

# K

EXCELLENCE

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2555  
ธนาคารกสิกรไทย



หัวใจสีเขียว



# C U S T O M E R   C E N T R I C I T Y



Multi-Corporate Business ∴ Large Corporate Business ∴ Medium Business

Small and Micro Business ∴ High Net Worth Individual ∴ Affluent ∴ Middle Income ∴ Mass

## ภารกิจ

**ธนาคารสิริกไทย** มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินไทยที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการ ด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

## วิสัยทัศน์

**ธนาคารสิริกไทย** มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

## ค่านิยมหลัก

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่



# สารบัญ

- 03 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ
- 05 การปฏิบัติตามหลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม
- 07 แนวทางการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- 10 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 12 การกำกับดูแลกิจการ
- 17 การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
  - การดำเนินงานด้านธุรกิจ
  - การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
  - การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล
  - การดำเนินงานด้านสังคม
- 61 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

# ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ

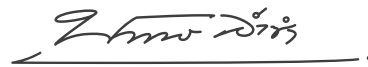
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2555

การดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นสิ่งที่ธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นและให้ความสำคัญมาอย่างต่อเนื่อง จากการทำหน้าที่ได้กำหนดไว้ในภารกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของธนาคาร ซึ่งผนวกเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม กับการวางแผนทางธุรกิจอย่างผสมผสานกลมกลืน การสนับสนุนให้เกิดการคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรมในเชิงธุรกิจ ที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อธุรกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมไปพร้อมๆ กัน ในแต่ละปีธนาคารดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม พร้อมทั้งการพัฒนาชุมชนเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน ลูกค้า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ดังแนวนโยบาย การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่คณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นชอบ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ยึดถือปฏิบัติมาเป็นเวลานาน ตลอดจนการแสดงเจตนารมณ์ “หัวใจสีเขียว” เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ การพัฒนาเด็ก การให้ความรู้ และการดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ในรอบปี 2555 ธนาคารได้ริเริ่มและดำเนินการโครงการ ตลอดจนเข้าร่วมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ อาทิ ร่วมกับกองทัพบก จัดทำโครงการ เฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๘๐ พรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ด้วยการจัดทำหนังสือ ประวัติศาสตร์ และภาพยนตร์สารคดีกึ่งละคร เรื่อง “ศึกเก้าทัพ” เพื่อปลุกจิตสำนึกคนไทยให้เกิดความรัก สามัคคี หวงแหนแผ่นดิน และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ที่ได้ประกอบพระราชกรณียกิจนานัปการ เพื่อประโยชน์สุขของปวงชนมาโดยตลอด นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จัดทำโครงการ “เพาะพันธุ์ปัญญา” เพื่อสืบสานปณิธานของธนาคารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการศึกษาแก่เยาวชน โดยการพัฒนาทักษะความคิดผ่านกระบวนการของโครงงานฐานวิจัย เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพและคุณธรรม

ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ภายใต้กรอบการรายงาน GRI (Global Reporting Initiative) ขึ้นเป็นปีแรก เพื่อใช้สื่อสารภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อก้าวไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

ในนามของธนาคารกสิกรไทย ผมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่เราได้มีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนการสนับสนุนให้พนักงานทุกคน รวมทั้งลูกค้า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนสืบไป



(นายบัณฑิต ลำซำ)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ



## “...พัฒนา



ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์  
การดำเนินความรับผิดชอบต่อ  
ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม  
นำมาปรับใช้ และคิดค้น  
นวัตกรรมในเชิงธุรกิจที่สามารถ  
สร้างประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อธุรกิจ  
และสังคมไปพร้อมๆ กัน...”



หัวใจสีเขียว



ประเด็น	หลักการของ Global Compact	แนวทางการดำเนินงาน
<p>สิทธิมนุษยชน</p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย</li> <li>หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการละเมิดสิทธิมนุษยชน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน</li> <li>จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการกระทำไม่ถูกต้อง ต่อคณะกรรมการธนาคารได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูลด้วย</li> </ul>
<p>แรงงาน</p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง</li> <li>บริหารจัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ</li> <li>ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง</li> <li>บริหารจัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงาน และการประกอบอาชีพ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ในการไม่เลือกปฏิบัติและกีดกันแรงงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และการให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี</li> <li>ส่งเสริมให้มีสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทยเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน</li> <li>สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างแรงงานใดๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าเชื้อชาติ ศาสนา หรือการกีดกันทางเพศ</li> <li>จัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน</li> <li>กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน</li> </ul>

ประเด็น	หลักการของ Global Compact	แนวทางการดำเนินงาน
<p>สิ่งแวดล้อม</p> 	<p>7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหนึ่งในคุณลักษณะหลักของกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร และกำหนดไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน</li> <li>• กำหนดเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กรในการช่วยเหลือและอาสาร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ สร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชน สังคม และต่อประเทศชาติ รวมถึงการริเริ่ม สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการดูแลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>• ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียวในเรื่องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการให้ความรู้ จัดอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการร่วมกันพัฒนาองค์กร</li> </ul>
<p>การต่อต้านการทุจริต</p> 	<p>10. ดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต</li> <li>• กำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริต สินบนและสิ่งจูงใจไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน</li> <li>• กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และเบาะแสการกระทำทุจริตที่เกิดขึ้นในธนาคาร</li> <li>• จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการกระทำไม่ถูกต้อง ต่อคณะกรรมการธนาคารได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล</li> </ul>



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตั้งแต่ปี 2545 เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี และในปี 2555 ได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับแรกโดยแยกต่างหากจากรายงานประจำปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้ทราบถึงนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างชัดเจน เทียบเคียงกับมาตรฐานสากล โดยแสดงผลการดำเนินงานในรอบปีบัญชีระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2555 และใช้กรอบการรายงาน GRI (Global Reporting Initiative) อ้างอิงแนวปฏิบัติ GRI 3.1 โดยธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลการรายงานอยู่ในระดับ B ซึ่งขอบเขตเนื้อหาของรายงานครอบคลุมกิจการของธนาคาร ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลหน่วยงานและสายงานที่รับผิดชอบต่อตรง อาทิ สายงานเลขาธิการองค์กร สายงานบริหารยุทธศาสตร์องค์กร สายงานกำกับและตรวจสอบ สายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท สายงาน

ผลิตภัณฑ์บริษัทและผู้ประกอบการ สายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ สายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร สายงานการเงินและควบคุม สายงานระบบ และสายงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และจรรยาบรรณของพนักงาน และให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ตลอดจนชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อทราบถึงความต้องการและสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้อง โดยมีสาระสำคัญสรุปดังนี้

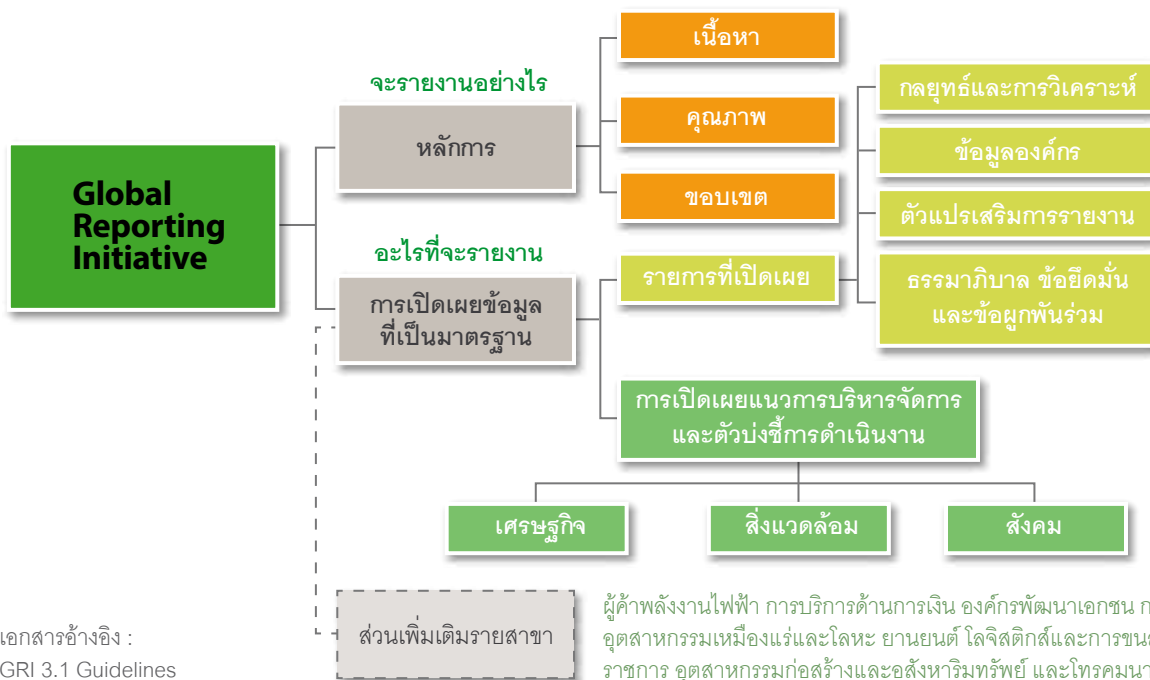
ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ	กระบวนการที่ใช้	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างมั่นคง</li> <li>การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสเป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>เข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนจำนวน 242 ครั้ง</li> <li>จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจรจำนวน 2 ครั้ง</li> <li>ให้ข้อมูลผ่านทางจุลสาร “สารสัมพันธ์” และเว็บไซต์</li> <li>รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> </ul>	ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร
คณะกรรมการธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส</li> <li>การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมคณะกรรมการทุกเดือน</li> <li>ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วนทันเวลา</li> <li>มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ</li> <li>พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ</li> </ul>	ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน</li> <li>การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง</li> <li>สวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฐมนิเทศพนักงาน</li> <li>จัดการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะแก่พนักงานรวม 772 หลักสูตร</li> <li>สำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>จัดให้มีช่องทางกรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> </ul>	ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ	กระบวนการที่ใช้	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย ครบครัน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ</li> <li>ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>การรักษาความลับของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตร K SME Care จำนวน 2 รุ่น K-Expert กิจกรรมให้ความรู้เรื่องการเงินจำนวน 174 ครั้ง</li> <li>รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> </ul>	<p>มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้</p> <p>ในทุกด้าน ตลอดจนการกำหนดเรื่องการรักษาความลับของลูกค้าเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณของพนักงานที่ต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และมีการสื่อความไปยังพนักงานอย่างสม่ำเสมอ</p>
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พบปะคู่ค้า</li> <li>จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ</li> <li>รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> </ul>	ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา
คู่แข่ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรมร่วมกัน เช่น การเข้าร่วมเป็นกรรมการและสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย โดยมีการประชุมคณะกรรมการและสมาชิกทุกไตรมาส เป็นต้น</li> </ul>	ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี และไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริต
เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมให้ความรู้ ให้คำปรึกษาและวางแผนการเงินผ่าน k-expert@kasikornbank.com จำนวน 2,888 อีเมล</li> <li>รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> </ul>	ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมีต่อเจ้าหนี้ ทั้งเจ้าหนี้ทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้นกู้ และผู้ฝากเงิน
ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน</li> <li>ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจความต้องการของชุมชน และสังคม</li> <li>รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</li> <li>ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมจำนวน 26 ครั้ง จากการจัดงานศิลปกรรมร่วมสมัยตามภูมิภาคต่างๆ และกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นต้น</li> </ul>	ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชน พัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนและสังคม ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

การระบุและคัดเลือกผู้มีส่วนได้เสีย จะพิจารณาจากการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและผลกระทบของการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยการกำหนดเนื้อหารายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ครบถ้วนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม นั้น ธนาคารได้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเนื้อหาของรายงาน โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่ผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับการจัดทำ

รายงานตามกรอบการรายงาน GRI (Global Reporting Initiative) อ้างอิงแนวปฏิบัติ GRI 3.1 เพื่อคัดเลือกประเด็นที่มีนัยสำคัญและเกี่ยวข้องกับองค์กรผ่านการทดสอบสารัตถภาพ (Materiality Test) ตามกรอบการรายงาน GRI ทั้งนี้ ในที่ประชุมได้นำประเด็นสำหรับส่วนเพิ่มเติมรายสาขาการบริการด้านการเงินมาพิจารณารวมอยู่ด้วย โดยรายงานฉบับนี้ที่ประชุมได้สรุปประเด็นที่มีสารัตถภาพและมีความพร้อมไว้ในการรายงาน ดังนี้

หมวด	ประเด็น
ผลกระทบจากผลิตภัณฑ์และบริการ	กลุ่มผลิตภัณฑ์
เศรษฐกิจ	ผลเชิงเศรษฐกิจ ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ
สิ่งแวดล้อม	พลังงาน น้ำ มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย ผลิตภัณฑ์และบริการ
การปฏิบัติด้านแรงงานและงานที่มีคุณค่า	การจ้างงาน แรงงานหรือฝ่ายบริหารสัมพันธ์ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การฝึกอบรมและการให้ความรู้ ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย
สิทธิมนุษยชน	แนวปฏิบัติทางการลงทุนและการจัดหา การไม่เลือกปฏิบัติ แรงงานเด็ก แรงงานเกณฑ์และแรงงานบังคับ
สังคม	การทุจริต นโยบายสาธารณะ
ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์	การแสดงความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การสื่อสารการตลาด



เอกสารอ้างอิง :  
GRI 3.1 Guidelines

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนจะมีการปรับปรุงให้สมบูรณ์มากขึ้นและจัดทำเป็นประจำในปีต่อไป สำหรับรายละเอียดของตัวชี้วัดในแต่ละประเด็นที่ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้ได้แสดงไว้

ในหัวข้อดัชนีนี้ข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI ซึ่งจะถูกใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

# ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง โดยมี

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107536000315 (เดิมเลขที่ บมจ. 105)
โทรศัพท์	:	0 2222 0000
โทรสาร	:	0 2470 1144-5
K-Contact Center	:	0 2888 8888 (ภาษาไทย) 0 2888 8822 กด 2 (ภาษาจีนกลาง) 0 2888 8800 (ภาษาอังกฤษ) 0 2888 8826 (ภาษาญี่ปุ่น) 0 2888 8888 กด *5 (ภาษาพม่า)
K-BIZ Contact Center	:	0 2888 8822 (ภาษาไทย ภาษาจีนกลาง ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น)
เว็บไซต์	:	www.kasikornbankgroup.com

ธนาคารก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 และต่อมาได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2519 ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน จำนวน 30,486,146,970 บาท ทุนชำระแล้ว จำนวน 23,932,601,930 บาท จำนวนหุ้นสามัญ 2,393,260,193 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ความเป็นอิสระ การให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และมีเจตนารมณ์อย่างแน่วแน่ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมควบคู่ไปกับความมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น

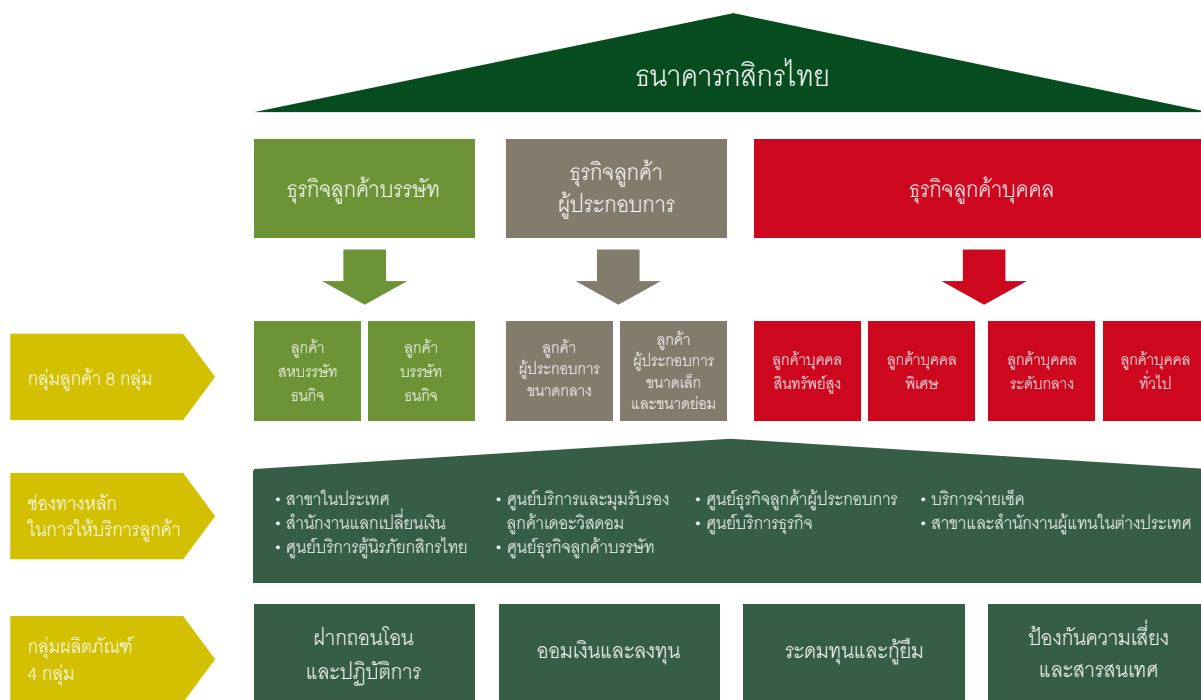
ธนาคารให้ความสำคัญต่อการระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นเรื่องการดูแล รักษา และการใช้ทรัพยากรด้านพลังงานอย่างคุ้มค่าในองค์กร จึงได้กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานไว้อย่างชัดเจนและมาตรฐานด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเก็บข้อมูล การตรวจสอบการใช้พลังงาน และการบริหารจัดการระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ โดยยึดตามมาตรฐานทั้งในส่วนของต่างประเทศที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก คือ LEED และกฎระเบียบข้อบังคับภายในประเทศของหน่วยงานภาครัฐ คือ กระทรวงพลังงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตร เครือข่าย และสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่างๆ โดยได้นำแนวนโยบายมาปฏิบัติภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงาน และแบ่งปันความรู้ อาทิ โครงการระบบหักบัญชีเช็คด้วยภาพและระบบจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS) ชมรมผู้บริหารงานทรัพยากรบุคคลของสถาบันการเงิน เป็นต้น

อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกและกรรมการในหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนด้านอื่นๆ อาทิ องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย และ CSR Club ของสมาคมธนาคารไทย เป็นต้น

<p><b>วัฒนธรรมองค์กร (K-Culture)</b></p>	<p><b>การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย</li> <li>- ส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า</li> <li>- มุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ul>	<p><b>การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไว้วางใจกันและให้เกียรติซึ่งกันและกัน</li> <li>- สื่อสารอย่างสร้างสรรค์</li> <li>- ร่วมแรง ร่วมใจ</li> </ul>	<p><b>ความเป็นมืออาชีพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีทักษะ ความสามารถ</li> <li>- มีจิตมุ่งมั่นทุ่มเท และเป็นเด็ดยุคเป็นร้อนในงาน</li> <li>- มีความซื่อสัตย์และจริยธรรม</li> <li>- มีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>	<p><b>การริเริ่มสิ่งใหม่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กล้าคิด กล้าทำ</li> <li>- พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง</li> <li>- พัฒนาอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
--	--	---	---	--

**ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย**



ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นในยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ที่มุ่งเน้นในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม (Customer's Main Bank) โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการทางการเงินที่ครบวงจร พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าทุกกลุ่มผ่าน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product and Solution) ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ด้านแบรนด์และการตลาด (Branding and Marketing) ที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์และความสอดคล้องของแบรนด์ในทุกระดับ และด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ดีเลิศให้กับลูกค้าในทุกช่องทาง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือ

1. การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding Customer Needs)
2. การสร้างนวัตกรรมและบริหารผลิตภัณฑ์ (Innovative and Managing Products)
3. การขายและการให้บริการที่เป็นเลิศ (Sales & Services Excellence)
4. การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (Proactive Risk Management)

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยมีการจัดการเพื่อกลยุทธ์ไปปฏิบัติ โดยใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือ และมีการทบทวนยุทธศาสตร์และนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง

## นโยบายและโครงสร้างการกำกับดูแล

ธนาคารกสิกรไทยในฐานะสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการ โดยคำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม คณะกรรมการธนาคารมีเจตนาธรรมาอย่างแน่วแน่ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมควบคู่ไปกับความมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น คณะกรรมการธนาคารจึงกำหนดหลักการและยึดมั่นในการปฏิบัติตามคุณลักษณะหลักของกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันประกอบด้วย

- ความซื่อสัตย์
- ความโปร่งใส
- ความเป็นอิสระ
- ความรับผิดชอบ
- ความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่
- ความเป็นธรรม
- ความรับผิดชอบต่อสังคม

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบและทบทวนภารกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก กลยุทธ์ และอนุมติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี และมีอำนาจสูงสุดในการกำกับดูแลให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบายและแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียนอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้น

ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบต่อในการดำเนินธุรกิจประจำวันของธนาคาร ความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการเป็นไปในรูปแบบการทำงานร่วมกัน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการมีความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคารใน

ด้านการดำเนินธุรกิจประจำวันของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการดำเนินการ การตัดสินใจ และการปฏิบัติการ โดยคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแผนปฏิบัติและเสนอแนะกลยุทธ์ และติดตามดูแลการปฏิบัติการและผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ในปี 2555 คณะกรรมการธนาคารมีจำนวน 16 คน ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 10 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 5 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 30 - 50 ปี จำนวน 1 คน และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 15 คน โดยมีกรรมการเพศหญิง จำนวน 6 คน ซึ่งประธานกรรมการไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และไม่ได้เป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการที่มีความรู้ ความชำนาญที่เหมาะสมเป็นคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยประกอบด้วยคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ตั้งคณะจัดการคณะหนึ่ง ประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ และพนักงานของธนาคารจำนวนหนึ่ง เพื่อจัดการงานและดำเนินกิจการของธนาคารตามที่คณะกรรมการกำหนด และได้แต่งตั้งกรรมการจำนวนหนึ่งเป็นกรรมการที่ปรึกษาแก่คณะจัดการ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามที่คณะกรรมการธนาคารเห็นสมควร

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน ทำหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการสรรหาที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารด้วยความโปร่งใส เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร มาดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลาย และองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ โดยไม่จำกัดเพศ และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคารและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

