากแนวทางของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (IPCC) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO)
- ค่า Global Warming Potential (GWP) อ้างอิงตามแนวทางของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change 2006)

การใช้พลังงาน

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568	
	ปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวม						
	ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของบริษัท	เมกะวัตต์-ชั่วโมง กิกะจูล	2,571 9,256	2,638 9,497	2,565 9,234	3,650 13,141	
302-1	ปริมาณการซื้อไฟฟ้ามาใช้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง กิกะจูล	2,571 9,256	2,638 9,497	2,565 9,234	3,646 13,127	
	- การใช้พลังงานไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง กิกะจูล	2,571 9,256	2,638 9,497	2,565 9,234	3,646 13,127	
	- การใช้พลังงานไอน้ำ/ความร้อน/ความเย็น และพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0	
	ปริมาณการซื้อหรือผลิตไฟฟ้ามาใช้จากแหล่งพลังงานทดแทน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	3.87	
	- พลังงานแสงอาทิตย์ (ระบบโซลาร์ PV)	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	2.08	
	- โคมไฟส่องสว่างภายนอกอาคารที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0	
	- รถยนต์ไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	1.79	
	พลังงานสิ้นเปลืองที่จำหน่าย	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0	
	- ไฟฟ้าที่จำหน่าย	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0	
	- ไอน้ำ/ความร้อน/ความเย็น และพลังงานที่ไม่หมุนเวียนอื่น ๆ ที่จำหน่าย	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0	
	302-3	ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง / FTE กิกะจูล/FTE	1.25 4.51	1.22 4.38	1.15 4.15	1.77 6.36
		ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้ารวม	พันบาท	15,423	16,291	15,869	24,446
	ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้ารวมต่อรายได้รวม (งบรวม)	%	0.75	0.75	0.71	1.18	
	ปริมาณการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท						
	ปริมาณรวมการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท	เมกะวัตต์-ชั่วโมง กิกะจูล	1,534 5,522	1,525 5,490	1,119 4,028	853 3,071	
	ปริมาณการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท จากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง กิกะจูล	1,534 5,522	1,525 5,490	1,119 4,028	853 3,071	
302-1	- น้ำมันดีเซล	ลิตร	71,798	74,092	65,816	53,622	
	- น้ำมันดีเซล (Fleet card)	ลิตร	13,223	6,486	12,479	0	
	- น้ำมันดีเซล B7 (Fleet card)	ลิตร	58,575	67,606	53,337	53,622	
	- น้ำมันเบนซิน	ลิตร	22,557	88,685	60,196	43,936	
	- แก๊สโซฮอล์ 91, 95 (Fleet card)	ลิตร	5,616	72,922	45,262	35,095	
	- แก๊สโซฮอล์ E20 (Fleet card)	ลิตร	16,803	15,728	14,909	8,610	
	- แก๊สโซฮอล์ E85 (Fleet card)	ลิตร	138	35	24	231	
	ปริมาณการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท จากแหล่งพลังงานทดแทน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง กิกะจูล	0 0	0 0	0 0	0 0	
	ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงรวม	พันบาท	5,913	5,683	4,414	3,274	
	ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงรวมต่อรายได้รวม	%	0.29	0.26	0.20	0.16	
302-3	ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท	เมกะวัตต์-ชั่วโมง / FTE กิกะจูล/FTE	0.07 0.24	0.06 0.22	0.04 0.15	0.03 0.11	

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
302-1	ปริมาณการใช้พลังงานของบริษัท					
	การใช้พลังงานรวมภายในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	4,105	4,164	3,684	4,503
		กิกะจูล	14,778	14,990	13,262	16,212
	- ปริมาณการใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	4,105	4,164	3,684	4,500
		กิกะจูล	14,778	14,990	13,262	16,198
	- ปริมาณการใช้พลังงานทดแทนรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	3.87
		กิกะจูล	0	0	0	13.95
	302-2	การใช้พลังงานรวมภายนอกองค์กร				
- กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าต้นน้ำ		เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
- กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าปลายน้ำ		เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	0
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้พลังงานรวม		เมกะวัตต์-ชั่วโมง/FTE	2.00	1.92	1.66	2.18
		กิกะจูล/FTE	7.20	6.91	5.97	7.85
		เมกะวัตต์-ชั่วโมง/ล้านบาท	0.177	0.164	0.134	0.163
		กิกะจูล/ล้านบาท	0.636	0.590	0.483	0.585