สำหรับคำตอบแทนของกรรมการ ธนาคารได้กำหนดนโยบาย คำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการ ทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่ทบทวน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสม สอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทน กรรมการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอ ต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้นประจำปี ส่วนคำตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับ ผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดย คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็น ผู้พิจารณาและนำเสนอจำนวนคำตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะ กรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดย ตนเองของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อช่วยให้คณะ กรรมการธนาคารได้มีการพิจารณาทบทวนผลงาน ประเด็นและ อุปสรรคต่างๆ ในระหว่างปีที่ผ่านมา และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของคณะกรรมการ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะ กรรมการ จัดทำเป็น 2 ลักษณะ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ และการประเมินผลการปฏิบัติ งานโดยตนเองของกรรมการรายบุคคล ซึ่งแบบประเมินผลการปฏิบัติ งานที่กำหนดจะสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการและหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการดำเนินการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองปีละ 1 ครั้ง โดยมีการสรุปผล และนำผลการประเมินมาพิจารณาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กล่าว ข้างต้น และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองของ คณะกรรมการชุดย่อยและเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการ ธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการประเมินผล การปฏิบัติงานโดยตนเองของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ กรรมการผู้จัดการ เพื่อประเมินการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับ เป้าหมายและแผนงานประจำปีตามที่ร่วมกันกำหนดไว้

คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีการควบคุมดูแลและป้องกันเกี่ยว กับการทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการ ที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการระหว่างกันอย่างเหมาะสม ภายใต้กรอบ จริยธรรมที่ดี โดยถือเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณสำคัญที่กรรมการและ พนักงานต้องยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

มั่นใจได้ว่าการทำรายการเป็นไปเพื่อประโยชน์ของธนาคารอย่าง แท้จริง กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีผลประโยชน์ เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่ทำกับธนาคารหรือบริษัทย่อยของธนาคาร จะต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาหรืออนุมัติธุรกรรมดังกล่าว และ ให้การกำหนดราคาเป็นไปอย่างเหมาะสมยุติธรรม ตามเงื่อนไขการค้า โดยทั่วไปเสมือนการทำรายการกับบุคคลทั่วไป และเพื่อให้นโยบาย มีผลในทางปฏิบัติ จึงจัดกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ของพนักงานและระเบียบการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ การสื่อความให้พนักงาน รับทราบแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานผ่านละครสั้นช่วง คั้นรายการ (Filler) จำนวน 12 เรื่อง เช่น การป้องกันความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์จะเป็นตัวอย่างในเรื่องการยื่นซองประมูล ความซื่อสัตย์จะเป็นตัวอย่างในเรื่องการฝากเงินกรณีที่ถูกค่า ฝากเงินเกิน การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินในเรื่องการเปิด บัญชีของลูกค้า ฯลฯ

คณะกรรมการธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงานเป็น ลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้อนุมัติ ประกาศใช้ และมีการทบทวนนโยบาย และการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวให้มีความเหมาะสมอย่าง สม่าเสมอ และมีนโยบายส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรเห็นความสำคัญ ของการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมอบหมายให้ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและข้อพึง ปฏิบัติที่สำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการ เผยแพร่นโยบาย หลักการ จรรยาบรรณที่กำหนดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และดูแลให้ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและ เหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร รวมถึงดูแลการดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

### การต่อต้านการทุจริตและการกระทำผิดกฎหมาย

ธนาคารมีการบริหารจัดการที่อยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใส มีจริยธรรม โดยกำหนดโครงสร้างองค์กรที่เสริมสร้างให้องค์กรมี ความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมาย ลักษณะการ ดำเนินธุรกิจ มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการทำงาน สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้มีการถ่วงดุล อำนาจระหว่างกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร



มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน คณะกรรมการธนาคารอนุมัติหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งกำหนดหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวิชาชีพ สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยถือเป็นภาระหน้าที่ร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ บนพื้นฐานของการมีจรรยาบรรณเยี่ยงมืออาชีพ ตลอดจนธำรงไว้ซึ่งแนวทางการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส สุจริต และเป็นธรรม รวมถึงกำหนดบทลงโทษกรณีฝ่าฝืน และเพื่อให้นโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ระเบียบการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน ระเบียบการกำกับดูแลการใช้ข้อมูลภายใน ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ระเบียบปฏิบัติในการซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า แนวปฏิบัติในการรับของขวัญหรือผลประโยชน์ของพนักงาน ฯลฯ

ธนาคารได้จัดตั้งฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการการทุจริต ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการการทุจริต เพื่อบริหารจัดการเรื่องทุจริตและการปฏิบัติงานผิดพลาดที่อาจส่งผลให้เกิดการทุจริต โดยประเมิน วิเคราะห์ ติดตาม ควบคุม และรวบรวมฐานะความเสี่ยงในภาพรวมให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตลอดจนดำเนินการตรวจจับกรณีต้องสงสัยและมีความเสี่ยงที่จะกระทำทุจริตผ่านทางระบบ รวมทั้งตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลหรือหลักฐานเบื้องต้น และประสานงานเพื่อบรรเทาความเสียหาย ปัจจุบันธนาคารมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านทุจริตครบถ้วนในทุกผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริต ให้แก่พนักงานทุกคนที่มีหน้าที่ดูแลหรือเกี่ยวข้องในการป้องกันการทุจริต ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการส่งบุคลากรไปอบรมความรู้ด้านงานทุจริตกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง อาทิ Visa MasterCard สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย ชมรมตรวจสอบและป้องกันการทุจริต สมาคมธนาคารไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปป.ช.) เป็นต้น

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับการดูแลการประกอบธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายและข้อกำหนดของธนาคาร รวมถึงหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารมีนโยบายให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีนโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) อนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายงานหรือหน่วยงาน และพนักงาน รวมถึงมีการสื่อสารความให้พนักงานได้ตระหนักว่า พนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการศึกษาทำความเข้าใจในกฎหมายและข้อกำหนดทางการ รวมถึงกฎระเบียบภายในของธนาคารในงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด

ฝ่ายตรวจสอบ ซึ่งมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ใช้หลักการตรวจสอบที่เน้นความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงจากการทุจริต การคอร์รัปชัน และการให้สินบน โดยได้มีการประเมินและตรวจสอบอย่างเหมาะสม รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการเพื่อป้องกันการทุจริต

นอกจากนี้ ส่วนธรรมาภิบาลองค์กร สำนักเลขานุการบริษัท ได้อบรมให้ความรู้พนักงานเรื่องการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการสื่อสารแก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งเน้นการรักษามาตรฐานและพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสร้างให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนกำหนดแนวการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยธนาคารได้จัดให้มีหลักสูตรการปฏิบัติตามกฎหมายฟอกเงิน (มาตรการ AML/CFT: KYC/CDD และการรายงานการทำธุรกรรม) และนโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และกำหนดให้พนักงานต้องเข้ารับการอบรม ในปี 2555 มีพนักงานผ่านการอบรม จำนวน 1,686 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับผู้บริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) จำนวน 15 คน (ร้อยละ 6 ของจำนวนผู้บริหารทั้งหมด) และ

พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ) จำนวน 1,671 คน (ร้อยละ 9.75 ของจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ทั้งหมด) คิดเป็นจำนวนชั่วโมงรวม 3,277 ชั่วโมง ทั้งนี้ ตั้งแต่ธนาคารจัดการอบรมหลักสูตรดังกล่าวตั้งแต่ปี 2552 มีพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่จนถึงปัจจุบันผ่านการอบรม จำนวน 15,679 คน คิดเป็นร้อยละ 90.18 ของพนักงานทั้งหมด

ธนาคารได้ร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง และธนาคารได้กำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ การห้ามรับหรือให้สินบนและสิ่งจูงใจไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งกรรมการและพนักงานจะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

### การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ K-Contact Center ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ ส่วนบริหารความสัมพันธ์ผู้ถือหุ้น ฯลฯ และได้จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หรือข้อร้องเรียนในกรณีที่เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ต่อคณะกรรมการธนาคาร ได้โดยตรง ตามหลักเกณฑ์ที่เปิดเผยบนเว็บไซต์ของธนาคาร ([www.kasikornbankgroup.com](http://www.kasikornbankgroup.com)) ภายใต้อีเมลของนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมถึงการเปิดให้มีช่องทางการแจ้งข้อมูลโดยตรงมายังฝ่ายตรวจสอบ เพื่อรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของพนักงาน และรับแจ้งเบาะแสการกระทำทุจริตที่เกิดขึ้นในธนาคาร เป็นหนังสือ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล ธนาคารได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือข้อร้องเรียน มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูล

ของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบที่มีหน้าที่ตรวจสอบประเด็นที่ร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และกรรมการอิสระจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อธนาคารได้ที่



#### K-Contact Center :

อีเมล : [info@kasikornbank.com](mailto:info@kasikornbank.com)  
โทรศัพท์ : 0 2888 8888 (ภาษาไทย),  
0 2888 8822 กด 2 (ภาษาจีนกลาง),  
0 2888 8800 (ภาษาอังกฤษ),  
0 2888 8826 (ภาษาญี่ปุ่น),  
0 2888 8888 กด \*5 (ภาษาพม่า)

#### ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์

(นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสถาบันไทยและต่างประเทศ) :

อีเมล : [IR@kasikornbank.com](mailto:IR@kasikornbank.com)  
โทรศัพท์ : 0 2470 6900 ถึง 1, 0 2470 2659 ถึง 62  
โทรสาร : 0 2470 2690

#### ส่วนบริหารความสัมพันธ์ผู้ถือหุ้น (นักลงทุนและผู้ถือหุ้นไทย) :

อีเมล : [Shareholder\\_Relations@kasikornbank.com](mailto:Shareholder_Relations@kasikornbank.com)  
โทรศัพท์ : 0 2470 6116  
โทรสาร : 0 2470 2747  
ที่อยู่ : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ ชั้น 33  
สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขาธิการองค์การ  
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ  
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ  
กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140

“...สนับสนุน

และพัฒนาผลิตภัณฑ์

และเทคโนโลยีของธนาคาร

ที่ตอบสนองการพัฒนา

รูปแบบพลังงานที่เป็นมิตรกับ

สิ่งแวดล้อม และการกระตุ้น

จิตสำนึกในการรักษ์โลก

และร่วมดูแลโลกให้เกิดขึ้น...”



หัวใจสีเขียว



# ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2555

ธนาคารกสิกรไทยได้แสดงเจตนารมณ์ “หัวใจสีเขียว” มาใช้เป็นแนวทางการดำเนินความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมควบคู่ไปกับการวางแผนทางธุรกิจอย่างผสมผสานกลมกลืน โดยพัฒนาความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การดำเนินความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมมาปรับใช้ และคิดค้นนวัตกรรมในเชิงธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดทั้งต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน

ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อ โดยคณะกรรมการธนาคารอนุมัติแนวนโยบายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ดังนี้

- การดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม
- บุคลากรทุกระดับยึดถือจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และครอบคลุมการดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ
- การจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานและลูกค้า
- การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและสร้างสรรค์สังคม

จากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ธนาคารได้ผนวกความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมกับการวางแผนทางธุรกิจอย่างผสมผสานกลมกลืน คิดค้นนวัตกรรมในเชิงธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน ในปี 2555 ได้มีการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน ตลอดจนลูกค้า สังคม และชุมชน โดยได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 1 - 1.5 ของกำไรสุทธิประจำปี และรายงานการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ สรุปการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญ เป็น 4 หมวด คือ

- การดำเนินงานด้านธุรกิจ
- การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล
- การดำเนินงานด้านสังคม



## การดำเนินงานด้านธุรกิจ

ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญในการเป็นสถาบันทางการเงินที่มีคุณภาพ ให้การบริการที่เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าประชาชน และสังคม โดยคำนึงถึงการเป็นสถาบันการเงินของสังคมไทยที่จะต้องช่วยรักษาและร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงลูกค้าประชาชนที่ใช้บริการของธนาคาร

จึงได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และนโยบายที่ชัดเจนในการประกอบธุรกิจต่างๆ ซึ่งเป็นไปในแนวทางการพัฒนาประเทศ และต่อต้านการกระทำผิดกฎหมาย ไปจนถึงกระบวนการปรับและพัฒนามาตรฐานการทำงานทั้งภายในองค์กร และการทำงานเพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าประชาชนอย่างต่อเนื่องเสมอมา โดยผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่พัฒนาออกมาให้มีรูปแบบและการให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ตอบสนองความต้องการอันหลากหลาย ไปจนถึงผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนช่วยพัฒนากระบวนการทำงานของลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของลูกค้าประชาชน ไปจนถึงการที่ธนาคารเข้าไปมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาระดับความรู้ความสามารถในทักษะการบริหารจัดการทางการเงินให้แก่ลูกค้า ประชาชน เพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ โดยการช่วยพัฒนาองค์กรของลูกค้า และหน่วยงานต่างๆ อันส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขัน การดำเนินธุรกิจ และการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม โดยมีการดำเนินงานที่ธนาคารได้ริเริ่ม ได้แก่

### นโยบายเครดิตที่เข้มแข็ง

ธนาคารมีวัฒนธรรมเครดิตขององค์กร และนโยบายเครดิตตามระเบียบปฏิบัติประเภทของธุรกิจที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน อาทิ เครดิตที่สนับสนุนกิจกรรมที่ขัดแย้งต่อศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลนหรือแผนงานที่จะเปลี่ยนสภาพป่าชายเลน เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายเครดิตสำหรับสิ่งแวดล้อม



เยี่ยมชมโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน

ที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพื่อแสดงถึงความตระหนักและให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยการพิจารณาเครดิตให้แก่ลูกค้าจะต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมทางกฎหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวม โดยในส่วนของพิจารณาเครดิตจะมีความเกี่ยวข้องต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้กำหนดนโยบายสำหรับสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- 1 ให้ความสำคัญกับการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพิจารณาเครดิต นอกเหนือไปจากการพิจารณาความเป็นไปได้ทางธุรกิจ
- 2 กำหนดให้ค่าขอเครดิตสำหรับอุตสาหกรรม หรือธุรกิจที่มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมหรือทางสังคมจะต้องได้รับการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเครดิตเพื่อสร้างวัฒนธรรมเครดิตที่เข้มแข็ง มั่นคง และเป็นส่วนสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ต่อเนื่องด้วยการเติบโตของสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายเครดิต

หลักเกณฑ์การทำงาน เจือปนซึ่งต้องปฏิบัติและการพิจารณาอนุมัติ เกรดที่ชัดเจน ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ด้วยประสิทธิภาพของการทำงานและการบริหารต้นทุนของการให้บริการ ผลิตภัณฑ์เกรดที่ต่ำกว่า รวมทั้งกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ในการทำงานด้านเครดิตที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดกลไก การตรวจสอบและควบคุมที่เหมาะสมให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิต ทั้งหมด เช่น ฝ่ายนโยบายเครดิต ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า ผู้พิจารณาเครดิตอาวุโสและกลุ่มผู้พิจารณาเครดิต เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ เกรด ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร ฝ่ายบริหารสัดส่วนธุรกิจ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ ฝ่ายทบทวนสินทรัพย์เสี่ยง ฯลฯ โดยมีคณะกรรมการนโยบายเครดิตเป็นผู้พิจารณาและให้ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายเครดิต สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารความดำเนินนโยบาย และกระบวนการทำงานที่ถูกต้องต่อเนื่องสอดคล้องกับสภาพตลาด และความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้

การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจจะมีความแตกต่างกันตามลักษณะ โครงสร้างและปัจจัยความเสี่ยงในแต่ละอุตสาหกรรม และเพื่อ เป็นการรักษาคุณภาพเครดิตและป้องกันความเสี่ยงที่สินเชื่อแก่ลูกค้า ที่ธนาคารไม่พึงประสงค์ นอกจากธนาคารจะกำหนดหลักเกณฑ์ ที่ใช้พิจารณาทั่วไปแล้ว ยังมีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือก ลูกค้า (Pre-Screening Criteria) สำหรับแต่ละอุตสาหกรรม โดยพิจารณาจากปัจจัยหลักที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (Key Success Factor) ของผู้ประกอบการในแต่ละอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ยทางสถิติของอุตสาหกรรม และกรณีศึกษาที่ผ่านมาของ ลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรมนั้นๆ มากำหนดเป็นกรอบเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องการใช้พลังงานอย่าง คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ประกอบการ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อ สภาพแวดล้อมและการใช้พลังงานโดยรวมของประเทศ โดยธนาคาร ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการภายใต้ชื่อ “สินเชื่อสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม” เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในการลงทุนพัฒนาระบบการจัดการด้าน พลังงาน ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียนผ่าน การให้คำปรึกษา การสนับสนุนทางการเงิน และการให้ความรู้ ด้านพลังงาน

และการให้เครดิตสำหรับผู้ประกอบการด้านพลังงาน ไม่ว่าจะ เป็นโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม และ โรงไฟฟ้าชีวมวลขนาดเล็ก ธนาคารจะมีการประเมินความเสี่ยง โดยคำนึงถึงความเสี่ยงหลักของโรงไฟฟ้า ได้แก่

1. ความเสี่ยงจากวัตถุดิบในการผลิต ทั้งในด้านราคาและ ปริมาณ เนื่องจากปริมาณการสร้างโรงไฟฟ้ามีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น ในขณะที่ปริมาณวัตถุดิบมีจำนวนจำกัด อีกทั้ง มีอุตสาหกรรมอื่นใช้วัตถุดิบเดียวกันเป็นเชื้อเพลิง
2. ความเสี่ยงจากเทคโนโลยี/เครื่องจักร เช่น หม้อน้ำ (Boiler) กังหัน (Turbine) และเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) โดยตรวจสอบเบื้องต้นจาก IE Report จากวิศวกรอิสระ
3. ความเสี่ยงจากปัญหาการประท้วงและมวลชน โดยจะ ทำให้โรงไฟฟ้าไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ สำหรับโรงไฟฟ้า ที่มีการประท้วงระหว่างการขอเครดิต
4. ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย อาทิ การมีระบบรักษาความปลอดภัย การรับรองผลวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (Initial Environmental Examination: IEE) จากหน่วยงาน ที่รับผิดชอบโดยตรง และการรับรองเป็นรายงานเกี่ยวกับการ ศึกษามาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (Environment and Social Impact Assessment: ESA)



ธนาคารร่วมฉลองความสำเร็จในโครงการผลิตไฟฟ้าพลังงานลมเวสต์ หัวบาง 2 และ 3

การสนับสนุนผู้ประกอบการด้านพลังงาน ได้เริ่มดำเนินการอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี 2552 ซึ่งมีการสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าประเภทพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม และโรงไฟฟ้าชีวมวลขนาดเล็ก กว่า 30 โครงการ ทั้งนี้ในโครงการทั้งหมดจะมีการติดตามและควบคุมดูแลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มโครงการจนกระทั่งถึง 1 ปีหลังจากเริ่มดำเนินการผลิตไฟฟ้าขายเข้าระบบโดยวิศวกรอิสระภาคีเครือข่ายที่ปรึกษาด้านพลังงานในโครงการ ได้แก่ บริษัท ทีเอ็ม คอนซัลติ้ง เอนจิเนียริง แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัท เอทีที คอนซัลแตนท์ จำกัด บริษัท เอ็กโก เอนจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มูลนิธิพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม บริษัท ฟูล แอดแวนเทจ จำกัด บริษัท เอ็กซ์เซลเลนซ์ เอ็นเนอร์ยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มูลนิธิอนุรักษ์พลังงานแห่งประเทศไทย บริษัท มอทแมคโดนัลด์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ซินแคลร์ไนท์ เมอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด และที่ปรึกษาด้านพลังงานเฉพาะขององค์กร โดยจำแนกออกเป็น 3 ระยะ คือ

# 1

## ช่วงก่อนการก่อสร้าง และก่อนนำเสนอขอเงินกู้กับธนาคาร

ผู้ขอสินเชื่อจะต้องมีการรายงานถึงข้อมูลด้านเทคนิค แผนการก่อสร้าง ประมวลข้อมูลด้านเทคนิคของโครงการและจัดทำสมมติฐาน ทางด้านเทคนิคและรายละเอียดคำแนะนำโดยภาพรวมกรณีที่มีข้อควรแก้ไขและปรับปรุง

# 2

## ช่วงการก่อสร้าง และเชื่อมต่อเข้า Grid

ผู้ขอสินเชื่อจะต้องมีการรายงานถึงผลการติดตามและควบคุมคืบหน้าของงานดำเนินการตามแผนที่วางไว้ หลักฐานการเบิกเงินกู้ (Invoice) เพื่อให้มองเห็นถึงความเหมาะสมของการเบิกเงินกู้ในแต่ละงวดงาน ความถูกต้องของการเชื่อมต่อกับ Grid คุณภาพไฟฟ้าที่ผลิตได้ ค่าความร้อนที่ได้ และประสิทธิภาพของเครื่องจักรทั้งระบบ

# 3

## ช่วงดำเนินการขายไฟฟ้าเข้าระบบ

ผู้ขอสินเชื่อจะต้องมีการรายงานถึงผลการดำเนินงานโดยจัดทำรายงานประจำเดือน เป็นเวลา 6 เดือน และหลังจากนั้นอีก 6 เดือน จัดทำรายงานรายไตรมาสรวม 1 ปี โดยรายงานการผลิตไฟฟ้า สรุปปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้ ปริมาณไฟฟ้าที่ขายเข้าระบบ ปัญหาที่เกิดระหว่างการผลิตไฟฟ้า รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เห็นถึงความเหมาะสมของการควบคุมดูแลระบบการผลิตไฟฟ้า การใช้วัตุดิบตรงตามที่ออกแบบ ปริมาณวัตุดิบที่ใช้ในการผลิตไฟฟ้ายรวมถึงมั่นใจได้ว่าระบบผลิตไฟฟ้าสามารถผลิตไฟฟ้าได้ตามแผนที่วางไว้



## กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารยึดมั่นการดำเนินธุรกิจเป็นหลักการที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) โดยมุ่งตอบสนองความต้องการด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการ รวมทั้งการให้บริการที่มุ่งเน้นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของลูกค้าในทุกด้าน ด้วยการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างคุณค่าและตอบโจทย์ความต้องการในทุกช่วงชีวิตของลูกค้า ซึ่งในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารได้กำหนดกระบวนการจัดการไว้อย่างชัดเจนดังนี้