หมายเหตุ

- จำนวนพนักงานรวม (FTE) หมายถึงแรงงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทในช่วงเวลาทำงาน ซึ่งรวมถึงพนักงานเต็มเวลาทั้งหมด และลูกจ้างทั้งหมดที่ไม่ใช่พนักงาน เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานธุรการ เป็นต้น
- การคำนวณค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมต่อรายได้ ซึ่งรายได้รวมมาจากงบการเงินรวม

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

- ปี 2565-2567 การเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน อาคารสมัชชชาวนิช 2 และ อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์
- ปี 2568 การเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน อาคารสมัชชชาวนิช 2 และ อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์ ศูนย์ข้อมูลจำนวน 2 แห่ง และ KTC TOUCH จำนวน 12 แห่ง

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
303-4	ปริมาณน้ำที่ปล่อยออกสู่แหล่งภายนอก					
	ปริมาณน้ำปล่อยออกสู่พื้นที่ทั้งหมดแยกตามแหล่งระบาย	ลูกบาศก์เมตร	13,535	15,611	14,877	15,348
	- น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
	- น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
	- น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
	- น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	13,535	15,611	14,877	15,348
	น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	13,535	15,611	14,877	15,348
	น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
	ปริมาณการทิ้งน้ำทั้งหมดสู่แหล่งน้ำต่างๆในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	13,535	15,611	14,877	15,348
	- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $\leq 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	13,535	15,611	14,877	15,348
	- น้ำที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด $> 1,000$ mg/l	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
ปริมาณน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัด	ร้อยละ	0	0	0	0	
303-5	การใช้น้ำ					
	ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในองค์กร	ลูกบาศก์เมตร	3,384	3,902	3,719	3,837
	ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในองค์กรในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	3,384	3,902	3,719	3,837
	ปริมาณการเปลี่ยนแปลงการกักเก็บน้ำ ในกรณีที่พบว่าการกักเก็บน้ำส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
	ปริมาณการใช้น้ำรีไซเคิล	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0
-	ค่าใช้จ่ายการดึงน้ำรวม	พันบาท	338	390	372	387
	ค่าความเข้มข้นของปริมาณการใช้น้ำ	ลูกบาศก์เมตร/FTE	1.65	1.80	1.67	1.86
		ลูกบาศก์เมตร/ล้านบาท	0.146	0.154	0.135	0.139

หมายเหตุ

- จำนวนพนักงานรวม (FTE) หมายถึงแรงงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทในช่วงเวลาทำงาน ซึ่งรวมถึงพนักงานเต็มเวลาทั้งหมด และลูกจ้างทั้งหมดที่ไม่ใช่พนักงาน เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานธุรการ เป็นต้น
- การคำนวณค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมต่อรายได้ ซึ่งรายได้รวมมาจากงบการเงินรวม

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

- ปี 2565-2567 การเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน อาคารสมัชชชาวาณิช 2 และ อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์
- ปี 2568 การเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน อาคารสมัชชชาวาณิช 2 และ อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์ ศูนย์ข้อมูลจำนวน 2 แห่ง และสาขา KTC TOUCH จำนวน 12 แห่ง

ของเสียที่เกิดขึ้น

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
306-3	ของเสียที่เกิดขึ้น					
	ปริมาณของเสียทั้งหมดที่เกิดขึ้น	กิโลกรัม	214,081	269,006	334,109	273,589
	- ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	กิโลกรัม	NA	3,819	3,270	8,844
	- ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมด	กิโลกรัม	214,081	265,187	330,839	264,745
306-4	ปริมาณของเสียที่ไม่ถูกนำไปกำจัด					
	ปริมาณของเสียที่นำไปใช้ประโยชน์	กิโลกรัม	83,023	102,125	142,794	95,627
	ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมดที่ไม่ถูกนำไปกำจัดและถูกนำกลับมาใช้ด้วยวิธีต่าง ๆ	กิโลกรัม	0	3,749	3,270	8,836
	ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	NA	3,749	3,270	8,836
	- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	NA	1,758	3,270	4,834
	- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	NA	1,991	0	4,002
	- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมดที่ไม่ถูกนำไปกำจัดและถูกนำกลับมาใช้ด้วยวิธีต่าง ๆ	กิโลกรัม	83,023	98,376	139,524	86,791
	ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	83,023	98,376	139,524	86,791
	- นำกลับมาใช้ซ้ำ	กิโลกรัม	NA	699	15,153	3,508
	- นำกลับมาใช้ใหม่	กิโลกรัม	83,023	97,677	124,371	83,283
	- นำกลับมาใช้ด้วยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
306-5	ปริมาณของเสียที่ถูกนำไปกำจัด					
	ปริมาณของเสียที่ถูกนำไปกำจัด	กิโลกรัม	131,058	166,881	191,315	177,962
	ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมดที่ถูกนำไปกำจัด	กิโลกรัม	0	70	0	8
	ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	0	70	0	8
	- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	70	0	0
	- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	8
- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0	