- 1) การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เพื่อตอบสนองการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าอย่างครบวงจรและหลากหลาย เพื่อตอบสนองการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่าย ด้วยผลตอบแทนที่เหมาะสมกับลูกค้า สอดคล้องกับทิศทางอัตราดอกเบี้ยในระบบ และการแข่งขันที่เข้มข้นในตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ Smart Package ในรูปแบบที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมระหว่างวัน ครอบคลุมทั้งธุรกรรมรับและจ่าย ซึ่งเป็นธนาคารแรกที่บริการ K-Direct Debit (บริการชำระเงินผ่านการหักบัญชีอัตโนมัติกสิกรไทย) ที่เครื่องเอทีเอ็มแทนการกรอกแบบฟอร์มที่สาขา ผลิตภัณฑ์ K-SME Flood Relief Loan (สินเชื่อเพื่อฟื้นฟูกิจการที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยปี 2554) สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ
- 2) การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจให้กับลูกค้าของธนาคารให้มีความคล่องตัวมากขึ้น หรือตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้หลากหลาย เช่น การพัฒนาบริการรับประกันเวลาในการโอนเงินไปต่างประเทศ โดยรับประกันว่าทุกรายการโอนเงินโอนออกไปยังประเทศจีน อินเดีย และออสเตรเลีย จะไปถึงธนาคารปลายทางภายในวันเดียวกัน การพัฒนาบริการด้านร้านค้ารับบัตร โดยให้บริการรับบัตรแบบหลายสกุลเงินแก่ร้านค้ารายใหม่ได้ และเป็นผู้ให้บริการ Dynamic Currency Conversion (DCC) ที่รองรับสกุลเงินมากที่สุดในประเทศไทย รวม 31 สกุลเงิน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ K-Energy Saving Guarantee Program (โปรแกรมสินเชื่อรับประกันการประหยัดพลังงานกสิกรไทย) เพื่อสนับสนุนการให้บริการสีเขียวซึ่งเครื่องจักร ตอบรับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานจากภาครัฐ



ธนาคารลงนามบันทึกความร่วมมือกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในโครงการนำร่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอาคารของไทย

- 3) การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินการให้บริการรับฝากทรัพย์สินและบริการผู้ดูแลผลประโยชน์ กองทุนรวม โดยธนาคารได้ขยายการให้บริการผู้รับฝากทรัพย์สินครอบคลุมไปถึงกองทุนที่ลงทุนในทองคำแท่ง ร้อยละ 96.5 เป็นรายที่สองในตลาด การปรับปรุงกระบวนการภายในสำหรับการขอสินเชื่อ ให้มีความรวดเร็วขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อตอบสนองการขยายตัวทางธุรกิจของลูกค้า นอกจากนี้ ยังร่วมกับลูกค้าในการวางแผนความต้องการการสนับสนุนทางการเงินใน 1 ปี ข้างหน้า เพื่อให้ทั้งลูกค้าและผู้ดูแลสินเชื่อได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อส่งมอบบริการที่ครบวงจรและเป็นเลิศ
- 4) โครงการส่งเสริมการขายและการตลาด การให้ความร่วมมือกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ในการพัฒนาระบบรายงาน ปปง. 1-05-9 เพื่อให้ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์รายงานธุรกรรมการโอนหรือชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามข้อกำหนดกฎหมาย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ที่การคุ้มครองเงินฝากได้ลดลงมาเป็นไม่เกิน 50 ล้านบาทต่อรายผู้ฝากต่อสถาบันการเงิน ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2554 เพื่อให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปรับทราบ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงและภาพรวมผลการดำเนินงานของธนาคาร การสื่อความแจ้งเตือนลูกค้าเกี่ยวกับแก๊ง Call Center ที่หลอกทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM หรือเว็บไซต์

ปลอดภัย และมีกระบวนการเพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ในส่วนของฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา ซึ่งมีภาระหน้าที่ในการวางยุทธศาสตร์การจัดซื้อจัดหา และรับผิดชอบต่อการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการต่างๆ บริหารความสัมพันธ์กับผู้ขายผู้ให้บริการ สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงดูแลและบริหารทรัพย์สินทั้งหมดของธนาคาร ได้กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดหา และยึดปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ได้แก่

- 1 การไม่สนับสนุนการซื้อสินค้าและจัดจ้างงานที่ผิดกฎหมาย เช่น ซื้อสินค้าหนีภาษี/ไม่ได้นำเข้ามาย่าง ถูกกฎหมาย ไม่ทำธุรกิจกับผู้ผลิตที่มีข้อมูลว่าทำธุรกิจที่ผิดกฎหมาย เช่น มีการฟอกเงิน
- 2 การกำหนดหลักเกณฑ์การสมัครเข้าอยู่ในฐานข้อมูลรายชื่อผู้ผลิตของธนาคาร ว่าต้องมีนโยบายรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ไม่เป็นองค์กรที่สร้างมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม
- 3 การคัดเลือกผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เพื่อรับงาน แต่แต่ละครั้ง จะให้มีการพิจารณาเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นปัจจัยหลักในการให้คะแนน

สำหรับการดำเนินงานด้านการสื่อสารการตลาด ธนาคารมีการจัดทำแผนงานด้านการสื่อสารการตลาดที่สอดคล้องและยึดตามระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ไปจนถึงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนให้แก่ลูกค้า ประชาชน และได้กำหนดนโยบายการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยยึดหลักการบริหารด้วยความโปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และใช้ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดทางการ ระเบียบปฏิบัติของธนาคาร และมาตรฐานการประกอบธุรกิจการค้าที่เป็นธรรม ทั้งในด้านการวางแผน

โฆษณาประชาสัมพันธ์ การคัดเลือก และการใช้สื่อโฆษณา รวมถึงกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย ดังนั้นความสำเร็จในการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจึงมีรากฐานมาจากคุณภาพและผลการดำเนินงาน รวมถึงชื่อเสียงของธนาคาร มิใช่เกิดจากการให้ข้อมูลเท็จหรือข้อมูลที่บิดเบือนหรือการโฆษณาชวนเชื่อที่หลอกลวง รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมการขายที่คลุมเครือ รวมทั้งข้อมูลการสื่อสารผ่านสื่อช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งว่ากิจกรรมส่งเสริมการขายของธนาคารจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสมด้านจริยธรรม ศีลธรรม และสิทธิผู้บริโภค เป็นปัจจัยหลักอยู่เสมอ ทั้งนี้ โดยมีการตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนสายงานธุรกิจและด้านการสื่อสารเพื่อร่วมระดมความคิด และพัฒนาทบทวนแผนงานการสื่อสารการตลาดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแผนการตลาดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร

ในการประกอบธุรกิจของธนาคาร หนึ่งในขั้นตอนที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น คือ เรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้า ประชาชน จึงได้มีการทำวิจัยในโครงการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายในการสำรวจอย่างต่อเนื่องทุกปี รูปแบบการเก็บข้อมูลจะทำการสำรวจด้วยวิธีการสุ่มสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาทุกสาขาผ่านทางโทรศัพท์เป็นรายสาขาในทุกๆ เดือน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยผลสำรวจจากบริษัท AC Nielsen พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับ 88 ซึ่งเป็นระดับคะแนนสูงสุดจากการสำรวจในประเทศไทย (จากผลสำรวจล่าสุดสิ้นปี 2554) ซึ่งผลวิจัยที่ได้จะนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนของมาตรฐานการให้บริการลูกค้าประชาชน และหาแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการบริการของสาขาได้ นอกจากนี้ ธนาคารได้นำผลการวิเคราะห์ต่างๆ มากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อให้สาขาของธนาคารสามารถสร้างมาตรฐานในการบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าประชาชน และสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของธนาคารต่อไป รวมทั้งนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาเครื่องมือเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าประชาชนของสาขาอีกด้วย เช่น การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยและการจัดทำคู่มือการจัดการพื้นที่สาขา เป็นต้น

นอกจากกระบวนการจัดการต่างๆ ข้างต้นแล้ว ธนาครยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านอื่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาครจะสามารถดำเนินยุทธศาสตร์และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

### การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกลุ่มธุรกิจของลูกค้าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ

โครงการ K-Value Chain Solutions เป็นโครงการที่ดำเนินการตามแนวทางในการดำเนินธุรกิจธนาครในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับกลุ่มธุรกิจของลูกค้าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (Supply Chain) โดยธนาครวางแผนพัฒนารูปแบบบริการและผลิตภัณฑ์เพื่อให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าทั้งในด้านที่เป็นกิจกรรมทางการเงิน (Financial) และกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่ทางการเงิน (Non-Financial) สิ่งที่ธนาครดำเนินการด้านคือการตอบโจทย์ลูกค้าในทุกมิติ ครอบคลุมทั้งกระบวนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าทั้งด้านที่เป็น Financial และ Non-Financial ครอบคลุมตลอดทั้งวงจรธุรกิจของลูกค้าและคู่ค้า และการคิดแทนลูกค้าทั้งปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและทิศทางของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง (Explicit Needs &

Trend) เพื่อให้ได้รับการบริการที่สามารถตอบโจทย์ด้านการแข่งขันทางธุรกิจได้ในระยะยาว และการเชื่อมโยงทุกกลุ่มลูกค้า (Customer Segment) ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Sponsor) ลูกค้าผู้ประกอบการ SME (Dealer, Supplier) และลูกค้ารายย่อย (End User/Consumer)

โครงการ K-Value Chain Solutions ลูกค้าได้รับการตอบโจทย์ในทุกมิติ ได้แก่

- โอกาสลดต้นทุนสูงสุดร้อยละ 30
- ลดเวลาการทำงานจาก 2 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งเป็นผลจากการทำงานเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบ
- พนักงานมีความสุขมากขึ้น เนื่องจากระบบการทำงานใหม่ดังกล่าว จะช่วยให้พนักงานใช้เวลาในการทำงานน้อยลง พนักงานจึงมีเวลาเหลือเพิ่มขึ้น สามารถใช้เวลากับครอบครัว หรือใช้ชีวิตส่วนตัวได้มากขึ้น นำไปสู่ดัชนีความสุข (Happy Index) ที่เพิ่มขึ้น
- อำนวยความสะดวกด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ให้สามารถทำธุรกรรมแบบ Real Time ช่วยประหยัดเวลา
- ธนาครบริหารจัดการงานด้านเอกสารบางงานแทนลูกค้า โดยวางระบบธุรกรรมนั้นๆ ผ่านมาที่ธนาคร (Document Preparation and Bill Placement)

K-Value Chain Solution ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า คู่ค้า ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ



- ธนาคารช่วยออกรายงานต่างๆ ให้กับลูกค้า พร้อมกับบริหารความเสี่ยงแทน โดยจะพิจารณาวงเงินให้เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้าของลูกค้า (Credit Control Management)
- ธนาคารพร้อมให้การสนับสนุนและเป็นที่ปรึกษาในการลดกระบวนการทำงาน รวมทั้งช่วยบริหารจัดการด้านพลังงานให้กับลูกค้าผ่านบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) ในรูปแบบ K-Energy Saving Guarantee Program เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับธุรกิจของลูกค้าอย่างยั่งยืน
- ลูกค้าจะมีผู้ดูแลความสัมพันธ์คนเดียวในการติดต่อ และคิดค้น Integrated Product Solutions ที่เหมาะสมในการนำเสนอ เพื่อลดความสับสนให้กับลูกค้า

นอกเหนือจากประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับแล้ว ภายใต้การทำงาน ของธนาคารในโครงการนี้ ได้ก่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบผสมผสาน โดยมีคณะทำงานจากหลายส่วนงานที่จะสามารถแก้ไขปัญหาในประเด็นต่างๆ หรือผู้ดูแลหลักในการรับโจทย์ได้ในที่เดียว (One Stop Service) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในภาพรวม ทำให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ตอบโจทย์ได้ครบถ้วน มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของลูกค้า และความคาดหวังของผู้ถือหุ้น มีการสอดประสานในมุมมองของกลยุทธ์ และแนวทางการทำงานที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการจัด Value Chain Meeting สำหรับผู้บริหารระดับสูงทุกเดือน เพื่อใช้ติดตามความคืบหน้า และแก้ไขประเด็นปัญหาที่คณะทำงานไม่สามารถตกลงกันได้ เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และผลที่ได้จากโครงการในภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ การช่วยเชื่อมต่อความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างทุกๆ ส่วนที่อยู่ในวงจร (Sponsor, Dealer & Supplier, End Consumer) ให้เกิดการพึ่งพาและเข้าใจซึ่งกันและกัน การมีเครือข่ายในการทำงานและเกิด win-win-win situation และจากความเข้าใจความสัมพันธ์ในวงจรการทำงานนี้ ทำให้ธนาคารคิดค้นการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้ง Financial และ Non-Financial เพื่อตอบโจทย์ให้ทุกส่วนในวงจรเกิดความประหยัดในด้านต่างๆ ทั้งต้นทุน การดำเนินงาน ต้นทุนพลังงาน ประหยัดเวลา สุดท้ายก็ช่วยเพิ่มความความสุข (Happy Index) ให้เกิดกับทุกๆ ส่วนในวงจร ซึ่งก็มีส่วนช่วยให้ประเทศไทยเกิดประสิทธิภาพในองค์กรวมมากขึ้นอีกด้วย

## ผู้นำด้านพลังงานทดแทนทั้งด้านสินเชื่อและการให้คำปรึกษา

ธนาคารมีปณิธานในการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และเห็นความสำคัญของผลกระทบจากภาวะโลกร้อน จึงได้มีนโยบายสนับสนุนและพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีของธนาคารที่ตอบสนองการพัฒนาในรูปแบบพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการกระตุ้นจิตสำนึกในการรักษาโลกและร่วมดูแลโลกให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยลดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ จึงได้สนับสนุนและพัฒนารูปร่างที่ตอบโจทย์ดังกล่าว โดยเริ่มจากการกระตุ้นจิตสำนึกให้ภาคอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการหันมาใช้พลังงานทดแทนกันมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและการสร้างองค์ความรู้ในเรื่องพลังงานทดแทนให้กับลูกค้าประชาชน ภายใต้แนวคิด “Green Bank, Green Financing, Green Project” โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่หลากหลาย ได้แก่ เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและสนับสนุนทางการเงินให้แก่โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน ซึ่งเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2552 ผ่านโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ กว่า 20 โครงการ และโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม อีกอย่างน้อย 3 โครงการ และโครงการโรงไฟฟ้าชีวมวลขนาดเล็ก อีกมากกว่า 10 โครงการ ตลอดจนให้ความรู้เรื่อง Renewable Power ในเวทีต่างๆ เช่น งานเสวนา Executive Dinner Talk for Alternative Energy Business ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การเข้ามีส่วนร่วมในการเปิดศูนย์การเรียนรู้โซลาร์ฟาร์ม อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จนถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ K-Energy Saving Guarantee Program (โปรแกรมสินเชื่อรับประกันการประหยัดพลังงานกลีกรไทย) โดยเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการประหยัดพลังงานอย่างครบวงจรแก่ผู้ประกอบการ และสนับสนุนผู้ประกอบการในการลงทุนพัฒนาระบบการจัดการด้านพลังงานของบริษัทให้เกิดการประหยัดพลังงานสูงสุด เพื่อผลดีต่อสภาพแวดล้อมและการใช้พลังงานของประเทศโดยรวม และยังเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ส่งผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในภาวะวิกฤติด้านราคาพลังงานที่ยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง



นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องในเรื่องการสนับสนุนเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมและการดูแลรักษาพลังงาน โดยได้ลงนามความร่วมมือ กับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) ภายใต้โครงการนำร่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาคอาคารของไทย เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการศึกษามาตรฐานวิธีการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจก การใช้พลังงานในอาคาร รวมถึงพัฒนาระบบการตรวจวัด รายงานผล และทวนสอบปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้ (คาร์บอนเครดิต) (Measurable, Reportable and Verifiable: MRV) จากกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในอาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตลาดการปล่อยคาร์บอนโดยสมัครใจในประเทศ รวมทั้งมีพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อส่งเสริมการลดการใช้พลังงานให้กับองค์กรธุรกิจอย่างจริงจัง เช่น สินเชื่อ K-Energy Saving Guarantee ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ผู้ประกอบการในรูปของสินเชื่อลีสซิ่ง/เช่าซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ และ/หรือเงินกู้ระยะยาว ซึ่งถือเป็นครั้งแรกของสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนการลงทุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อลดการใช้พลังงานในรูปแบบการรับประกันผลประหยัดพลังงานโดยบริษัทจัดการด้านพลังงานชั้นนำซึ่งเป็นพันธมิตรกับธนาคาร ตลอดจนเพื่อเป็นการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้กับภาคธุรกิจไทย อันจะเป็นการต่อยอดเพื่อใช้คำนวณการ ลดก๊าซเรือนกระจก (คาร์บอนเครดิตภาคสมัครใจ) จากการลงทุนได้ รวมถึงจะเป็นช่องทางในการ

“...เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และเห็นความสำคัญของผลกระทบจากภาวะโลกร้อน จึงได้มีนโยบายสนับสนุนและพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีของธนาคารที่ตอบสนองการพัฒนาแบบพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการกระตุ้นจิตสำนึกในการรักษาโลกและร่วมดูแลโลกให้เกิดขึ้น...”



ธนาคารมอบรางวัล “รักษาสภาพ” ให้กับ บจก. ไทยยูเนี่ยน ฟีดมิลล์ เพื่อแสดงความขอบคุณที่ร่วมโครงการ “สินเชื่อรับประกันประหยัดพลังงานภาคธุรกิจไทย”

ประชาสัมพันธ์และขยายผลให้กับภาคธุรกิจไทย ซึ่งเป็นแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อสังคมไทยถึงปริมาณร้อยละ 40 ของประเทศ ให้ตระหนักถึงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างจริงจัง ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีต่อประเทศไทยและนำไปสู่โครงการด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในอนาคต

จากการมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ตอบสนองการพัฒนารูปแบบพลังงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้จะทำให้ธนาคารมีความเชี่ยวชาญในการแสวงหาแหล่งเงินทุนที่หลากหลายตรงความต้องการแล้ว ยังเป็นสถาบันการเงินที่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจพลังงานมากที่สุดธนาคารหนึ่งในประเทศไทย ภายใต้การขับเคลื่อนโครงการพัฒนาด้านพลังงานที่ธนาคารได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการ ให้คำปรึกษาและระดมทุนดังกล่าว

ในปี 2555 ธนาคารได้มีการจัดตั้งกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund) พลังงานแสงอาทิตย์ ถือเป็นโครงสร้างประวัติศาสตร์หน้าใหม่ของการระดมทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวกับโครงการโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งธนาคารร่วมกับบริษัท เอสพีซีจี จำกัด (มหาชน) ระดมทุนประมาณ 5,000 ล้านบาท เพื่อลงทุนในโครงการโซลาร์ฟาร์ม หรือระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ เป็นตัวเลือกลงทุนที่มั่นคงสำหรับนักลงทุน โดยกลุ่มบริษัท โซล่าเพาเวอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทลูกของเอสพีซีจี ได้แต่งตั้งธนาคารกสิกรไทยเป็นที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อระดมทุนผ่านกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund) มูลค่ากองทุนรวมประมาณ 5,000 ล้านบาท สำหรับลงทุนในโครงการโซลาร์ฟาร์ม ทั้ง 7 แห่ง เป็นโครงการที่มีศักยภาพทางธุรกิจเนื่องจากตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีปริมาณแสงแดดที่เหมาะสมแก่การก่อสร้างโครงการโซลาร์ฟาร์ม และไม่ได้ประสบผลกระทบจากสถานการณ์น้ำท่วมเมื่อปี 2554 การออกกองทุนโครงสร้างพื้นฐานนำร่องด้วยโครงการโซลาร์ฟาร์มครั้งนี้ตอกย้ำความเป็นผู้นำของธนาคารในตลาดพลังงานทดแทนของธนาคาร ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปรับตัวและริเริ่มเครื่องเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ เพื่อส่งมอบบริการด้านการเงินอย่างครบวงจร ขณะเดียวกันธนาคารเชื่อว่าการออกกองทุนรวมจะเป็นแนวทางการระดมทุนที่

มีแนวโน้มจะขยายตัวไปสู่ธุรกิจโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ ได้อีกในอนาคต เมื่อภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ

ล่าสุดธนาคารได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor) ในการดำเนินการจัดหาและเจรจาจัดสรรแหล่งเงินกู้มูลค่ากว่า 50,000 ล้านบาท เพื่อใช้ในการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมขนาดเล็ก SPP ของกลุ่มบริษัท อมตะ ปิ.กริม เพาเวอร์ จำกัด ซึ่งมีแผนที่จะก่อสร้างภายใน 7 ปี จำนวน 10 แห่ง ใน 5 นิคมอุตสาหกรรม เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าจำหน่ายให้แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) แห่งละ 90 เมกะวัตต์ รวมเป็น 900 เมกะวัตต์ จากกำลังการผลิตไฟฟ้าทั้งหมด 1,200 เมกะวัตต์ โดยมีสัญญาซื้อขายไฟฟ้าแบบผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก SPP ระยะยาว 25 ปี ส่วนพลังงานไฟฟ้าส่วนที่เหลือและไอน้ำจะจำหน่ายให้แก่โรงงานอุตสาหกรรมภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่โครงการตั้งอยู่ โครงการสร้างโรงไฟฟ้าของบริษัท อมตะ ปิ.กริม เพาเวอร์ จำกัด จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานให้กับประเทศ โดยเฉพาะการผลิตไฟฟ้าเพื่อป้อนนิคมอุตสาหกรรมที่สำคัญของไทยจะมีส่วนสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าของโรงงานอุตสาหกรรมว่าจะมีความต่อเนื่องของกระบวนการผลิต โดยไม่มีปัญหาเรื่องพลังงานไฟฟ้า รวมทั้งความมีเสถียรภาพด้านพลังงานของประเทศจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่นักลงทุนต่างประเทศใช้ในการพิจารณาเพื่อเข้ามาลงทุนในประเทศไทย ซึ่งแผนการลงทุนก่อสร้างโรงไฟฟ้าทั้ง 10 แห่ง จะสร้างความมั่นคงด้านพลังงานในระยะยาวให้แก่ประเทศไทยมากขึ้นทั้งในภาคครัวเรือน ธุรกิจ อุตสาหกรรม และการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันความต้องการใช้ไฟฟ้าของประเทศ



มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2555 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้พุ่งสูงสุดถึง 26,121 เมกะวัตต์ และคาดว่าในปี 2556 ความต้องการใช้ไฟฟ้าจะเพิ่มสูงขึ้นถึง 27,443 เมกะวัตต์ ดังนั้นเพื่อเป็นการรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้น และสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพด้านพลังงานไฟฟ้าให้กับประเทศในระยะยาว

นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมลงนามในสัญญาสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ เทคโนโลยีใหม่ตามดวงอาทิตย์เชิงพาณิชย์แห่งแรกของไทย ร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน ร่วมกับผู้แทนจากสถาบันการเงิน ลงนามในสัญญาสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ของบริษัท ผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) เพื่อพัฒนาโรงไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีใหม่ตามดวงอาทิตย์เชิงพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย จำนวน 3 โครงการ วงเงินรวม 2,455.8 ล้านบาท ไปจนถึงร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ลงนามความร่วมมือ โครงการนำร่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาคอาคารของไทย โดยความร่วมมือครั้งนี้เป็นโครงการนำร่องเพื่อให้ธุรกิจไทยได้ตระหนักถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างจริงจัง ทั้งนี้ โครงการดังกล่าว คาดว่าจะช่วยลดปริมาณการปล่อย

ก๊าซเรือนกระจกได้ถึงร้อยละ 40 ของประเทศ รวมถึงร่วมลงนามความร่วมมือโครงการนำร่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาคอาคารของไทย

ด้านการส่งเสริมความรู้เรื่องพลังงานทดแทนธนาคารยังมีการส่งเสริมความรู้ในการลงทุนด้านการอนุรักษ์พลังงานในหลายรูปแบบ อาทิ การจัดงานสัมมนา “Green Focus Group” ซึ่งจัดขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการลงทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน การรับประกันผลการประหยัดพลังงาน และการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อการดำเนินโครงการดังกล่าว เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของภาคธุรกิจไทย รวมถึงโปรแกรมสินเชื่อที่สนับสนุนการลงทุนด้านประหยัดพลังงานของธนาคาร และเป็นการแสดงถึงความพร้อมของธนาคารในการเป็นที่ปรึกษาและสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการด้านพลังงานทดแทนด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมงานสัมมนาและเป็นวิทยากรบรรยาย ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการสนับสนุนด้านการเงินแก่โครงการด้านพลังงานต่างๆ แก่ผู้ประกอบการและภาคธุรกิจต่างๆ อาทิ งานสัมมนา IFC East-Asia & Pacific Panel Discussion: Financing EE/RE Project in Thailand” พร้อมร่วมบรรยายในหัวข้อ “Experience and Lessons Learned in Financing EE/RE Projects in Thailand.” นำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อาทิ พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



ธนาคารได้รับแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมขนาดเล็ก (SPP) ของกลุ่ม บจก. อมตะ บี.กริม เพาเวอร์ จำกัด



ธนาคารได้รับรางวัล ESCO Excellent Supporting Bank Award ซึ่งสะท้อนความเป็นผู้นำการให้การสนับสนุนโครงการเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน



งานสัมมนา “EEP MEKONG 2<sup>nd</sup> REGIONAL ANNUAL FORUM Overcoming Barriers to Financing Clean Energy Projects in the Mekong Region” ร่วมบรรยายในหัวข้อพลังงานสะอาดในเขตลุ่มแม่น้ำโขง “Clean Energy Financing” ร่วมงานสัมมนา “Save Our Planet ครั้งที่ 5” พร้อมร่วมบรรยายในหัวข้อ “Green Banking in Thailand: How Can Banks Help Companies to Become Green and Cut Carbon Footprint” โดยงานดังกล่าว ธนาคารร่วมกับนิสิตอาสา เอ็มพี ออฟฟิศ กรุงเทพมหานคร และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) จัดขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อาทิ พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือการร่วมงานสัมมนา “Renewable Energy World Conference & Expo Asia 2012” พร้อมร่วมบรรยายในหัวข้อ “Financing Renewable” เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารด้านพลังงานทดแทนแก่ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จากการที่ธนาคารมีบริการสินเชื่อพิเศษที่สนับสนุนบริษัทจัดการพลังงาน Energy Service Company (ESCO) สำหรับโครงการต่างๆ เพื่อการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำให้ปี 2555 ธนาคารได้รับรางวัล ESCO Excellent Supporting Bank Award ซึ่งเป็นรางวัลที่บริษัทจัดการพลังงาน Energy Service Company (ESCO) ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและกระทรวงพลังงานจัดขึ้น เพื่อมอบให้สถาบันการเงินที่มีความเด่นในการให้การสนับสนุนโครงการเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน

### ความรู้ทางการเงินเพื่อสังคม

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารให้ความสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ทางการเงินให้แก่ลูกค้า ประชาชน และผู้ประกอบการเสมอมา เนื่องจากเล็งเห็นว่าทักษะทางการเงินที่ดีคือทักษะชีวิตที่ดี อันจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลนั้นได้รู้จักการวางแผน จัดการการเงิน ความมีวินัย และความพากเพียร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างรากฐานเพื่ออนาคตที่ดีของตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ โดยธนาคารได้นำศักยภาพความสามารถและความเชี่ยวชาญของธนาคารช่วยเหลือสังคมและชุมชน ให้พึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน และสามารถพัฒนาไปเป็นที่พึ่งให้ผู้อื่นได้ในอนาคต โดยจัดการให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทั้งในรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่เปิดกว้างสำหรับทุกคน

### โครงการส่งเสริมการจัดการที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (K SME Care)

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาความรู้ การเป็นที่ปรึกษา และการเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการ เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการบริหารธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเป็นสื่อกลางในการให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ เผยแพร่แนวคิด ปรึกษา การปฏิบัติงาน และอุดมการณ์ของธนาคาร เพื่อสร้างความสอดคล้องและตอบสนองนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐบาล ในการส่งเสริมธุรกิจ ซึ่งเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อการเติบโตได้อย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิด “เรามีได้เพียงให้ปลา แต่เราให้เครื่องมือหาปลา” โดยมีความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้ธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ไทยเติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อธุรกิจไร้ขีดจำกัด เพราะเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจ SME ซึ่งถือเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยโดยรวม โครงการ K SME Care ได้ร่วมมือกับพันธมิตร ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิ มหาวิทยาลัย



การอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ในโครงการ K SME Care เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ชั้นนำทั่วประเทศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารและมอบองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ผู้ประกอบการ นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพียงอย่างเดียว โดยมีจุดเด่น คือ

- ไม่จำกัดว่าต้องเป็นลูกค้าของธนาคาร
- ไม่คิดค่าใช้จ่ายในการอบรม
- มุ่งเน้นเนื้อหาของหลักสูตรที่เข้มข้น ครอบคลุมทุกแง่มุมของการทำธุรกิจ และมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการในแต่ละภูมิภาค
- ลักษณะของการเรียนรู้จะเป็นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตรงจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ และนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ

- มีการเสริมสร้างทักษะในการตัดสินใจจากสถานการณ์จำลอง ด้วยการฝึกเกมการจำลองธุรกิจ (Business Simulation Game)
- มีกิจกรรมการสร้างเครือข่ายธุรกิจ ระหว่างผู้เข้าอบรมภายในรุ่นเดียวกัน และการเชื่อมโยงผู้เข้าอบรมรุ่นปัจจุบันกับสมาชิกชมรมเครือข่ายนักธุรกิจ K SME Care (K SME Care Network Club) ที่มีสมาชิกกว่า 7,000 คนทั่วประเทศ ได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับเพื่อนนักธุรกิจ

จนถึงปัจจุบันโครงการ K SME Care ได้จัดขึ้นมาเป็นเวลากว่า 5 ปี จำนวนทั้งหมด 15 รุ่น และมีผู้เข้าร่วมโครงการทั่วประเทศกว่า 7,000 คน ซึ่งทุกคนคือสมาชิกชมรมเครือข่ายนักธุรกิจ K SME Care และสร้างสังคมการเรียนรู้เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับเพื่อนนักธุรกิจ เพื่อการเติบโตของธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไป





**โครงการ “สนับสนุนผู้ประกอบการมือใหม่ ให้นำไปไกลเกินฝัน” (K-SME Start-up Solutions)**

ธนาคารพัฒนาบริการสนับสนุนธุรกิจเริ่มต้นกิจการไทย (K-SME Start-up Solutions) เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเอสเอ็มอีใหม่ทั้งในด้านการเงินและองค์ความรู้อย่างครบวงจร โดยโครงการ “สนับสนุนผู้ประกอบการมือใหม่ ให้นำไปไกลเกินฝัน” เป็นโครงการต่อเนื่องที่ธนาคารร่วมกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) และมหาวิทยาลัยมหิดล จัดขึ้นโดยมีเป้าหมายให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีใหม่ให้เพียงพอต่อความต้องการด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พร้อมเพิ่มเติมองค์ความรู้เชิงลึกที่จำเป็นสำหรับการเริ่มต้นทำธุรกิจใหม่ให้ประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน ทั้งนี้ บสย. จะเข้ามาช่วยค้ำประกันสินเชื่อให้แก่เอสเอ็มอีที่เข้าร่วมโครงการด้วยการค้ำประกันพอร์ตในการปล่อยสินเชื่อ และมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นผู้จัดหลักสูตรอบรมเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีรายใหม่ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำเงินทุนที่ได้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถดำเนินธุรกิจให้แข่งขันกับคู่แข่งได้

ซึ่งโครงการดังกล่าวได้รับผลตอบรับอย่างดี มีสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการกว่า 70,000 ราย โดยในปี 2555 ธนาคารจัดการอบรม 2 รุ่น คือ ในเดือนตุลาคมและเดือนพฤศจิกายน

**ยุทธศาสตร์ก้าวสู่ AEC Plus**

ธนาคารเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการในตลาดอาเซียนและภูมิภาคเอเชียอย่างต่อเนื่อง โดยเดินทางสร้างพันธมิตรกับธนาคารท้องถิ่นในประเทศต่างๆ จัดโครงการเสริมสร้างความพร้อมให้แก่ผู้ประกอบการรับมือกับการรวมเป็นตลาดเดียวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ภายใต้โมเดล Asian Alliance เพื่อขยายเครือข่ายการให้บริการทางการเงินให้ครอบคลุม ทั้งในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียน และอาเซียนบวกสาม คือ จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ซึ่ง ณ ปัจจุบันธนาคารมีพันธมิตรธนาคารท้องถิ่นในแถบนี้จำนวนทั้งสิ้น 32 ธนาคาร คิดเป็นเครือข่ายสาขาบริการกว่า 9,300 สาขาทั่วภูมิภาค พร้อมทั้งจะรองรับการทำธุรกิจของผู้ประกอบการและธุรกิจไทยที่จะขยายตัวสู่ตลาดอาเซียนเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยจัดทำโครงการต่างๆ ดังนี้

“...เรามีได้เพียงให้ปลา แต่เราให้เครื่องมือหาปลา โดยมีความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้ธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ไทยเติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อธุรกิจไร้ขีดจำกัด...”

**โครงการ AEC วาระแห่งชาติ**

ธนาคารเห็นความสำคัญของการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการเอสเอ็มอีของไทยก้าวไปสู่การรวมเป็นตลาดเดียวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC SME) ในปี 2558 จึงได้จัดทำโครงการส่งเสริมความรู้ภายใต้โครงการ K SME Care โดยร่วมกับ 8 องค์กร คือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมส่งเสริมการส่งออก กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการเอสเอ็มอีของไทยก้าวไปสู่ AEC ซึ่งความร่วมมือภายใต้โครงการนี้ประกอบด้วย

- การพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินความพร้อม AEC หรือ AEC Self Assessment Tool บนเว็บไซต์ [www.ksmecare.com](http://www.ksmecare.com) เพื่อวัดความพร้อมของผู้ประกอบการให้รู้ถึงสถานะและความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีการเปรียบเทียบความพร้อม 3 ระดับ ได้แก่ เปรียบเทียบกับตนเอง เปรียบเทียบในกลุ่มธุรกิจ/อุตสาหกรรม และเปรียบเทียบในการแข่งขันระดับภูมิภาค ทำให้เอสเอ็มอีสามารถรู้สถานะ เพื่อจะได้รับองค์ความรู้และเพิ่มศักยภาพให้กับตนเองได้มากขึ้น
- การสนับสนุนด้านองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการ ตามความพร้อมและศักยภาพ ได้แก่

- การให้ความรู้ในระดับเริ่มต้น สำหรับกลุ่มที่ยังขาดความรู้ และศักยภาพเกี่ยวกับ AEC เน้นหลักสูตรการเรียนรู้ การบริหารจัดการธุรกิจ 5 มิติ โดยเพิ่มมุมมองในแต่ละมิติ ให้ครอบคลุมเกี่ยวกับ AEC อย่างเข้มข้น ซึ่งในปี 2555 เปิดการอบรมจำนวน 3 รุ่น รุ่นละประมาณ 500 คน ครอบคลุม 10 จังหวัด ทั่วประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง อุตรดิตถ์ ขอนแก่น ภูเก็ต ชลบุรี ระยอง และจันทบุรี
- การให้ความรู้ในระดับกลาง สำหรับผู้ประกอบการ เอสเอ็มอีที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ AEC แล้ว แต่ยังขาดศักยภาพในบางเรื่องที่ต้องพัฒนา โครงการจะ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้ในเชิงลึก เฉพาะด้าน และความรู้ตามรายอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการไทยให้มากยิ่งขึ้น
- การให้ความรู้ในระดับสูง สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ เอสเอ็มอีที่มีความรู้ และมีศักยภาพในการเข้าสู่ AEC เป็นอย่างดี โครงการได้จัดทำแบบแผน ซึ่งใช้เป็นส่วน ประกอบในการวางแผนทางในด้านต่างๆ และสร้างเป็น แบบอย่างสำหรับกำหนดแนวทางและเป้าหมายในการแข่งขันทางธุรกิจในระดับภูมิภาคได้ดียิ่งขึ้น

### โครงการ K SME Moving Towards AEC

โครงการ K SME Moving Towards AEC คือโปรแกรมการพัฒนาเอสเอ็มอีแบบครบวงจร เพื่อให้ได้รับแนวทางการทำธุรกิจในประเทศอาเซียนได้อย่างเป็นรูปธรรมที่สุด เตรียมความพร้อมและ



การเตรียมความพร้อมให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีของไทย เป็นธุรกิจข้ามชาติรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ดึงศักยภาพธุรกิจให้เอสเอ็มอีไทยเป็นธุรกิจข้ามชาติรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2558 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้แก่ผู้ประกอบการแบบเจาะลึก ตั้งแต่อบรมเข้มข้นแบบเจาะลึกการค้าการลงทุนรายประเทศ เน้นประเทศในกลุ่ม CLMV ประกอบด้วย กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศที่นักลงทุนไทยให้ความสนใจ เข้าไปลงทุนสูงเป็นอันดับแรก โดยเริ่มต้นที่เมียนมาร์เป็นประเทศแรก หลักสูตรจะประกอบด้วยบทเรียน 4 หลักสูตร (Module) ได้แก่ การอบรมเชิงลึกให้ความรู้เกี่ยวกับประเทศในอาเซียนประเทศหนึ่ง โดยเฉพาะ เป็นข้อมูลในบริบทมหภาคทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญสำหรับนักธุรกิจเอสเอ็มอี การให้ความรู้แบบเจาะลึกถึงสู่ทางการค้าการลงทุน พร้อมแง่มุมที่น่าสนใจในการทำธุรกิจในประเทศอาเซียน และมีวิทยากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐและผู้แทนจากบริษัทเอกชนที่ประสบความสำเร็จในประเทศกลุ่มนี้มากกว่า 2 ทศวรรษ ไปจนถึงการพาผู้ประกอบการไปทัศนศึกษาสภาพเศรษฐกิจและเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ พร้อมสร้างเครือข่ายธุรกิจ เพื่อเป็นโอกาสได้เข้าไปสัมผัสสภาพแวดล้อมทางธุรกิจจริงและพบปะพูดคุยกับนักธุรกิจในประเทศ เป้าหมายด้วยตนเอง และการร่วมกันสรุปประเด็นที่สำคัญจากการเดินทางไปศึกษาดูงาน พร้อมประเมินศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการแต่ละราย ผ่านทางเครื่องมือการวางแผนธุรกิจ (The Business Model Canvas) รวมทั้งให้คำปรึกษาพร้อมจัดทำกรอบแผนธุรกิจ (AEC Business Blueprint) ให้แก่ผู้ประกอบการที่ร่วมอบรม เพื่อเป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการส่งธุรกิจสู่ตลาดอาเซียน โดยเมื่อจบหลักสูตรผู้ประกอบการจะได้รับแนวทางการทำธุรกิจในตลาดอาเซียนอย่างเป็นรูปธรรม

### ศูนย์การเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี แห่งแรกของสถาบันการเงิน (K SME Care Knowledge Center)

ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี เป็นแห่งแรกของสถาบันการเงิน ณ ชั้น 2 อาคารจามจุรีสแควร์ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการเอสเอ็มอี และผู้ที่สนใจเริ่มทำธุรกิจ ด้วยการให้องค์ความรู้และคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในแง่ต่างๆ โดยผู้ที่สนใจสามารถนัดหมายล่วงหน้าเพื่อขอรับคำปรึกษาได้ ทั้งนี้ การให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ มี 3 รูปแบบ คือ

1. Business Intelligence เป็นคลังความรู้ทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี โดยได้ร่วมมือกับพันธมิตรที่ปรึกษา

จากหลายสถาบันในการให้ความรู้ ข้อมูล และข่าวสารต่างๆ ที่เอสเอ็มอีควรทราบ ประกอบด้วย SME GURU เป็นการให้คำปรึกษาทางธุรกิจแบบตัวต่อตัวโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อาทิ การสร้างแบรนด์ การเข้าตลาดหุ้น การบัญชี ฯลฯ มี Knowledge Corner เป็นมุมความรู้สำหรับผู้ที่ยกข้อค้นคว้า และหาความรู้ด้วยตนเองจากหนังสือ นิตยสาร และบทวิเคราะห์ต่างๆ Online Intelligence มุมอินเทอร์เน็ตสำหรับการค้นหาความรู้ ข้อมูลและบทวิจัยต่างๆ ผ่านฐานข้อมูลทั่วโลก

2. Business Training เป็นการพัฒนาศักยภาพเอสเอ็มอีด้วยการจัดสัมมนา อบรม และกิจกรรมต่างๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของทุกช่วงธุรกิจ ได้แก่ Start-up Business เป็นหลักสูตรอบรมสำหรับผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มต้นธุรกิจ เพื่อเพิ่มความรู้อื่นพื้นฐานและสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจ Business Owner หลักสูตรอบรมสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการต่อยอดและขยายธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจมีความมั่นคงและยั่งยืน และ Lifestyle เป็นหลักสูตรอบรม เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตธุรกิจ และชีวิตส่วนตัวของผู้ประกอบการ
3. Business Network คือการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยจะเป็นศูนย์รวมให้เอสเอ็มอีสร้างเครือข่ายทางธุรกิจที่เข้มแข็ง โดยจะมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เอสเอ็มอีที่สนใจได้เข้าร่วมพบปะและแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนนักธุรกิจ ในกิจกรรม SME Society และการได้รู้จักคู่ค้ารายใหม่ๆ กับกิจกรรม Business Matching อีกทั้งยังสามารถใช้เว็บไซต์ [www.ksmecare.com](http://www.ksmecare.com) เป็นช่องทางในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจผ่านทาง Online Business Matching ได้ด้วย

ในปี 2555 มีผู้ประกอบการเอสเอ็มอี เข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอีกกว่า 10,000 ราย และมีผู้เข้าชมเว็บไซต์ [www.ksmecare.com](http://www.ksmecare.com) เฉลี่ยถึงเดือนละกว่า 20,000 คน นอกจากนี้ ธนาคารได้ปรับรูปแบบศูนย์การเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ให้รองรับการพัฒนาศักยภาพเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าสู่ ASEAN Economic Community: AEC หรือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะมีผลในปี 2558 โดยการปรับให้เป็นศูนย์ K SME AEC Flagship Knowledge Center โดยเป็นศูนย์

รวบรวมแหล่งข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับ AEC ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการอย่างครบวงจร ซึ่งนับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่จัดตั้งขึ้นเพื่อผู้ประกอบการเอสเอ็มอี เช่น มีมุมหนังสือและนิตยสารที่เกี่ยวข้องกับ AEC และสามารถเข้ารับคำปรึกษาจากพันธมิตรที่หมุนเวียนมาให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับ AEC ที่เป็นประโยชน์ต่อเอสเอ็มอี ผ่านเว็บไซต์ [www.ksmecare.com](http://www.ksmecare.com) เพื่อให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

### ศูนย์ธุรกิจไทย-จีนแห่งแรกของสถาบันการเงินเพื่อรองรับการลงทุนข้ามชาติไทย-จีน (Chinese - Thai Business Center)

ธนาคารมีนโยบายในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจระหว่างไทย-จีนมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2555 ได้เปิดให้บริการศูนย์ธุรกิจไทย-จีน ธนาคารกสิกรไทย ที่ชั้น 16 อาคารจัตุรัสจามจุรี ซึ่งเป็นศูนย์ธุรกิจไทย-จีนที่ครบวงจรของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ และการลงทุน สำหรับนักลงทุนไทยที่สนใจไปลงทุนในประเทศจีน และนักธุรกิจจีนที่ต้องการเข้ามาลงทุนในประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจไทย-จีนนี้ยังเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงธุรกิจของผู้ประกอบการ และพันธมิตรของธนาคาร ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และการจับคู่ทางธุรกิจอีกด้วย ศูนย์ธุรกิจไทย-จีน นี้จะให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ซึ่งมีทั้งคนไทยและจีน จึงมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของทั้งสองชาติ และสามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยและภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่ว ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุนได้ทั้งสองประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจและนักลงทุนผู้สนใจทั่วไปเป็นอย่างดี โดยการให้บริการของศูนย์ธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

- การให้บริการด้านข้อมูล เกี่ยวกับประเทศไทยและประเทศจีน โดยเป็นข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของนักลงทุน เช่น ข้อมูลพื้นฐานประเทศไทย-จีน ด้านสังคมศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ข้อมูลเศรษฐกิจ ข่าวสาร ขั้นตอนกฎระเบียบ การลงทุนระหว่างประเทศไทย-จีน ขั้นตอนการขอใบอนุญาตทำงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจเป็นผู้ให้ข้อมูล หรือนักลงทุนสามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากหนังสือที่ทางศูนย์ธุรกิจฯ จัดเตรียมไว้ให้ หรือในรูปแบบการจัดสัมมนาหรือการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ