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2565	2566	2567	2568
	ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมดที่ถูกนำไปกำจัด	กิโลกรัม	131,058	166,811	191,315	177,954
	ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายในองค์กร	กิโลกรัม	0	0.07	0	0
	- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	0.07	0	0
	- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
	ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกดำเนินการภายนอกองค์กร	กิโลกรัม	131,058	166,811	191,315	177,954
	- การเผา ซึ่งได้พลังงานกลับมา	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
	- การฝังกลบ	กิโลกรัม	131,058	166,811	191,315	177,954
	- การกำจัดโดยวิธีอื่น ๆ	กิโลกรัม	0	0	0	0
-	ค่าความเข้มข้นของปริมาณของเสียที่ถูกนำไปกำจัด	ตัน/FTE	63.87	76.90	86.06	86.18
		ตัน/ล้านบาท	5.637	6.565	6.968	6.426

หมายเหตุ

- จำนวนพนักงานรวม (FTE) หมายถึงแรงงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทในช่วงเวลาทำงาน ซึ่งรวมถึงพนักงานเต็มเวลาทั้งหมด และลูกจ้างทั้งหมดที่ไม่ใช่พนักงาน เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานธุรการ เป็นต้น
- การคำนวณค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมต่อรายได้ ซึ่งรายได้รวมมาจากงบการเงินรวม
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล



GRI Content Index

Statement Of Use	KTC has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2025 to 31 December 2025.
GRI 1 Used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	No sector guidelines apply.

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
General Disclosures									
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	10							
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	10							
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	10							
	2-4 Restatements of information	18							
	2-5 External assurance	10, 234-235							
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	11-12							
	2-7 Employees	201							
	2-8 Workers who are not employees	205							
	2-9 Governance structure and composition	16, 160-161	216-217					16	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	163	217, 236-239					5	
	2-11 Chair of the highest governance body	16, 160-161	216-217					16	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	16						16.7	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	16, 178-179	124-126					11	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	16							
	2-15 Conflicts of interest	169	207, 209-211, 252					16	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
	2-16 Communication of critical concerns	171, 199	255						
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	164, 183					16		
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	164	243						
	2-19 Remuneration policies	-	199		a ii-av.	Confidentiality constraints			
	2-20 Process to determine remuneration	-			a, b	Confidentiality constraints			
	2-21 Annual total compensation ratio	-			a, b, c	Confidentiality constraints			
	2-22 Statement on sustainable development strategy	16					16		
	2-23 Policy commitments	69-170, 172-173, 187	252				16		
	2-24 Embedding policy commitments	16, 169-170, 187	207-213				16		
	2-25 Processes to remediate negative impacts	19-26, 171							
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	169, 171	255				16		
	2-27 Compliance with laws and regulations	-							
	2-28 Membership associations	30-31					16		
	2-29 Approach to stakeholder engagement	19-26					16		
	2-30 Collective bargaining agreements	216					8		
Material topics									
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	17							
	3-2 List of material topics	17-18							

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
Corporate Governance									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	156-165							
Risk and Crisis Management									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	174-183							
Economic Performance									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	196							
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	196					8		
Financial Inclusion and Literacy									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70-74							
GRI 203: indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	75-81					9		
Sustainable Consumer Finance									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	54-62							
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	54-56					1, 3		
Business Ethics									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	166-173							
GRI 205: Anti- corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	197	254				16		
	205-2 Communication and training about anti- corruption policies and procedures	172-173, 197-198	253				16		
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	199-200					16		

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	199-200						16	
Resource Efficiency									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	44-51							
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	42, 47, 220-221						7	✓
	302-2 Energy consumption outside of the organization	221						7	✓
	302-3 Energy intensity	220						7	✓
	302-4 Reduction of energy consumption	47						7	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	-			Not applicable	Data is not applicable due to KTC's nature of business			
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	46, 48							
	303-2 Management of water discharge-related impacts	48							
	303-3 Water withdrawal	222							✓
	303-4 Water discharge	223							✓
	303-5 Water consumption	42, 48, 223						11	✓
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	46, 49						11	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	49-51						11, 12	
	306-3 Waste generated	42, 50, 224						11, 12	✓
	306-4 Waste diverted from disposal	50, 224						11, 12	✓
	306-5 Waste directed to disposal	224-225						11, 12	✓