- การให้บริการคำปรึกษาในด้านกฎระเบียบธุรกิจและด้านกฎระเบียบในการจัดตั้งบริษัทและการดำเนินธุรกิจไทย-จีน โดยธนาคารกสิกรไทยได้ร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญ 4 กลุ่มหลัก ในการให้คำปรึกษาตามความต้องการของนักลงทุน ประกอบด้วยที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการลงทุนที่ปรึกษาด้านการบัญชีและภาษีที่ปรึกษาด้านการเช่าและซื้อที่ดินเพื่อจัดตั้งบริษัท และนักวิชาการที่ทรงคุณวุฒิในด้านไทย-จีน จากสถาบันชั้นนำ
- การให้บริการทางการเงิน แก่นักลงทุนในประเทศไทย-จีน รวมถึงการจับคู่ทางธุรกิจ ซึ่งนอกจากธนาคารกสิกรไทยจะมีเครือข่ายบริการผ่านสาขาของธนาคารกว่า 800 สาขาในประเทศไทย ธนาคารยังมีเครือข่ายการให้บริการในประเทศจีน ณ สาขาเซินเจิ้น และผ่านธนาคารพันธมิตรจีนชั้นนำ ซึ่งช่วยสนับสนุนให้การทำธุรกรรมของนักลงทุนระหว่างสองประเทศเป็นไปอย่างคล่องตัว

#### ศูนย์ส่งเสริมธุรกิจต่างประเทศ (K Global Business Center)

เพื่อการเตรียมพร้อมรองรับการเปิดการค้าในกลุ่มประเทศ AEC ธนาคารกสิกรไทยได้ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการด้านการทำธุรกิจต่างประเทศ เพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขัน ด้วยการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมธุรกิจต่างประเทศ เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการค้าการลงทุนในประเทศไทยและกลุ่มเออีซี ให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการ โดยตั้งอยู่ที่ธนาคารกสิกรไทย อาคารพหลโยธิน ชั้น 16 การให้บริการของธนาคารจะครอบคลุมการให้บริการทาง

การเงินที่ครบวงจร รวมไปถึงการสนับสนุนข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อการติดต่อค้าขายระหว่างประเทศ อาทิ ข้อมูลทางเศรษฐกิจที่สำคัญ อุตสาหกรรมของแต่ละประเทศ รวมไปถึงกฎระเบียบต่างๆ ในการทำธุรกิจและการขยายเครือข่ายพันธมิตรในแต่ละประเทศ ด้วยการเป็นสื่อกลางในการจัดกิจกรรมจับคู่พันธมิตรทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือให้แก่ผู้ประกอบการไทยกับญี่ปุ่น เกาหลีใต้ จีน อาเซียน ยุโรป และสหรัฐอเมริกา ที่ต้องการเข้ามาลงทุนในประเทศไทย และนักธุรกิจไทยที่ต้องการไปลงทุนในกลุ่ม AEC

#### KFam Club

เกิดขึ้นภายใต้แนวคิดที่ธนาคารเห็นความสำคัญของธุรกิจครอบครัวที่มีส่วนสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดย การเตรียมความพร้อมและช่วยเติมเต็มศักยภาพทางธุรกิจของลูกค้าด้วยองค์ความรู้ที่เหมาะสมจะช่วยพัฒนาให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกิจครอบครัวได้อย่างมั่นคง สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ได้ ซึ่งความท้าทายในทศวรรษหน้าของธุรกิจครอบครัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ ภายใต้ปัจจัยที่สำคัญทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การเปิดเสรีทางการค้าอย่างเต็มรูปแบบ ความผันผวนของเศรษฐกิจโลก และการเปลี่ยนบริบทของการแข่งขันไปยังโลกออนไลน์ ดังนั้น ธุรกิจครอบครัวจึงต้องดิ้นรนอยู่กับตนเอง ด้วยการวางแผนสืบทอดธุรกิจ การเพิ่มความสามารถของธุรกิจ และการสร้างเครือข่ายธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจครอบครัวอยู่รอด ธนาคารจึงได้จัดตั้ง KFam Club เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการเตรียมความพร้อมส่งมอบธุรกิจสู่อีกรุ่นหนึ่งได้อย่างเป็นระบบ สามารถก้าวข้ามความท้าทายใหม่ๆ ในทศวรรษหน้าได้อย่างมั่นคงและเติบโตต่อไปได้ในเวทีโลก ซึ่งหนึ่งในกิจกรรมเชิงวิชาการของ KFam Club คือ การจัดหลักสูตร Professional Family Business Management (PFBM) ซึ่งร่วมกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มุ่งเน้นไปที่การสร้างความเข้าใจระหว่างคน 2 รุ่นในครอบครัว อีกทั้งยังได้นำองค์ความรู้จากผู้ที่เชี่ยวชาญในแต่ละสาขามาร่วมให้ความรู้แก่ลูกค้า เช่น บริษัทเบเคอร์ แอนด์ แม็คเคินซี จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านกฎหมายระดับโลก ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลมีเอพีเอ็มกรุ๊ป ผู้นำด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากรระดับเอเชีย ในส่วนของการพัฒนาความเป็นผู้นำมีกลุ่มบริษัทแพคริม ที่เชี่ยวชาญในด้านนี้ และบริษัทแบรนต์บีอิง จำกัด ที่ปรึกษาด้านภาพลักษณ์องค์กรชั้นนำของไทย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นพันธมิตรระดับโลกที่มาร่วมกันให้ความรู้ในหลักสูตรนี้



หลักสูตร Professional Family Business Management (PFBM) ของ KFam Club เพื่อเตรียมความพร้อมการดำเนินธุรกิจครอบครัวอย่างมั่นคง



ปัจจุบัน KFam Club มีสมาชิกซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดใหญ่มากกว่า 450 ราย จาก 200 ธุรกิจครอบครัว จัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้ธุรกิจครอบครัว พร้อมทั้งสนับสนุนให้มีการส่งต่อธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่นอย่างราบรื่นและเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังสร้างเครือข่ายทางสังคมในกลุ่มธุรกิจที่มีขนาดใกล้เคียงกัน โดยมีธนาคารช่วยจัดกิจกรรมทั้งเชิงวิชาการและเชิงสนทนาการให้เรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างกัน

### การให้บริการทางการเงินที่ทุกคนเข้าถึงได้

นอกเหนือจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าประชาชนแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้ประชาชนและลูกค้าทุกคนได้เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงอีกด้วย อาทิ

- **โครงการเดินบัญชีเพื่ออนาคต** สำหรับกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระที่ไม่มีเอกสารแสดงรายได้ที่ชัดเจนมาประกอบการยื่นทำธุรกรรมกับธนาคารได้ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการโดยหมุนเวียนเป็นเงินสดหรือกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพอิสระ ทำให้ลูกค้ามีโอกาสถูกปฏิเสธการขอกู้ค่อนข้างสูง เพราะธนาคารไม่สามารถพิสูจน์รายได้ที่แน่นอนได้ ดังนั้นธนาคารจึงได้จัดทำโครงการเดินบัญชีเพื่ออนาคตขึ้นมาสำหรับลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากและ/หรือบัญชีกองทุนกับธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งสถาบันการเงินอื่นที่มีการฝากเงินกับธนาคารเพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งพฤติกรรมการฝากเงินดังกล่าวถือเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงวินัยทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ารายนั้นๆ และเมื่อฝากเงินจนครบตามระยะเวลาที่โครงการกำหนดลูกค้าจะมีสิทธิ์ได้รับการอนุมัติสินเชื่อสำหรับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ สินเชื่อบ้านกสิกรไทย สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย บัตรเครดิตกสิกรไทย และสินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทย เป็นต้น
- **บริการ KBank to Post** เนื่องจากปัจจุบันบริการด้านเงินโอนเป็นหนึ่งในธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าใช้บริการผ่านธนาคารมากที่สุด โดยลูกค้าที่ใช้บริการโอนเงินกับธนาคารสามารถทำหลากหลายช่องทาง โดยส่วนใหญ่จะโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มเป็นหลักเพื่อเข้าบัญชีปลายทาง โดยผู้รับเงินสามารถ

ถอนเงินสดจากเคาน์เตอร์หรือเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารได้ แต่หากในพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีสาขาหรือเครื่องเอทีเอ็มให้บริการ ผู้รับเงินปลายทางจะเกิดความไม่สะดวกในการถอนเงินสด เช่น คนต่างจังหวัดที่มาทำงานในเมืองและต้องการโอนเงินกลับให้พ่อแม่ที่อยู่ต่างจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการโอนเงินที่อำนวยความสะดวกให้ผู้รับปลายทางสามารถรับเงินได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัดห่างไกลที่ยังไม่มีสาขาหรือเครื่องเอทีเอ็มให้บริการ และยังเป็นทางเลือกค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ธนาคารจึงร่วมมือกับไปรษณีย์ไทยให้บริการ KBank to Post โครงการโอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยและรับเงินที่ไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ ซึ่งเป็นช่องทางที่จะทำให้ลูกค้าสามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ซึ่งมีกว่า 7,500 เครื่องทั่วประเทศ) โดยผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ และผู้รับเงินไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ใช้เพียงบัตรประจำตัวประชาชนและรหัสรับเงินที่ผู้โอนแจ้งให้ทราบ จากสลิปการทำรายการโอนเงิน

- **โครงการสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำพิเศษจาก ธปท.แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัย ปี 2554** ธนาคารได้ตอบรับการเข้าร่วมโครงการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศการให้ความช่วยเหลือทางการเงินอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือ Soft Loan แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยในปี 2554 ดังกล่าว โดยการออกแคมเปญ “สินเชื่อบ้านกสิกรไทย โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำพิเศษจาก ธปท.” สำหรับผู้ที่ประสบอุทกภัยในปี 2554 ที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย ทั้งบ้านใหม่ บ้านมือสอง รวมทั้งผู้ที่ต้องการรีไฟแนนซ์บ้านมาที่ธนาคารกสิกรไทย และสินเชื่อเพื่อซ่อมแซมบ้าน
- **โครงการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อบ้านผู้ประสบอุทกภัย** มาตรการช่วยเหลือด้านการเงิน (Financial Service) นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อช่วยเหลือสถานะทางการเงินสำหรับลูกค้าที่ประสบภัยน้ำท่วม และได้เพิ่มมาตรการช่วยเหลืออื่นๆ (Non-Financial Service) เช่น ประสานงานช่วยเหลือด้านข้อมูล อำนวยความสะดวกในการจัดหาผู้ให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันการช่วยเหลือในช่วงน้ำท่วม จัดตั้งทีมงานในการช่วยทำ



ความสะอาดบ้านลูกค้าและโครงการหมู่บ้านในพื้นที่ กทม. และปริมณฑล รูปแบบการดำเนินการโดยธนาคารจะจัดส่ง SMS ไปยังลูกค้าสินเชื่อบ้านกสิกรไทยที่อยู่ในพื้นที่ที่ประสบปัญหาน้ำท่วม เพื่อให้รับทราบข้อมูลมาตรการช่วยเหลือตามโปรแกรมข้างต้น

### ศูนย์บริการปรึกษาเรื่องบ้านครบวงจร (K Home Smiles Club)

ธนาคารเห็นความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบ้านสำหรับผู้ที่กำลังวางแผนจะซื้อบ้าน อันเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ของครอบครัว ซึ่งต้องมีการวางแผนตั้งแต่ก่อนคิดซื้อบ้าน สร้างความเข้าใจและมีกระบวนการคิดอย่างรอบคอบในการที่จะให้ได้บ้านมาครอบครองเป็นของตนเอง เพื่อให้สามารถวางแผนล่วงหน้าและช่วยลดข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น อันจะช่วยประหยัดทรัพยากรด้านพลังงาน และเวลาที่อาจสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้นธนาคารจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศให้มีรากฐานที่มั่นคง โดยองค์ความรู้และข้อมูลที่ธนาคารจัดเพื่อตอบใจหทัยเรื่องบ้าน ได้แก่ การบริการเรื่องบ้านครบวงจร ตั้งแต่การให้คำปรึกษาข้อมูลจำเป็นในการตัดสินใจ การสนับสนุนเงินทุน การให้บริการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องบ้าน 24 ชม. และ [www.khomesmilesclub.com](http://www.khomesmilesclub.com) บริการข้อมูลเรื่องบ้านครบวงจรผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังให้บริการข้อมูลและแนะนำการขอสินเชื่อสำหรับผู้สนใจในเว็บไซต์รวมถึงการบริการเกี่ยวกับสินเชื่อบ้าน ผ่าน K-Home Loan Guru และ K-Home Loan Online โดยมีผู้เข้าชมเว็บไซต์เฉลี่ยกว่า 900,000 ครั้งต่อปี ไปจนถึงบริการเสริมพิเศษสำหรับลูกค้าสินเชื่อบ้าน



ธนาคารเปิดศูนย์ K Home Smiles Club สาขาเมกา บางนา เพื่อให้คำปรึกษาเรื่องบ้านที่ครบวงจรแก่ผู้ที่อยากมีบ้านและที่อยู่อาศัย

กสิกรไทย คือบริการให้ความช่วยเหลือจาก K Home Smiles Club (K Home Smiles Club Assistance Services) ให้บริการแนะนำติดต่อประสานงานเกี่ยวกับเรื่องบ้านและเรื่องส่วนตัวผ่านทางโทรศัพท์ 0 2888 8888 กด 511 ตลอด 24 ชม. ซึ่งเป็นบริการแนะนำและติดต่อประสานงานจัดหาช่างซ่อมบำรุงบ้าน และบริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน (Emergency Roadside Assistance Service) แนะนำและติดต่อประสานงานให้ความช่วยเหลือกรณีประสบเหตุบนท้องถนน นอกจากนี้ ธนาคารได้เปิดศูนย์บริการปรึกษาเรื่องบ้านครบวงจร K Home Smiles Club ประกอบด้วยศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีทันสมัยให้บริการกับลูกค้า จำนวน 2 สาขา คือ สาขาคริสตัล ดีไซน์ เซ็นเตอร์ และสาขาเมกา บางนา

### การวางแผนการเงินส่วนบุคคล

ธนาคารได้เปิดให้บริการวางแผนการเงินส่วนบุคคล มาตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งเป็นบริการสำหรับประชาชนทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะลูกค้าของธนาคาร และเป็นบริการที่ไม่มีค่าใช้จ่าย

ในปี 2555 ธนาคารได้เปิดตัว K-Expert ภายใต้แนวคิดการเป็น "Advisory Bank" ที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ เพื่อตอบใจหทัยความต้องการของลูกค้าและประชาชนแต่ละราย โดยธนาคารได้วิจัยเพื่อศึกษาความต้องการทางการเงินของลูกค้า ประชาชนในแต่ละกลุ่ม ในแต่ละช่วงอายุว่าต้องการอะไร เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการจริงๆ โดยทีมงานความเป็นมืออาชีพของทีมงาน K-Expert กว่า 800 คนซึ่งประจำอยู่ในแต่ละสาขาทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารได้จัดสรรงบประมาณกว่า 100 ล้านบาท เพื่อฝึกอบรมทีมงานอย่างเข้มข้นกว่า 600 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำ Need Base Guidebook ที่เข้าถึงไลฟ์สไตล์และตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มรวมทั้งหมด 14 เล่มวางอยู่ที่สาขา มีเนื้อหาแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ เรื่องการจัดการเงินง่ายๆ เรื่องการทำความเข้าใจในชีวิตให้เป็นจริง และเรื่องเกี่ยวกับการออมเงิน การบริหารเงินสำหรับอนาคต บริการนี้ให้คำแนะนำด้านการเงินโดยประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถกำหนดเป้าหมายทางการเงินในแบบที่ต้องการ โดยมีผู้เชี่ยวชาญวางแผนการเงินส่วนบุคคล เป็นผู้ช่วยวางแผน ให้คำแนะนำอย่างครบถ้วนทุกเรื่อง การเงินด้วยแผนการเงินที่ออกแบบมาเฉพาะสำหรับบุคคลเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินได้อย่างที่ต้องการ ซึ่งมีแผนทางการเงิน ได้แก่



ที่ผ่านมาประชาชนเข้ารับคำปรึกษาตั้งแต่เปิดโครงการจนถึงเดือนธันวาคม 2555 จำนวน 39,748 ครั้ง โดยเรื่องที่ลูกค้าสนใจวางแผนมากที่สุด คือ วางแผนเพื่อการใช้จ่ายและใช้ชีวิตในแบบที่ต้องการ (Lifestyle Purchase Plan) และวางแผนเพื่อเตรียมพร้อมวัยเกษียณ (Retirement Plan) ทั้งนี้ช่องทางการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอีเมล k-expert@kasikornbank.com ที่ให้คำปรึกษาทุกเรื่องการเงิน ไม่ว่าจะเรื่องการลงทุน ภาษี สินเชื่อต่างๆ ซึ่งยอดปรึกษาทางอีเมลในปี 2555 อยู่ที่ 2,888 อีเมล โดยเรื่องที่ลูกค้าต้องการปรึกษามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การลงทุน 2) ภาษี 3) การเริ่มต้นธุรกิจและสินเชื่อ SMEs ตามลำดับ

นอกจากนี้ธนาคารยังจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารเงินส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานและองค์กรต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรได้รู้จักการบริหารเงินส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสมโดยมีหลักสูตรที่จัดบรรยาย ได้แก่ วิธีการบริหารเงินอย่างฉลาด จัดกระเป๋า (ออม) เงิน สู้อย่างเกษียณ จัดการหนี้อย่างไร...ให้มีสุข เป็นต้น โดยในปี 2555 ธนาคารได้จัดกิจกรรมบรรยาย รวม 174 ครั้ง มีผู้เข้าฟังทั้งสิ้นประมาณ 9,330 คน

**สมุดบันทึกรับ-จ่าย หรือโปรแกรม K-Saving Memo**

เครื่องมือช่วยสำหรับบันทึกรายรับ-รายจ่ายและการบันทึกข้อมูลการลงทุนส่วนบุคคล ซึ่งอยู่ในทั้งรูปแบบโปรแกรม Excel และ

Online ใ้บุคคลทั่วไปที่สนใจติดต่อขอรับได้จากธนาคาร หรือสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมเองได้จากเว็บไซต์ของ K-Expert โดยรูปแบบ Online จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าที่ใช้การออนไลน์ในชีวิตประจำวันให้สะดวกสบายยิ่งขึ้น สามารถบันทึกรายรับ-รายจ่ายได้ทุกที่ผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์มือถือ ทั้งเข้าผ่านเว็บไซต์ของ K-Expert โดยตรง หรือผ่าน Application “K-Mobile Banking Plus” ยอดดาวน์โหลด K-Saving Memo 2555 รูปแบบ Excel ผ่านเว็บไซต์ปี 2555 เป็น 25,279 ครั้ง ยอดการขอแผ่นซีดี K-Saving Memo รูปแบบ Excel ตั้งแต่ปี 2555 ในทุกช่องทาง เป็น 72,000 แผ่น ยอดผู้ใช้ K-Saving Memo Online (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 ถึงเดือนธันวาคม 2555) จำนวน 5,823 คน

**เครื่องมือช่วยกรอก ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 หรือโปรแกรม TAX BUDDY**

ธนาคารสร้างเครื่องมือช่วยสำหรับกรอกยื่นภาษีบุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 วัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บุคคลทั่วไปสามารถกรอกยื่นแบบภาษีบุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 กับกรมสรรพากรได้อย่างถูกต้อง และแนะนำการใช้สิทธิลดหย่อนเพื่อประหยัดภาษี โดยประชาชนสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ [www.askKBank/K-Expert](http://www.askKBank/K-Expert) โดยในช่วงของการยื่นภาษีเงินได้ในเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน 2555 มียอดดาวน์โหลดทั้งสิ้น 9,046 ครั้ง

**เครื่องมือช่วยกรอก ภ.ง.ด. 94 สำหรับผู้ประกอบการวิชาชีพแพทย์ หรือ TAX BUDDY for Doctor**

ธนาคารสร้างเครื่องมือช่วยสำหรับกรอกยื่นภาษีบุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 94 สำหรับกรอกยื่นภาษีกลางปี 2555 สำหรับลูกค้ากลุ่มวิชาชีพแพทย์ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพสามารถกรอกยื่นแบบภาษีบุคคลธรรมดากลางปี ภ.ง.ด. 94 กับกรมสรรพากรได้อย่างถูกต้อง และแนะนำการใช้สิทธิลดหย่อนทางภาษีผ่านกองทุน LTF, RMF, ประกันชีวิต และประกันบำนาญสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ [www.askKBank/K-Expert](http://www.askKBank/K-Expert) ซึ่งดาวน์โหลดได้ตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม 2555 มียอดดาวน์โหลดทั้งสิ้น 4,797 ครั้ง

**เว็บไซต์ askKBank.com ข้อมูลรอบด้าน พร้อมตอบทุกโจทย์ออนไลน์**

ธนาคารเห็นความสำคัญของการที่ลูกค้าประชาชนจำเป็นต้องมีโอกาสได้เข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในเรื่องข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตทางการเงิน และ

ตอบสนองกลุ่มลูกค้าตั้งแต่กลุ่มที่มีความสนใจเกี่ยวกับด้านการเงิน แต่ไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไร ไปจนถึงกลุ่มที่ต้องการค้นหาข้อมูลในเชิงลึกและหลากหลาย ธนาคารซึ่งเป็นอันดับหนึ่งในโลกดิจิทัลแบงก์กิ้ง ด้วยหลากหลายนวัตกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือและออนไลน์ ได้จัดทำเว็บไซต์ [www.askKBank.com](http://www.askKBank.com) ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ที่ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลความรู้ด้านการเงินและไลฟ์สไตล์ ไม่ว่าจะเป็นคำแนะนำง่ายๆ เกี่ยวกับการจัดการใช้จ่าย การออม การลงทุน ไปจนถึงภาพรวมเศรษฐกิจมหภาค จุลภาค ดัชนีเศรษฐกิจ รายงานภาวะตลาดเงินและตลาดทุน ทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังรวบรวมข้อมูลทางด้านไลฟ์สไตล์ ท่องเที่ยว ข้อป้ังสุขภาพ รวมทั้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกสิกรไทย สิทธิประโยชน์ต่างๆ ทางด้านการเงิน พร้อมข้อมูลที่น่าสนใจอื่นๆ ซึ่งข้อมูลใน [askKBank.com](http://askKBank.com) จะทันสมัยเสมอ เพราะมีทีมงานดูแลและคอยอัปเดตข้อมูลให้สดใหม่ตลอดเวลา

เว็บไซต์ [askKBank.com](http://askKBank.com) จัดกลุ่มข้อมูลตามความต้องการของลูกค้า (Need-based) ให้ค้นหาได้สะดวกขึ้น โดยแบ่งเป็น 7 กลุ่ม และมีผู้เชี่ยวชาญเป็นตัวแทนในการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจในด้านต่างๆ ได้แก่ “Finance & Banking” เป็นข้อมูลด้านการเงิน การธนาคาร “Corporate Business” เป็นข้อมูลการดำเนินธุรกิจและธุรกิจต่างประเทศ “SME” เป็นข้อมูลหลากหลายด้านธุรกิจเอสเอ็มอี รวมถึงคอร์สอบรม-สัมมนาที่น่าสนใจ “What’s Hot” เป็นข่าวเด่น ประเด็นร้อนที่น่าสนใจ “Investment” เป็นข้อมูลด้านการเงิน-การลงทุนทั้งในและต่างประเทศ “Smart Planning” เป็นข้อมูลที่หลากหลายในการวางแผนด้านการเงินของแต่ละช่วงชีวิต และ “Casual Lifestyle” เป็นข้อมูลสิทธิประโยชน์ทางการเงินที่น่าสนใจ ผู้ใช้งานสามารถเลือกรู้อย่างที่สนใจได้ทันทีโดยคลิกเข้าไปที่ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อหรือค้นหาจากหน้าเว็บไซต์ เพียงพิมพ์เรื่องที่ต้องการค้นหา พร้อมเลือกประเภทของข้อมูล เช่น บทวิจัย บทสัมภาษณ์ รูปภาพ และวิดีโอ ทั้งยังสามารถแบ่งปัน (Share) เรื่องราวที่น่าสนใจผ่านสังคมออนไลน์ หรือบันทึกเก็บไว้ในเมนูส่วนตัวได้

นอกจากนี้ [askKBank.com](http://askKBank.com) ยังมีช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการถาม-ตอบกลับทางอีเมลเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือปรึกษา ทั้งคำถามทั่วไป และคำถามเชิงลึก โดย [askKBank.com](http://askKBank.com) ได้จัดเตรียมทีมงานผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการตอบคำถาม และให้คำปรึกษารวมถึงเสนอแนะเรื่องราวที่เป็นประโยชน์โดยจะดำเนินการตอบกลับทางอีเมลที่ฝากไว้ในหน้าเว็บไซต์ภายในระยะเวลารวดเร็ว

## โครงการให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์การเงินผ่านรายการวิทยุ Money Shot

ธนาคารในฐานะผู้เชี่ยวชาญและสามารถเป็นที่ปรึกษาในด้านการเงินให้แก่กลุ่มลูกค้า ประชาชน มีแนวความคิดในการนำเสนอข้อมูลความรู้เรื่องข่าวสาร ทิศทางอสังหาริมทรัพย์และแนวโน้มสินเชื่อบ้านผ่านการสนทนาระหว่างผู้บริหารของธนาคาร และผู้ดำเนินรายการวิทยุ Money Shot ทางคลื่น FM 96 ทุกวันอังคาร ในช่วงเวลาตั้งแต่ 13.00 - 13.30 น. โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 วัตถุประสงค์โครงการ เพื่อใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เรื่องอสังหาริมทรัพย์และสินเชื่อบ้านกสิกรไทยให้แก่กลุ่มผู้ฟังส่วนใหญ่ที่สนใจที่จะซื้อหรือลงทุนในอสังหาริมทรัพย์รวมถึงกลุ่มผู้ฟังที่ติดตามรายการอย่างเหนียวแน่นมาตลอด 2 - 3 ปีที่ผ่านมา



โปรแกรม TAX BUDDY for Doctor ที่ช่วยผู้ประกอบการวิชาชีพแพทย์สามารถยื่นภาษีได้ถูกต้องและง่ายขึ้น



[www.askKBank.com](http://www.askKBank.com) ที่ตอบใจความต้องการของลูกค้าทั้งข้อมูลทางการเงินและไลฟ์สไตล์

นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล รายละเอียดในเชิงลึกสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ซับซ้อน เป็นการสื่อสารในลักษณะ Two Ways Communication ซึ่งสามารถสร้างความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเองระหว่างผู้ฟังและธนาคาร เป็นการลดช่องว่างระหว่างธนาคารและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การให้ความรู้ผ่านช่องทางดังกล่าว ได้รับการตอบรับจากผู้ฟังจำนวนมาก โดยมีโทรศัพท์จากผู้ฟังเข้ามาสอบถามและเล่นเกมตอบคำถามจากเนื้อหาที่น่าสนใจ ช่วงทำรายการทุกวันอังคารตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน 2555 จำนวนทั้งสิ้น 1,206 สาย

## การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

“หัวใจสีเขียว” ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าประชาชน และตอบโจทย์การเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน

โดยแนวความคิดนี้ได้แสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมไม่ว่าจะเป็น อาคารเพื่อสิ่งแวดล้อม คือ อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารพหลโยธิน และ อาคารราชบุรีบูรณะ โครงการ K-ATM ลดภาวะโลกร้อน และการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารภายใต้โครงการ K-Cost Excellence ซึ่งได้ระดมความคิดจากหน่วยงานทุกหน่วยเพื่อนำเสนอแนวทางการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการคัดกรองในเรื่องการใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ธนาคารจึงกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดการพลังงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถือว่านโยบายดังกล่าวคือหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในหน่วยงาน เพื่อการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดภาวะโลกร้อนที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ที่ธนาคารยึดถือปฏิบัติ คือ

- การดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรต่อเนื่องเหมาะสมกับการทำงานเทคโนโลยีที่ใช้และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี



เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทยช่วยลดภาวะโลกร้อน



- การกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปี และสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- ธนาคารถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด ติดตามตรวจสอบ และรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
- ธนาคารจะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากรงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดการพลังงาน
- ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

ทั้งนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมในโครงการรณรงค์การอนุรักษ์พลังงานในอาคาร ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย และกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยแสดงเจตนารมณ์ที่จะอนุรักษ์พลังงานภายในองค์กรในหลายรูปแบบ ได้แก่ การปลูกจิตสำนึกพนักงานให้ประหยัดพลังงาน การจัดหาอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงานในการปรับปรุงสำนักงาน การปล่อยสินเชื่อกับ Solar Frame และ Green Hotel โครงสร้างอาคารสีเขียวในสังคม เป็นต้น โดยธนาคารร่วมเป็นเครือข่ายการลดใช้พลังงาน ร่วมสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น ตลอดจนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการอนุรักษ์พลังงานของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

ในด้านอาคารสำนักงาน ธนาคารตระหนักดีว่า การดูแลความปลอดภัย สุขลักษณะและสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นการเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้ายุติประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อธุรกิจกับธนาคาร จึงได้มีการจัดการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กระทรวงแรงงานกำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ระบบสาธารณสุขที่ติดตั้งภายในอาคาร ได้คำนึงสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานในอาคารเป็นสำคัญ อาทิ ระบบปรับอากาศแบบกรอง 2 ชั้น เพื่อให้อากาศภายในอาคารมีความบริสุทธิ์ ปราศจากมลพิษ ระบบแสงสว่างที่ได้

ค่าความสว่างตามมาตรฐานและไม่ระคายเคืองต่อสายตา ระบบกรองน้ำดื่มโดยใช้ไอโชน เพื่อให้ได้น้ำดื่มที่สะอาดได้มาตรฐาน นอกจากนี้ ยังมีการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงาน

- ด้านสภาพแวดล้อมในสังคมและชุมชน ธนาคารได้ติดตั้งเครื่องกรองไอเสียเพื่อกำจัดควัน กลิ่น เสียง ไม่ให้รบกวนชุมชนใกล้เคียง รวมถึงการสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย นอกจากจะช่วยบำบัดน้ำภายในอาคารที่จะทิ้งลงสู่แม่น้ำแล้ว ระบบบำบัดน้ำเสียดังกล่าวยังมีประสิทธิภาพสูง โดยสามารถนำน้ำที่ผ่านการบำบัดไปใช้รดน้ำต้นไม้และใช้ในระบบปรับอากาศ ซึ่งนอกจากจะเป็นการประหยัดการใช้พลังงานแล้ว ยังช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

### อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว “Green Building” ต้นแบบอาคารที่ดูแลและใส่ใจสิ่งแวดล้อมของธนาคารกสิกรไทย

อาคารแจ้งวัฒนะเป็นอาคารสำนักงานแห่งที่ 3 ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ ที่จัดเป็นสถาปัตยกรรมสีเขียว และถือเป็นอีกหนึ่งความภาคภูมิใจของธนาคารที่ได้รับยกย่องเป็นองค์กรธุรกิจต้นแบบในการส่งเสริมความรู้ทางด้านสถาปัตยกรรมสีเขียว ในเรื่องของการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารได้ให้ความรู้ จัดอบรม ฐานด้านสถาปัตยกรรมสีเขียวแก่หน่วยงานองค์กร สถาบันการศึกษา และบุคคลภายนอกที่สนใจอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังได้จัดทำหนังสือ แผ่นพับ วิดีทัศน์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับอาคาร โดยมีห้องนิทรรศการถาวรเกี่ยวกับอาคารเขียวที่โถงทางเข้าด้านหน้าอาคาร เพื่อเผยแพร่ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจในการร่วมกันพัฒนาองค์กรของตนเอง ทั้งนี้ การออกแบบและก่อสร้างอาคารดังกล่าว ธนาคารยึดมาตรฐานของ Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ซึ่งเป็นระบบการวัดระดับความเป็นอาคารสีเขียว ของ U.S. Green Building Council องค์กรทางด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อดำเนินการสนับสนุนและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการออกแบบที่ยั่งยืนของประเทศสหรัฐอเมริกา และยังคงคำนึงถึงมาตรฐาน Thailand Energy & Environmental Assessment Method (TEEAM) ซึ่งเป็นแนวทางการออกแบบและประเมินอาคารประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การออกแบบทางสถาปัตยกรรมด้วยนิยามของสถาปัตยกรรมสีเขียว คือ เรียบง่ายแต่สร้างสรรค์โดดเด่น สง่างาม ประหยัดพลังงานและยั่งยืน อาทิ



- กระจกอบตัวอาคารเป็น Insulated Laminate ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่สามารถป้องกันความร้อนเข้าสู่อาคาร รวมถึงคุณสมบัติพิเศษของกระจกในเรื่อง Self-cleaning ที่ฝุ่นละอองและสิ่งสกปรกไม่สามารถจับบนผิวได้ และตัดแสงสะท้อน ไม่รบกวนสิ่งแวดล้อมรอบข้าง
- การตกแต่งภายในแบบเปิดโล่ง เพื่อให้ประโยชน์จากแสงธรรมชาติภายนอก ให้สามารถส่องผ่านเข้าถึงพื้นที่ภายในได้ ช่วยลดปริมาณการใช้แสงไฟภายในอาคาร พร้อมทั้งให้เกิดการไหลเวียนอากาศภายนอกสู่ภายใน ผสานระบบเครื่องปรับอากาศ ทำให้อาคารแห่งนี้นอกจากจะเย็นสบายแล้วยังลดการใช้พลังงานได้อีกทางหนึ่ง
- การใช้ไฟแสงสว่างแบบ LED เพื่อประหยัดพลังงานในการใช้ไฟฟ้า
- การบำบัดน้ำเสียด้วยระบบ Direct Electric Coagulation ปลอดภัยไร้สารเคมี กรองด้วย Ultra Filter น้ำที่ได้นำไปใช้ในระบบสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำประปา ร้อยละ 50
- ด้านภูมิสถาปัตยกรรม ได้มีการซื้อที่ดินเพิ่มเติมซึ่งได้ใช้เป็นที่จอดรถยนต์กลางแจ้ง เพิ่มพื้นที่เปิดโล่งและพื้นที่สีเขียว มีการออกแบบให้ลดความร้อนบนพื้นผิวดาดแข็งของภูมิทัศน์ ลดปรากฏการณ์เกาะร้อน (Urban Heat Island) และยอมให้น้ำซึมผ่านได้ถึงร้อยละ 80 ลดปัญหาน้ำท่วมขัง
- ส่งเสริมให้มีการใช้รถที่ประหยัดเชื้อเพลิง ด้วยการจัดพื้นที่จอดรถสำหรับรถประหยัดเชื้อเพลิงโดยเฉพาะและที่จอดรถจักรยาน จำนวน 166 คัน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 5 ของพื้นที่จอดรถทั้งหมด
- การเลือกวัสดุ เช่น พรมพื้น ไม้อัด ไม้ MDF กาว และสีทาอาคาร เป็นไปตามมาตรฐาน Green Label และ Green Guard ค่า VOC ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ช่วยลดผลกระทบต่อทางด้าน Indoor Air Quality และ Sick Building Syndrome ควบคุมเสียง น้ำ ฝุ่นที่เกิดขึ้นในการก่อสร้างอย่างเข้มงวด
- บันไดเชื่อมต่อกันถึง 6 จุด เพื่ออำนวยความสะดวกติดต่อกันระหว่างชั้นได้อย่างสะดวกสบาย ลดการใช้ลิฟต์ ซึ่งจะเป็นการประหยัดพลังงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

### อาคารพหลโยธิน ปรับปรุงเพื่อก้าวสู่สถาปัตยกรรมสีเขียว

ธนาคารให้ความสำคัญด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม และตระหนักในวิกฤตการณ์ของโลก ธนาคารจึงทำการปรับปรุงอาคารพหลโยธิน ซึ่งมีการใช้งานมานานกว่า 25 ปี ให้เป็นอาคารสีเขียว โดยมีแนวคิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในอาคาร และเนื่องจากอุปกรณ์ของระบบสาธารณูปโภคไม่ว่าจะเป็นระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ มีการใช้พลังงานที่มากเกินไปเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเก่า ธนาคารจึงได้ทำการปรับปรุงพื้นที่ภายในเกือบทั้งอาคาร และเดินท่องานระบบใหม่ทั้งหมด แต่ยังคงโครงสร้างอาคารและงานระบบหลักไว้ รวมถึงการปรับปรุงผังอาคารให้มีความทันสมัย เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการให้มีลักษณะเป็น Open Plan Office เพื่อให้พื้นที่ทำงานเปิดโล่งมองเห็นความต่อเนื่องของการทำงานและพนักงานสามารถเข้าถึงทิวทัศน์และแสงธรรมชาติได้อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้อย่างอิสระ

การปรับปรุงดังกล่าวธนาคารได้คำนึงถึงเรื่องมาตรฐานและการรับรองในระดับสากล จึงได้เทียบมาตรฐานการปรับปรุงอาคารตามหลักเกณฑ์ LEED ซึ่งเป็นเกณฑ์ของสหรัฐอเมริกาที่จัดตั้งขึ้นโดย USGBC (US Green Building Council) ที่มีความเป็นสากล โดยอาคารพหลโยธินของธนาคารสามารถผ่านเกณฑ์การประเมิน LEED ในระดับ Gold



การปรับปรุงพื้นที่อาคารพหลโยธิน ที่ใช้งานมานานกว่า 25 ปี เพื่อลดการใช้พลังงาน

โดยปีที่ผ่านมา ธนาคารได้รับมอบใบรับรองการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับอาคารพหลโยธิน จากองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ที่ร่วมกันจัดโครงการรับรองการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับอาคารขึ้น เพื่อส่งเสริมให้การประกอบธุรกิจภาคอาคารมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในบรรยากาศ ที่เป็นตัวการสำคัญของการเกิดปัญหาภาวะโลกร้อนอีกด้วย

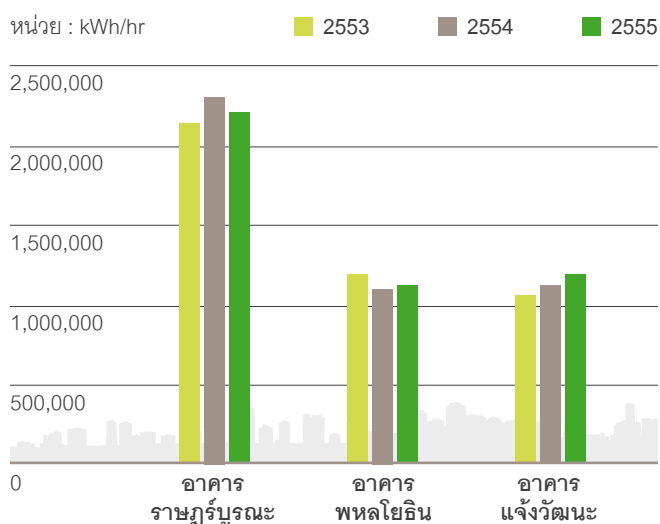
### การบริหารจัดการพลังงาน

จากนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร ซึ่งได้มีการยึดถือปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยในเรื่องการบริหารจัดการพลังงาน ด้านไฟฟ้า หรือ การบริหารจัดการน้ำ ธนาคารได้มีระบบการจัดการเพื่อการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า โดยการบริหารจัดการหลายรูปแบบ การรณรงค์จิตสำนึกในการใช้พลังงาน และการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่ ดังนี้

### ตารางการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 3 แห่ง ในปี 2555

ค่าการใช้พลังงาน (kWh/hr) จำนวน 3 อาคารสำนักงานใหญ่

เดือน	อาคารราชบุรีบูรณะ			อาคารพหลโยธิน			อาคารแจ้งวัฒนะ		
	2553	2554	2555	2553	2554	2555	2553	2554	2555
มกราคม	2,322,000	2,105,000	2,237,000	1,090,000	1,126,000	1,138,000	1,084,000	1,062,000	1,142,000
กุมภาพันธ์	2,266,000	2,028,000	2,307,000	1,172,000	1,109,000	1,144,000	1,079,000	1,022,000	1,154,000
มีนาคม	2,457,000	2,315,000	2,427,000	1,319,000	1,240,000	1,223,000	1,209,000	1,166,000	1,274,000
เมษายน	2,248,000	2,131,000	2,204,000	1,195,000	1,084,000	1,091,000	1,127,000	1,109,000	1,174,000
พฤษภาคม	2,207,000	2,268,000	2,438,000	1,136,000	1,175,000	1,222,000	1,152,000	1,187,000	1,248,000
มิถุนายน	2,454,000	2,339,000	2,280,000	1,340,000	1,254,000	1,164,000	1,201,000	1,228,000	1,201,000
กรกฎาคม	2,337,000	2,261,000	2,446,000	1,256,000	1,177,000	1,192,000	1,184,000	1,180,000	1,253,000
สิงหาคม	2,305,000	2,333,000	2,413,000	1,213,000	1,247,000	1,174,000	1,135,000	1,196,000	1,220,000
กันยายน	2,316,000	2,327,000	2,284,000	1,254,000	1,196,000	1,103,000	1,144,000	1,176,000	1,172,000
ตุลาคม	2,222,000	2,284,000	2,371,000	1,194,000	1,195,000	1,151,000	1,126,000	1,137,000	1,211,000
พฤศจิกายน	2,200,000	2,339,000	2,267,000	1,177,000	1,153,000	1,159,000	1,077,000	1,134,000	1,191,000
ธันวาคม	2,168,000	2,145,000	2,123,000	1,186,000	1,055,000	1,095,000	1,102,000	1,122,000	1,156,000



### โครงการรณรงค์พนักงานร่วมประหยัดพลังงาน Green at Heart ภารกิจ พิชิตค่าไฟ

ธนาคารได้จัดรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า เพื่อโลก เพื่อเรา ผ่านโครงการ Green at Heart กับแคมเปญ “ภารกิจ พิชิตค่าไฟ” โดยเป็นการแข่งขันการลดการใช้ไฟของ 3 อาคารหลักเพื่อนำร่องในปี 2555 คือ อาคารราชบุรีบูรณะ อาคารพหลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ ซึ่งจัดให้มีการแข่งขันประหยัดไฟฟ้าระดับชั้นทำการ : โดยการเทียบอัตราการใช้ไฟ (ยูนิต) ก่อนและหลังการใช้ไฟในแต่ละชั้นให้มีสัดส่วนการใช้ไฟฟ้าลดลงได้มากที่สุด

ผลการรณรงค์พนักงานให้ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ในระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2555 สามารถช่วยลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ได้จำนวน 118,112.52 หน่วย

(kWh) ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 109,331 (kgCO<sub>2</sub>) ลดการปลูกต้นไม้ทดแทนเพื่อดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 9,938 ต้น/วัน\* ดังนี้

อาคาร	ปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ลดลงหน่วย (kWh)	ลดการปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (kgCO <sub>2</sub> )	ลดการปลูกต้นไม้ทดแทนเพื่อดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ได้ต่อวัน
ราษฎร์บูรณะ	87,818.31	51,040	4,640 ต้น/วัน
พหลโยธิน	77,838.95	45,240	4,112 ต้น/วัน
แจ้งวัฒนะ	22,455.26	13,051	1,186 ต้น/วัน
<b>รวม</b>	<b>118,112.52</b>	<b>109,331</b>	<b>9,938 ต้น/วัน</b>

\* การคำนวณอ้างอิงจากสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย

### การจัดการทรัพยากรน้ำ

ธนาคารมีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการอุปโภคบริโภค ตลอดจนนำมาใช้ในระบระบายความร้อนของเครื่องปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Cooling Tower) สุขภัณฑ์ของธนาคาร และนำมาใช้รดน้ำต้นไม้โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งทรัพยากรน้ำสำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ อาคารราษฎร์บูรณะ อาคารพหลโยธิน และอาคารแจ้งวัฒนะ ได้จากแหล่งน้ำ 3 ประเภท คือ (1) น้ำประปา สำหรับใช้ในอาคาร (2) น้ำที่มีการปรับสภาพและนำมาใช้ใหม่ (Reused/Recycled) ที่ผ่านกระบวนการบำบัดน้ำเสียของธนาคาร (3) น้ำจากระบบกักเก็บน้ำฝน

สำหรับน้ำทิ้งที่ปล่อยออกจากอาคารสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. น้ำทิ้งจากครัว
2. น้ำทิ้งจากห้องน้ำ และจากการล้างทำความสะอาดต่างๆ

โดยน้ำทิ้งส่วนแรกจากครัวจะถูกส่งเข้าระบบบำบัดเบื้องต้นเพื่อไปรวมกับน้ำเสียส่วนที่สอง จากนั้นจึงถูกส่งต่อเข้าระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated-Sludge Process) ซึ่งเป็นกระบวนการบำบัดน้ำเสียทางชีววิทยา อีกทั้งสามารถนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ได้ถึงร้อยละ 50 ของน้ำเสียอาคาร และด้วยการบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่งนี้มีการเติมอากาศอย่างเพียงพอ ส่งผลให้ระบบบำบัดน้ำเสียของธนาคารไม่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกจากระบบบำบัดดังกล่าว โดยการจัดการน้ำในอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารสามารถแสดงรูปได้ดังนี้



“Green at Heart” ภารกิจพิชิตค่าไฟ ที่สร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