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
Climate Change									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	34-43							
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	42, 218						3	✓
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	42, 218						3	✓
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	42, 218						3	✓
	305-4 GHG emissions intensity	218						13	✓
	305-5 Reduction of GHG emissions	219						13	
Supply Chain Management									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	184-193							
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	189							
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	190							
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	189						5, 8, 16	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	190						5, 8, 16	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
Human Resource Management									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	82-97							
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	214-215						5	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	87, 96						5	
	401-3 Parental leave	210						3, 5, 8	
GRI 402: Labor/ Management Relations	402-1 Minimum notice periods regarding operational	210						xx	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	214						8, 10	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	91, 96						8	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	95, 215						8	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
Occupational Health and Safety									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	110-123							
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	113						8	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	116-117						8	
	403-3 Occupational health services	115-116						3	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	114						16	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	118						8	
	403-6 Promotion of worker health	118						3	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	117						8	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	113						8	
	403-9 Work-related injuries	211-212						3, 8, 16	✓
	403-10 Work-related ill health	118, 212						3, 8, 16	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location			Omission			Mapped to UN SDGs	External Verification
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	Website	Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation		
Human Rights									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	98-107							
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	202-203						10, 16	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	-	a, b		Confidentiality constraints			5	
GRI 406: Non- discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	106, 199-200						5, 8	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	216						8	
Brand and Customer Trust									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	126-135							
GRI 147: Marketing and Labeling 2016	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	133						16	
Digital Innovation									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	136-141							
Cybersecurity and Data Privacy Protection									
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	146-155							
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	153, 200						16	



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Krungthai Card Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2025 (1st January 2025 – 31st December 2025)

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

Terms of engagement

LRQA Group Limited was commissioned by Krungthai Card Public Company Limited (KTC) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2025 ("the report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and materiality of the professional judgement of the verifier using Accountability's AA1000AS v3 for type 2 assurance.

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

- Evaluating the nature and extent of KTC's adherence to Accountability's AA1000 Principles:
 - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the Report is in accordance with:
 - GRI Standards 2021¹, and
 - GRI 3-1: Process to determine material topics.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:
 - 302-1 Energy consumption within the organization (2016)
 - 302-3 Energy Intensity (2016)
 - 303-3 Water withdrawal (2018)
 - 303-4 Water discharge (2018)
 - 303-5 Water consumption (2018)
 - 305-1 Direct (Scope 1)² GHG emissions (2016)
 - 305-2 Energy indirect (Scope 2)² GHG emissions (2016)
 - 305-3 Other indirect (scope 3) GHG emission (Category 1 – Purchased goods and services (credit card, paper and water), Category 3 – Fuel- and energy-related activities, Category 5 – Waste generated in operations (disposal to landfill), Category 6 – Business travel, Category 7 – Employee Commuting) (2016)
 - 305-4 GHG Emission Intensity (2016)
 - 306-3 Waste generated (2020)
 - 306-4 Waste diverted from disposal (2020)
 - 306-5 Waste directed to disposal (2020)
 - 403-9: Work-related injuries (2018) and absenteeism rate
 - 404-1 Average hours of training per year per employee (2016).

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

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

LRQA's Opinion

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

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

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

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

¹<https://www.globalreporting.org>

²GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



LRQA's approach

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

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

Observations

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

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from KTC's stakeholder engagement process. KTC has open dialogue with all its stakeholders.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning KTC's sustainability performance that have been excluded from the report. It should be noted that KTC has established extensive criteria for determining which issue is material and that these criteria are not biased to the company's management.
- Impact: KTC has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to their GHG Emissions Reduction Plan for Scope 1,2 and 3.
- Responsiveness: KTC has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to reporting performance of GRI disclosures or other objectives and targets associated with the key materiality topics.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. However, we believe that KTC's future reports should:
 - extend the boundary of GHG emissions disclosure to include GHG emissions Scope 2 from branch operations and energy imported by tenants.
 - ensure that environmental and occupational health data covers all areas, including businesses that started during the last two months of this year.

This will increase the accuracy of data reported in the future.

LRQA's standards, competence and independence

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

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

Kamiga S.

Kamiga Sukkeaw
LRQA Lead Verifier

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

LRQA reference: BGK00001281

Dated: 18th February 2026

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

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

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

Copyright © LRQA, 2026.