### ตารางแสดงการจัดการน้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกสิกรไทย

อาคาร	ปี	ปริมาณการใช้น้ำตามประเภท (ลบ.ม./ปี)			ปริมาณน้ำเสีย <sup>2</sup> (ลบ.ม./ปี)				ค่า BOD เฉลี่ย <sup>2</sup>	
		น้ำประปา (m <sup>3</sup> )	น้ำจากระบบบำบัด	รวม	เข้าระบบบำบัด	หลังบำบัด			เข้าระบบบำบัด	ออกจากระบบบำบัด
						ใช้ใน Cooling Tower (Recycled)	รดน้ำต้นไม้ (Reused)	รวม <sup>1</sup>		
ราชบุรีบูรณะ	2552	196,973	12,816	209,789	153,639	6,336	6,480	12,816 (6.11%)	188	11.2
	2553	180,380	11,115	191,495	140,696	5,126	5,989	11,115 (5.80%)	186	7.8
	2554	167,837	10,859	178,732	130,941	5,096	5,763	10,859 (6.08%)	187	6.9
	2555	177,961	11,000	188,961	138,810	5,650	5,350	11,000 (5.82%)	179	5.7
พหลโยธิน	2553	140,538	3,012	143,550	120,862	-	3,012	3,012 (2.10%)	na	na
	2554	143,817	2,950	146,767	123,682	-	2,950	2,950 (2.01%)	na	na
	2555	149,924	2,873	152,797	128,934	-	2,873	2,873 (1.88%)	na	na
แจ้งวัฒนะ	2553	87,708	45,360	133,068	73,674	41,400	3,960	45,360 (34.09%)	na	na
	2554	82,171	46,366	128,537	68,850	42,510	3,856	46,366 (36.07%)	na	na
	2555	89,289	46,210	135,499	74,520	42,260	3,950	46,210 (34%)	na	na

หมายเหตุ <sup>1</sup> แสดงปริมาณและอัตราส่วนร้อยละของน้ำ Recycled/Reused เทียบกับปริมาณการใช้น้ำรวมทุกประเภท

<sup>2</sup> อ้างอิงค่ามาตรฐานตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคาร มาตรา 55 พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

- ปริมาณน้ำจากระบบกักเก็บน้ำฝนยังไม่มีการตรวจวัด
- ผลต่างปริมาณน้ำเสียเข้าระบบบำบัดและหลังบำบัด หมายถึง น้ำทิ้งส่วนที่เหลือปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ

### การดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อภาวะโลกร้อน

การให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ยังเชื่อมโยงไปถึงการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารให้ตอบโจทย์ของการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

#### โครงการ “K-ATM ร่วมลดภาวะโลกร้อน”

โครงการต่อเนื่องของธนาคารตั้งแต่ปี 2553 โดยมีเป้าหมายเพื่อรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมของโลก ผ่านนวัตกรรมการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าควบคู่ไปกับหัวใจสีเขียวเพื่อโลกสวยสะอาดสดใสอย่างยั่งยืน โดยธนาคารดำเนินโครงการดังกล่าว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปรับปรุงเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร โดยลดการใช้กระแสไฟฟ้าและแบบพิมพ์ใบบันทึกรายการลง เพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและช่วยลดภาวะโลกร้อน โดยปัจจุบันธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็ม

ประมาณ 7,500 เครื่อง มีลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มมากกว่า 50 ล้านรายการต่อเดือน

- การลดการใช้กระแสไฟฟ้า โดย
  1. ลดการเปิดไฟของเครื่องเอทีเอ็มบางส่วนโดยปรับเวลาเปิด-ปิด ลง 8 ชั่วโมง คือ จากเดิมที่เปิด 12 ชั่วโมงต่อวัน ลดเหลือ 4 ชั่วโมงต่อวัน ในระบบไฟฟ้าแสงสว่างของ K-Lobby จำนวน 872 แห่ง และเครื่องเอทีเอ็มแบบป้อมจำนวน 299 แห่ง ซึ่งช่วยประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ 8,979,111 kWh/ปี
  2. ลดการเปิด-ปิดระบบปรับอากาศของเครื่องเอทีเอ็มลง 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยจากการเปิด 18 ชั่วโมงต่อวันเหลือ 10 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งสามารถลดการใช้กระแสไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศร้อยละ 61 ซึ่งคิดเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า 2,720,461 kWh/ปี และลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากกระบวนการผลิตไฟฟ้า ลงได้ถึงจำนวน 6,669 ตันต่อปี

การดำเนินการทั้งหมดนี้ ช่วยลดผลกระทบที่เป็นสาเหตุหลักของการเกิดก๊าซเรือนกระจกที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมได้คือ ลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ สาเหตุของการเกิดภาวะเรือนกระจกจำนวน 6,669 tonCO<sub>2</sub>e/ปี โดยสามารถชดเชยพื้นที่ป่าในการดูดซับปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 32,174 ไร่/ปี และลดปริมาณการนำเข้าเชื้อเพลิงในการผลิตกระแสไฟฟ้า 0.33 ล้านบาท/ปี

- ลดการใช้กระดาษแบบพิมพ์บันทึกรายการ โดย
  1. ลดขนาดกระดาษแบบพิมพ์ใบบันทึกรายการเครื่องเอทีเอ็มลงจากเดิมขนาด 8.0 x 11.2 เซนติเมตร เป็นขนาดใหม่เหลือเพียง 8.0 x 8.5 เซนติเมตร เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานและย่อยสลายได้ง่ายไม่เป็นภาระให้กับโลก โดยยังคงข้อมูลหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินไว้อย่างครบถ้วน ทำให้ลดการใช้กระดาษลงได้ประมาณร้อยละ 30
  2. ปรับการปรับเปลี่ยนคุณภาพอายุการใช้งานกระดาษสลิปจาก 10 ปี เป็น 5 ปี นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกรับหรือไม่รับใบบันทึกรายการจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร ซึ่งเป็นการช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการลดการใช้กระดาษของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี



Happy Workplace สถานที่ทำงานที่บันดาลความสุขได้

### การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

ธนาคารกสิกรไทยได้วางนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้แนวคิดของการเสริมสร้างโอกาสและศักยภาพให้กับพนักงานเพื่อความเป็นเลิศในวิชาชีพ และให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ริเริ่มในสิ่งใหม่ และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- มุ่งสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพและพัฒนาทักษะความสามารถ เพื่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในวิชาชีพ
- ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนสร้างผลงาน มีแรงจูงใจมีส่วนร่วม และมีพันธสัญญากับองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพความเป็นผู้นำในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม
- จัดโครงสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานร่วมกัน ภายใต้ยึดธนาคารกสิกรไทย

พนักงานของธนาคารกสิกรไทยมีทั้งหมด 17,385 คน โดยพนักงานทั้งหมดของธนาคารเป็นพนักงานประจำ สามารถแยกจำนวนพนักงานตามเพศ ช่วงอายุ ระดับพนักงาน วุฒิการศึกษา และจำแนกตามพื้นที่ได้ ดังนี้



ระบบที่ช่วยให้พนักงานสามารถวางแผนและพัฒนาตนเอง เพื่อการเติบโตในวิชาชีพตามที่ตนเองมุ่งหวังไว้



ข้อมูลพนักงานจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับพนักงาน วุฒิการศึกษา และพื้นที่ ปี 2555  
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

จำนวนพนักงาน  
ทั้งหมด

17,385

จำนวนพนักงาน  
จำแนกตามเพศ

เพศชาย 7,218

เพศหญิง 10,167

จำนวนพนักงาน  
จำแนกตามช่วงอายุ

น้อยกว่า 30 ปี	6,318
ระหว่าง 30 ปี ถึง 50 ปี	8,652
มากกว่า 50 ปี	2,415

จำนวนพนักงาน  
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	782
ปริญญาตรี	11,017
ปริญญาโท	5,551
ปริญญาเอก	35

จำนวนพนักงาน  
จำแนกตามระดับพนักงาน

พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)	250
พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)	17,135

จำนวนพนักงาน  
จำแนกตามพื้นที่

สำนักงานใหญ่	5,841
นอกสำนักงานใหญ่	11,544

จำนวนและอัตราการจ้างพนักงานใหม่และลาออกโดยแยกตามเพศและช่วงอายุ ปี 2555  
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานใหม่

จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ	
ชาย	หญิง
<b>719 (4.13%)</b>	<b>2,093 (12.04%)</b>
จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามช่วงอายุ	
น้อยกว่า 30 ปี	2,397 (13.79%)
ระหว่าง 30 ถึง 50 ปี	412 (2.34%)
มากกว่า 50 ปี	3 (0.02%)
จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามพื้นที่	
สำนักงานใหญ่	768 (4.42%)
นอกสำนักงานใหญ่	2,044 (11.76%)

จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานที่พ้นสภาพ

จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามเพศ	
ชาย	หญิง
<b>892 (5.13%)</b>	<b>1,619 (9.31%)</b>
จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามช่วงอายุ	
น้อยกว่า 30 ปี	1,647 (9.47%)
ระหว่าง 30 ถึง 50 ปี	645 (3.71%)
มากกว่า 50 ปี	219 (1.26%)
จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่	
สำนักงานใหญ่	623 (3.58%)
นอกสำนักงานใหญ่	1,888 (10.86%)

อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างหญิงและชายจำแนกตามระดับพนักงานและพื้นที่

ระดับพนักงาน	อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างหญิงและชาย
<b>สำนักงานใหญ่</b> พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)	ไม่มีความแตกต่างระหว่างหญิงและชาย
<b>นอกสำนักงานใหญ่</b> พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)	

การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาจกเพื่อเลี้ยงดูบุตร ปี 2555

	จำนวน
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	10,167
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	357
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	321
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	220
อัตราการกลับมาทำงานและคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงาน หลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	89.92%

## การบริหารแรงงานสัมพันธ์ ผลตอบแทน และสวัสดิการ

ในด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน ธนาคารยึดหลัก ดังนี้

1. รักษา/เสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างธนาคาร สหภาพแรงงานคณะกรรมการลูกจ้างและสวัสดิการ และพนักงานทุกคน
2. ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคี
3. ยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย
4. สร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน คือ

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน

1. ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน พ.ศ. 2541 (และการแก้ไขเพิ่มเติม)
2. ระเบียบว่าด้วยการพนักงาน พ.ศ. 2520 (และการแก้ไขเพิ่มเติม)
3. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์
4. สหภาพแรงงาน
5. คณะกรรมการลูกจ้าง

ทั้งหมดนี้ ธนาคารเปิดโอกาสในการว่าจ้างงานอย่างเสมอภาคด้วยตระหนักดีว่าพลังสำคัญของธนาคารมาจากความร่วมมือร่วมใจกันของพนักงาน ซึ่งผสมผสานประสบการณ์ที่หลากหลายและมีเป้าหมายร่วมกัน ธนาคารมีนโยบายปฏิบัติกับพนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และยึดถือปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ห้ามการเลือกปฏิบัติหรือกีดกันแรงงาน ห้ามการล่วงละเมิดหรือข่มขู่คุกคาม อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ อายุ สัญชาติ สิทธิความเป็นพลเมือง ความนิยมทางเพศ หรือความพิการ ทั้งนี้ ธนาคารไม่ใช้แรงงานผิดกฎหมายและไม่ใช้แรงงานเด็ก และไม่มี การเลือกปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนในด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกทั่วทั้งปฏิบัติการภายในระยะเวลาการรายงาน

และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวธนาคารมีมาตรการในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน จากกล่องความคิดเห็น การรับเรื่องร้องทุกข์ และการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน ระหว่างฝ่ายบริหารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้แทนทางสหภาพแรงงานเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือ ตรวจสอบ และร้องเรียน กรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ธนาคารมีการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามกฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2528 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2531 และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2553 และมีการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยมีข้อกำหนดทางกฎหมาย หลักมนุษยธรรม และสิทธิมนุษยชนตามแผนนโยบายการจ้างงาน ไม่มีการจ้างแรงงานเด็ก และมีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลด้านแรงงานสัมพันธ์โดยตรงที่ตรวจสอบ จึงทำให้มีความมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานทางธนาคารไม่มีกรบังคับแรงงานและไม่มีการจ้างแรงงานเด็ก

ธนาคารยึดมั่นในปรัชญาของการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนี้

- มีความถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม
- สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน
- เหมาะสมกับระดับความสามารถและความเชี่ยวชาญที่ต้องการในงานนั้นๆ
- รักษาพนักงานที่มีความสามารถและชักชวนและดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับธนาคาร
- กระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล
- มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่มีผลกระทบต่อในการดำรงชีพของพนักงาน โดยจะดูแลจัดสวัสดิการให้อยู่ในระดับแนวหน้าใน 5 หมวด ดังนี้

1. ที่อยู่อาศัย
2. การรักษาพยาบาล



ห้องพยาบาลของธนาคารที่มีแพทย์ประจำอยู่ทั้ง 3 อาคาร คือ ราชบุรีบูรณะ พหลโยธิน และแจ้งวัฒนะ

3. สวัสดิการด้านเกษียณอายุ
4. เงินสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือการขอลาออกจากงาน
5. การศึกษาบุตร-ธิดา

นอกจากนี้ ยังมีเงินกู้สวัสดิการอื่นๆ ได้แก่ ซีอีอรรถยนต์ ซีอีเครื่องคอมพิวเตอร์ การศึกษา สมรส บรรเทาทุกข์ เช่น รักษาพยาบาลบิดามารดา คู่สมรส บุตร ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย และประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน การรักษาพยาบาลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญซึ่งประจำอยู่ที่สถานพยาบาล 3 แห่ง คือ อาคารราชบุรีบูรณะ อาคารพหลโยธิน และอาคารแจ้งวัฒนะ โดยมีห้องพักรักษาโรคและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานสามารถเข้ารับการตรวจรักษาโรคทั่วไปได้ทุกวันทำการ ซึ่งสวัสดิการหลักเหล่านี้ได้ทำข้อตกลงอย่างเป็นทางการกับลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานฯ เกี่ยวกับสวัสดิการด้านต่างๆ ทั้งสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยเนื้อหาในข้อตกลงครอบคลุมประเด็นสำคัญครบถ้วน ตลอดจนมีพันธะทางกฎหมายเพื่อให้บริษัทแสดงความรับผิดชอบต่อลูกจ้าง โดยมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างระหว่างธนาคารและสหภาพแรงงานฯ ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวได้ดำเนินการเจรจากันบนพื้นฐานของความเข้าใจและเป็นไปตามหลักของแรงงานสัมพันธ์ที่ดีตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ โดยบันทึกข้อตกลงดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการรักษาพยาบาล ซึ่งระบุสิทธิในการเบิกเงินเพื่อการรักษาพยาบาลของพนักงานระดับต่างๆ และสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลด้านทันตกรรม เป็นต้น และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้

พนักงานทุกคนรับทราบ รวมทั้งจัดทำคู่มือพนักงานเพื่อให้พนักงานได้ศึกษาทำความเข้าใจและรับทราบข้อมูลสวัสดิการดังกล่าวที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนเองและครอบครัวอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมความร่วมมือกับองค์กรลูกจ้างภายในองค์กร แบบทวิภาคี โดยสหภาพแรงงาน ได้จัดตั้งคณะกรรมการลูกจ้างเพื่อร่วมประชุมกับผู้บริหารธนาคารทุก 3 เดือน และเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงสวัสดิการ รับฟังปัญหาในการทำงาน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ร่วมกำหนดข้อตกลงต่างๆ และนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ธนาคารมีการจัดตั้งสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย โดยปัจจุบันมีสมาชิกของสหภาพแรงงานฯ รวมคิดเป็นร้อยละ 40.50 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด เพื่อให้เกิดการเจรจากันบนพื้นฐานของความเข้าใจ เป็นไปตามหลักของแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 และสร้างความร่วมมือระหว่างกันอันจะนำไปประโยชน์ให้กับองค์กรและสังคม โดยข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างที่เกิดขึ้นจะมีผลประโยชน์ครอบคลุมพนักงานทั้งหมดของธนาคาร

ในกรณีของการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ธนาคารมีการแจ้งให้พนักงานรับรู้ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ สำหรับการควมรวมกิจการหรือการขยายสาขามีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสาขางานฝ่ายงาน

จะมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ นอกจากนี้ในกรณีการพ้นสภาพของพนักงานจะมีการแจ้งล่วงหน้าตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้ธนาคารสามารถเตรียมความพร้อมในการปรับบุคลากรให้มีความเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

จากการที่ธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการบริหารแรงงานสัมพันธ์ดังกล่าว ทำให้ได้รับรางวัลแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานดีเด่น ประจำปี 2555 ติดต่อกันเป็นปีที่ 7 ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าว

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีนโยบายส่งเสริมการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนของพนักงานตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเป็นระบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมให้พนักงานรู้จักเก็บออม ผ่านการเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตั้งแต่ปี 2537



#### อายุงานสมาชิก

บรรจุ - 10 ปี  
มากกว่า 10 ปี - 15 ปี  
มากกว่า 15 ปี - 20 ปี  
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

#### ธนาคารจ่ายสมทบ (ร้อยละ)

3.0  
3.5  
4.0  
4.5

#### สมาชิกจ่ายสะสม (ร้อยละ) (ทางเลือกที่ 2)

3.0  
3.5  
4.0  
4.5

โดยปัจจุบันกองทุนดังกล่าวมีการสำรองไว้อย่างเพียงพอครอบคลุมการจ่ายเงินสะสมให้แก่พนักงานทุกคนในกรณีที่ลาออกหรือเกษียณอายุ เมื่อพนักงานลาออกหรือครบเกษียณอายุ จะได้รับเงินจากกองทุนเต็มทั้งส่วนที่ตนเองสะสมไว้และส่วนที่ธนาคารสมทบให้ รวมทั้งผลประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุนทั้งหมด เว้นแต่ผู้ที่ทำผิดร้ายแรงถึงขั้นเลิกจ้างโดยไม่จ่ายค่าชดเชย จะได้รับเฉพาะส่วนที่ตนเองสะสมรวมทั้งผลประโยชน์จากส่วนที่สะสมไว้เท่านั้น

ในเรื่องการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลให้พนักงาน ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ของธนาคารไปยังพนักงานทุกพื้นที่ผ่านสื่อต่างๆ คือ กสิกรทีวี วารสารกิจการสัมพันธ์ ระบบ Lotus Notes และในส่วนของส่งเสริมสุขภาพของพนักงานและครอบครัว ธนาคารได้ส่งเสริมการให้ความรู้ คำแนะนำ และป้องกันควบคุมความเสี่ยงต่อโรคร้ายแรงต่างๆ หรือกรณีเกิดภัยพิบัติผ่าน

เป็นต้นมา ซึ่งถือเป็นสวัสดิการที่เสริมสร้างความมั่นคงให้แก่พนักงานและครอบครัว และเป็นหลักประกันสำหรับการดำรงชีพในอนาคตเมื่อออกจากงานไปแล้ว โดยมีหลักการตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 ซึ่งธนาคารได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มีนโยบายการลงทุนที่แตกต่างกันไว้ให้พนักงานเลือกสมัครตามความสมัครใจ จำนวน 2 กองทุน คือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการมั่นคง โดยพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนจ่ายเงินสะสมส่วนหนึ่งและธนาคารสมทบให้อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งพนักงานสามารถเลือกที่จะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนฯ ได้ 2 วิธี

ทางเลือกที่ 1 จ่ายในอัตราร้อยละ 3 ตลอดไป (ธนาคารจ่ายสมทบตามอายุงาน)

ทางเลือกที่ 2 จ่ายในอัตราเท่ากับที่ธนาคารจ่ายสมทบตามช่วงอายุงาน ดังนี้

ช่องทางการสื่อสารของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางระบบ Lotus Notes กสิกรทีวี และวารสารกิจการสัมพันธ์ เช่น รายการ “สุขภาพสบายใจ” นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในมิติต่างๆ และนิตยสาร Life Balance eMagazine ทางระบบ Lotus Notes ซึ่งนำเสนอเนื้อหาการใช้ชีวิตของพนักงานในระดับต่างๆ ที่ยึดแนวทางการสร้างสมดุลในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน นอกเหนือจากการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ผ่านสื่อต่างๆ ภายในธนาคารแล้ว ธนาคารยังมีการจัดกิจกรรม “KGroup...Healthy Group” เพื่อรณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญของการรักษาสภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและองค์กร โดยคำนึงให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงานและสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งปีที่ผ่านมาได้เชิญแพทย์ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ความรู้ในเรื่อง “ดูแลสุขภาพใจกายยามน้ำลด สูญเสียแต่ไม่เสียศูนย์” ซึ่งอยู่ในความสนใจในปัจจุบันให้แก่พนักงาน



รวมทั้งมีการถ่ายทอดสดการบรรยายให้พนักงานทั่วประเทศได้รับชมผ่าน KasikornTV อีกด้วย ในส่วนของสถานการณ์ฉุกเฉินได้จัดทำเว็บไซต์ KGroup Crisis Communication เพื่อสื่อสารกับพนักงานภายในธนาคารในสถานการณ์ฉุกเฉินอีกด้วย

นอกจากนี้ พนักงานทุกคนสามารถรับรู้ข่าวสารข้อมูลสวัสดิการและสิทธิ์ต่างๆ ผ่านทางระบบการสื่อสารภายในธนาคาร ทั้งทาง Lotus Notes และวารสารกิจการสัมพันธ์ รวมถึงมีฐานข้อมูลให้พนักงานได้สืบค้น สอบถามข้อมูล และใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลาเช่นกัน

### การพัฒนาบุคลากร

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากร จึงได้ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- จัดทำเส้นทางการเรียนรู้ (Training Roadmap) ให้แก่พนักงานตำแหน่งต่างๆ ของธนาคาร
- โครงการการพัฒนาผู้บริหาร (Management Development Program: MDP) โดยได้จัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างระบบวางแผนการเรียนรู้ของพนักงาน

รายปี (Annual Training Plan) เพื่อให้หัวหน้างานและพนักงานได้วางแผนการเรียนรู้ได้ตามเส้นทางการเรียนรู้และตามโครงการพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำของพนักงานแต่ละสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับงบประมาณของฝ่ายงาน รวมถึงจัดทำระบบการตอบรับเข้าเรียนรู้ In-House Acknowledge System for In-House Training) เพื่อช่วยให้หัวหน้างานสามารถจัดสรรเวลาและวางแผนการเรียนรู้ให้แก่พนักงานตามแผนที่วางไว้ได้อย่างครบถ้วน

- จัดการเรียนรู้หลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติ และที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดการเรียนรู้หลักสูตร “การปฏิบัติตามกฎหมายฟอกเงิน” สำหรับพนักงานใหม่และพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ปกติและการเรียนรู้ผ่าน e-Learning
- พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรต่างๆ ที่เป็นการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าเรียนได้ตลอดเวลาและได้จากทุกที่มีอินเทอร์เน็ต

โดยข้อมูลการเรียนรู้ของพนักงานจะมีการจัดเก็บข้อมูลประวัติการเรียนรู้ของพนักงานรายบุคคลไว้ในทะเบียนประวัติพนักงานซึ่งพนักงานสามารถเรียกดูข้อมูลของตนเองได้



“กิจการสัมพันธ์” วารสารภายในข่าวของธนาคารกสิกรไทย

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน ปี 2555  
จำนวนหลักสูตรและจำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้ ในปี 2555

การจัดหลักสูตรปี 2555	จำนวนหลักสูตร	จำนวนรุ่น	จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้
การเรียนรู้ภายในธนาคาร	238	830	14,269 คน (81%)
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร	409	436	675 คน (4%)
การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	125	125	12,805 คน (73%)

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชั่วโมง/คน/ปี)		จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน/ปี)	
ชาย	หญิง	พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)	พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)
43	51	67	48

นอกเหนือจากหลักสูตรการพัฒนามนุษย์ดังกล่าวแล้ว ธนาคารจัดให้มีโครงการ “5 ทักษะสู่ความเป็นเลิศ” โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างฐานข้อมูลทักษะพื้นฐานของพนักงานรายบุคคล การทดสอบทักษะจำเพาะในการปฏิบัติงานช่วยให้ข้อมูลประกอบการวางแผนและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งพนักงานจะมีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานของธนาคารที่จะได้รับสัญญาจ้างแบบไม่ระบุระยะเวลาจะต้องผ่านการทดสอบทักษะอย่างน้อย 1 ทักษะ จากทักษะดังต่อไปนี้

1. ทักษะภาษาอังกฤษ
2. ทักษะคอมพิวเตอร์
3. ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ
4. ทักษะภาษาไทย
5. ทักษะคณิตศาสตร์

นอกจากนั้น ในขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานของธนาคาร ผู้สมัครจะต้องได้รับการทดสอบ Intelligent Quotient (IQ) และ Emotional Quotient (EQ) รวมถึงการทดสอบทักษะจำเพาะที่พนักงานจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง

ซึ่งการทดสอบทักษะจำเพาะในการปฏิบัติงานช่วยให้ธนาคารสามารถจัดสรรพนักงานที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกันลงในตำแหน่งงานที่ธนาคารมีได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

นอกจากหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานตามเส้นทางการเติบโตในอาชีพแล้ว ธนาคารยังมีการจัดให้ความรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในเรื่องของการดำเนินระเบียบและมาตรฐานตามแนวนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร รวมถึงการจัดทำคือจรรยาบรรณพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนเป็นไปอย่างถูกต้องมีหลักเกณฑ์และได้มาตรฐาน โดยธนาคารมีการจัดทำเส้นทางการเรียนรู้ของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ เพื่อให้ทุกคนได้รับการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน โดยพนักงานจะได้รับการเรียนรู้หลักสูตรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทั้งทักษะหลักที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง และทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ไปจนถึงทักษะสำหรับผู้นำทีม ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบการเรียนรู้ภายในธนาคาร การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร และการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ e-Learning อาทิ หลักสูตรกฎหมายฟอกเงิน หลักสูตรการวิเคราะห์เครดิต เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพความรู้ของพนักงานเพื่อดำเนินงานตามแนวนโยบายและระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของสายธุรกิจ อาทิ การจัดสัมมนาการอนุรักษ์พลังงานให้แก่ผู้จัดการประจำชั้นของอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงาน ได้แก่ รายละเอียดข้อกำหนดของกฎหมายเบื้องต้นในการอนุรักษ์พลังงาน สำหรับอาคารขนาดใหญ่ บทบาทการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามกฎหมายของผู้จัดการประจำชั้น แนวทางการอนุรักษ์พลังงาน ผลกระทบการใช้พลังงาน ให้สามารถดูแลและถ่ายทอดให้แก่เพื่อนพนักงานธนาคารกสิกรไทยได้มีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า รวมทั้งสรุปความคืบหน้าการดำเนินกิจกรรม ในโครงการ “Green at Heart คนกสิกรไทย หัวใจสีเขียว กับภารกิจ พิชิตค่าไฟ” ของสำนักงานใหญ่ รวมถึงหลักสูตรการบริหารจัดการคาร์บอนในอาคาร หลักสูตรการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม สุขความเป็นเลิศในภาคธุรกิจ

การสัมมนา “How Little Things Can Make Big Things Better” ซึ่งจัดให้แก่พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท โดยนำเสนอแนวคิด Beyond Customer Expectation เพื่อให้พนักงานในสายงานตระหนักถึงการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีความเป็นมืออาชีพในการดูแลลูกค้า มีความน่าเชื่อถือ เข้าใจและตอบโจทย์ของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

หลักสูตร “การพิจารณาสินเชื่ออย่างมีคุณภาพเพื่อเสริมความรู้ ความเข้าใจปัญหาและสาเหตุของสินเชื่อที่เป็นหนี้เสียที่เครือข่ายบริหารคุณภาพสินทรัพย์พบจากการติดตามหนี้ และรับ

ทราบข้อพึงระวังในการอนุมัติเครดิตให้ลูกค้า เพื่อป้องกันหนี้เสีย พร้อมทั้งให้การปฏิบัติงานวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

กิจกรรม K-Culture: Group-Wide Teamwork “Walk & Run for One Heart” ซึ่งสายงานระบบจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมในสายงานฯ โดยส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันตลอดจนให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง

งาน CP Together We Success พนักงานฝายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต ที่สื่อความถึงวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงในปี 2556 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน และสนับสนุนให้พนักงานร่วมก้าวไปสู่เป้าหมายเดียวกัน นอกจากนี้ ได้จัดกิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อการทำเป็นทีม โดยเน้นการทำงานร่วมกันเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การสัมมนา “กระบวนการปฏิบัติงานตาม พระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.1-05-9)” สำหรับพนักงานสาขาในสังกัดเครือข่ายการบริการและการขาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการปฏิบัติงานตาม พระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.1-05-9) อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหา และลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับสาขาในการปฏิบัติงาน

กิจกรรม “K-Culture รู้จริงปะ” เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างค่านิยมหลักของธนาคาร



หลักสูตร “กฎเกณฑ์ทางการที่สำคัญ สำหรับงานกำกับการปฏิบัติงาน” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางการที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงผลกระทบจากกฎเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยเนื้อหาสาระหลักประกอบด้วยหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้ในงานกำกับดูแลของฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน เช่น ธุรกิจประกัน เงินฝาก หลักเกณฑ์การกำกับลูกหนี้รายใหญ่ หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า หลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน กฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน และตราสารอนุพันธ์ เป็นต้น

การอบรมเรื่อง “การปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลเครดิต” ให้แก่ผู้บริหารของธนาคารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง พัฒนาการของเครดิตบูโร กฎหมาย รูปแบบการดำเนินธุรกิจเครดิตบูโรในไทย เงื่อนไขในการนำข้อมูลไปใช้กฎหมายเครดิตบูโรสำหรับผู้บริหารสถาบันการเงิน อาทิ พระราชบัญญัติประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลหลักเกณฑ์การใช้ข้อมูล บทลงโทษกรรมการและผู้บริหาร บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เป็นต้น

การเพิ่มหลักสูตร “กฎหมายเพื่อการประกอบธุรกิจ” ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเครดิตที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ ทั้งของธนาคารและลูกค้า เนื้อหาหลักสูตรจะเป็นเรื่องความรู้เกี่ยวกับเอกสารสัญญาที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อของธนาคาร การพิจารณาหลักประกันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมระหว่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับหลักประกันทางธุรกิจ



หนังสือจรรยาบรรณพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การจัดงาน Knowledge Sharing ในหัวข้อเรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับ AEC” ให้แก่พนักงานในสายงานต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีเนื้อหาสำคัญ คือ กลไกการค้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน บทบาทอาเซียนและประเทศสมาชิก โอกาสของธุรกิจไทย และประเด็นด้านการดำเนินธุรกิจในอาเซียน

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีนโยบายให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องของสิทธิด้านแรงงานในการปฏิบัติงาน รวมถึงประโยชน์และสวัสดิการ และการดูแลต่างๆ ที่พนักงานแต่ละคนได้รับจากองค์กร โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้ารับการเรียนรู้หลักสูตรปฐมนิเทศเป็นระยะเวลา 2 วัน ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยการเรียนรู้เรื่องหลักการทำงานร่วมกัน และเรื่องน่ารู้เมื่ออยู่กสิกรไทย โดยจะรวมถึงข้อมูลเรื่องสวัสดิการ ระเบียบวินัย จรรยาบรรณพนักงาน และการสร้างจิตสำนึกในการทำงาน และการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมเป็นจำนวน 5 ชั่วโมง พนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้จะได้รับทราบข้อมูลสวัสดิการต่างๆ ที่ตนเองและครอบครัวจะได้รับการดูแลเมื่อเข้ามาทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย รวมไปถึงสิทธิต่างๆ ในการปฏิบัติงานซึ่งธนาคารได้กำหนดไว้ตามกฎหมายแรงงาน และที่ธนาคารได้สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้กับทุกคนที่อยู่ที่ธนาคารกสิกรไทย รวมพนักงานที่เข้ารับการอบรม จำนวน 2,368 คน (ร้อยละ 71) จากพนักงานเข้าใหม่ทั้งสิ้น 3,324 คน

สำหรับพนักงานที่จะครบกำหนดเกษียณอายุ ธนาคารมีการจัดหลักสูตรการเรียนรู้แก่พนักงานที่จะครบเกษียณอายุเป็นประจำทุกปี โดยจะจัดในช่วงประมาณเดือนตุลาคม หรือเดือนพฤศจิกายน ก่อนที่พนักงานจะครบกำหนดเกษียณอายุในวันที่ 1 มกราคมของปีถัดไป เนื้อหาในการปัจฉิมนิเทศ เพื่อให้พนักงานที่จะเกษียณอายุได้มีความรอบรู้ในด้านต่างๆ ที่จำเป็นในวัยหลังเกษียณ เช่น การดูแลสุขภาพ ทั้งด้านการออกกำลังกาย การโภชนาการ และใช้ชีวิตให้เกิดความสุข รวมถึงแนวทางในการลงทุนทางการเงิน เพื่อให้มีการนำเงินชดเชยที่ได้รับการเกษียณอายุไปเลือกลงทุนอย่างเหมาะสม แนวทางการคำนวณภาษีเงินได้ และเรื่องอื่นๆ ที่จะหมุนเวียนไปตามสถานการณ์

นอกจากหลักสูตรนี้แล้ว พนักงานทุกคนจะได้รับทราบข้อมูลสวัสดิการและสิทธิต่างๆ ผ่านทางรายการสื่อสารภายในธนาคาร รวมถึงมีฐานข้อมูลให้พนักงาน สามารถสืบค้นสอบถามข้อมูล และใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลา



“...ปฏิรูประบบและกระบวนการเรียนรู้ ผลักดันให้คนไทยรู้ทันโลก และสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งปัญญาและการเรียนรู้ เพื่อก้าวสู่ความยั่งยืนในอนาคต...”



ธนาคาร ร่วมกับ สกว. แถลงข่าวโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา เพื่อสร้างทักษะความคิดแก่เยาวชนโดยผ่านโครงงานฐานวิจัย

### การดำเนินงานด้านสังคม

ธนาคารกรสิกรไทยยึดมั่นเจตนารมณ์ “หัวใจสีเขียว” ในการเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยผสมผสานแนวทางการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานทั้งในประเทศและสากล อันแสดงถึงความตั้งใจในการเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่ง และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมสูงสุด โดยปีที่ผ่านมา ธนาคารมีโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่โดดเด่น ได้แก่

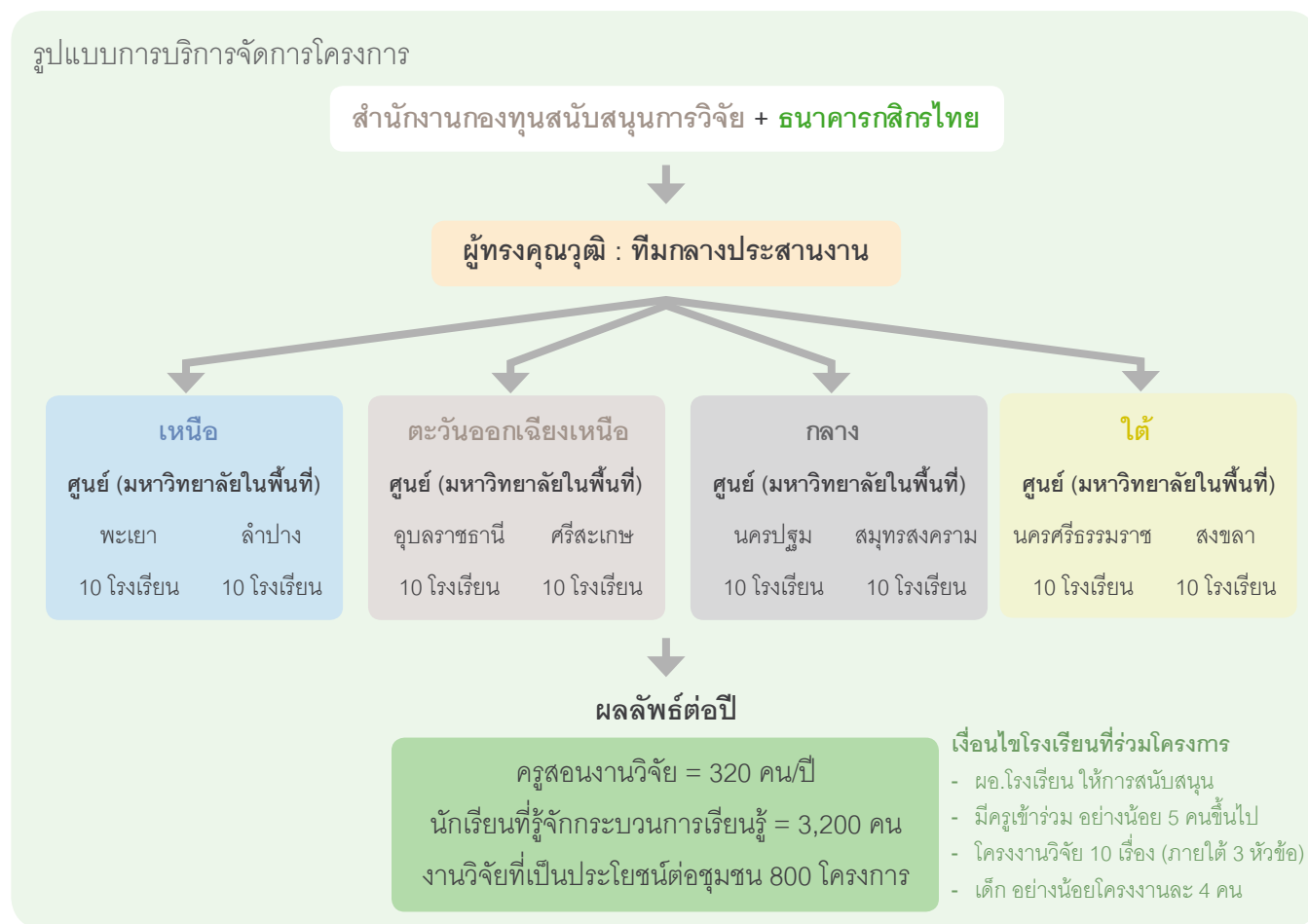
#### โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

ธนาคารเชื่อมั่นว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ต้องเริ่มที่การพัฒนาคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีพื้นฐานการศึกษาที่มีคุณภาพและมีคุณธรรม ซึ่งในกลไกกระบวนการศึกษาดังกล่าวนี้อาจต้องอาศัยการพัฒนาเครือข่ายครูที่เข้มแข็งควบคู่กันไป เพื่อให้เยาวชนเหล่านี้ได้เติบโตอย่างมีคุณภาพ พร้อมก้าวสู่กระบวนการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต ในปี 2555 ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จัดทำโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของเยาวชนที่ยั่งยืนและต่อยอดจากโครงการการศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์ : สูความก้าวหน้าและความมั่นคงของชาติในศตวรรษหน้า หัวข้อเรื่องยุทธศาสตร์การศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์ นับตั้งแต่ปี 2537 ที่ธนาคารได้ระดมคณะผู้ทรงคุณวุฒิจัดตั้งเป็นคณะศึกษา โดยมีศาสตราจารย์ ดร.สิปปนนท์ เกตุทัต (ประธานกรรมการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยในขณะนั้น) เป็นประธานคณะศึกษา โดยมีเป้าหมายอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในครั้งนั้นคือ การสร้างรูปแบบแนวคิดใหม่ๆ ที่จะนำไปสู่ทิศทางอันเหมาะสมในการพัฒนาการศึกษา เพื่อการก้าวสู่อานาคตอย่างพร้อมเพรียงกัน ซึ่งได้พบว่า ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาวิกฤตทางการศึกษา ถึงเวลาที่เราจะต้องรวมพลังกันสร้างสรรคการศึกษาที่ดีให้กับสังคมไทยและประเทศไทย โครงการการศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์ ได้ผลักดันให้เกิดข้อเสนอเพื่อ



ปฏิรูปการศึกษาไทยหรือปรับระบบการศึกษาให้ตอบสนองการก้าวสู่ความเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งให้เห็นว่าคนไทยและสังคมไทยจะต้องเตรียมตัวเพื่อเผชิญอนาคตได้อย่างรู้เท่าทัน และสามารถยืนหยัดเคียงบ่าเคียงไหล่ล่านานาประเทศในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี หัวใจของการปฏิรูปการศึกษาไทย จึงอยู่ที่ “การปฏิรูปความคิด” เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาคนอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อ “ปฏิรูประบบและกระบวนการเรียนรู้” ผลักดันให้คนไทยรู้ทันโลก และสร้างสังคมไทยให้เป็น “สังคมแห่งปัญญาและ

การเรียนรู้” เพื่อก้าวสู่ความยั่งยืนในอนาคต ณ วันนี้ธนาคาร ยังคงมุ่งมั่นที่จะสานต่อในเรื่องกระบวนการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การขยายผลให้ครอบคลุมสู่ระดับชุมชน โดยการร่วมเป็นพันธมิตรกับ สกว. เพื่อจัดทำโครงการพัฒนาเยาวชนแห่งแผ่นดินไทยสู่โลกาภิวัตน์ ด้วยความเชื่อว่าการเรียนรู้เหล่านี้จะช่วยสร้างกระบวนการความคิด สร้างจิตสำนึกบนพื้นฐานประวัติศาสตร์และวิถีแห่งชุมชนควบคู่ไปกับคุณธรรม เพื่อนำเยาวชนไทยก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป



โครงสร้างการบริหารจัดการโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา จะทำงานผ่านระบบเครือข่ายความร่วมมือ มีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพ ให้คำปรึกษา และถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการจะมีศูนย์ที่เลี้ยงซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในแต่ละภูมิภาค ทำหน้าที่เสมือนพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดความรู้ แนะนำให้คำปรึกษา และกระตุ้นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับครูและนักเรียน

ในการทำโครงงานฐานวิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำโครงการร่วมกัน รวมถึงการเป็นศูนย์ประสานงานความร่วมมือการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ระหว่างครู นักเรียน และชุมชน เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีทิศทางและมีคุณภาพ



**กิจกรรมสร้างสรรค์สติปัญญาเด็กไทย ผ่านมูลนิธิกสิกรไทย**

ธนาคารให้การสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชนไทยผ่านมูลนิธิกสิกรไทยอย่างต่อเนื่อง โดยมูลนิธิกสิกรไทยซึ่งดำเนินงานสาธารณกุศลเพื่อสร้างเสริมสติปัญญาและสุขอนามัยให้แก่เด็กและเยาวชนไทยที่ด้อยโอกาส โดยดำเนินงาน 5 โครงการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โครงการห้องสมุดธนาคารความรู้ คือการจัดทำห้องสมุดมาตรฐานมอบให้แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดารทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้เด็กไทยที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลได้มีโอกาสอ่านหนังสือดีและฝึกทักษะการพัฒนาตนเอง ด้วยการค้นคว้าจากหนังสือ สร้างศักยภาพการเรียนรู้ของตนให้ทัดเทียมเด็กเมือง เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเอง ช่วยเหลือครอบครัว ชุมชน และเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติได้ต่อไปในอนาคต

โดยรูปแบบการดำเนินงานเริ่มจากการสำรวจความต้องการของโรงเรียน พบปะพูดคุยสอบถามข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงเรียน ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนประเมินความพร้อมด้านกายภาพ และบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการต่อยอดความพยายามอันจะส่งผลสัมฤทธิ์ให้แก่ักเรียน ซึ่งมูลนิธิฯ ได้จัดอบรมแนะนำแนวการจัดกิจกรรมสร้างเสริมลักษณะนิสัยรัก

การอ่านให้แก่คณะครู และจัดค่ายบรรณารักษ์น้อยให้รู้จักการดูแลให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พร้อมเข้าใจบทบาทที่จะส่งผลต่อนิสัยรักการอ่านอย่างเป็นรูปธรรมและถาวร นอกจากนี้ ยังได้ผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการเรียนรู้ของเด็กให้สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้และความสนใจของเด็ก โดยออกแบบฐานข้อมูลการจัดเก็บหนังสือ/สื่อ และระบบการยืมคืนหนังสือ ให้เป็นมิตรและง่ายต่อการใช้งาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อให้การอ่านเป็นกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ ยังมีโครงการรณรงค์นักเรียนไทย ซึ่งถือว่าการเดินทางไปกลับโรงเรียนและบ้านในชีวิตประจำวันของเด็กไทย ควรได้รับบริการที่มีความปลอดภัยในชีวิตเป็นพื้นฐาน มิใช่ชีวิตต้องเสี่ยงอยู่บนหลังรถมอเตอร์ไซด์หรือรถสองแถว มูลนิธิกสิกรไทยจึงจัดให้มีบริการรถรับส่งนักเรียนชั้นอนุบาลและประถมศึกษาตอนต้น ให้เด็กได้รับการดูแลอย่างมีมาตรฐานความปลอดภัยที่พึงมี โดยกำหนดคุณภาพมาตรฐานรถ พนักงานขับรถ และพนักงานประจำรถคอยดูแลเอาใจใส่ ตั้งแต่เด็กน้อยปล่อยมือจากพ่อแม่ที่บ้านจนถึงมือคุณครูที่โรงเรียน และยังมีโครงการแคมป์รักเด็กไทย โครงการส่งเสริมให้เด็กด้อยโอกาสจากสถานสงเคราะห์และ

“...การพัฒนาประเทศชาติ  
ให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน  
ต้องเริ่มที่การพัฒนาคน  
โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนา  
เด็กและเยาวชนให้มีพื้นฐาน  
การศึกษาที่มีคุณภาพและมี  
คุณธรรม...”

สถานพินิจ ใช้เวลาว่างในช่วงปิดเทอมให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ด้วยการฝึกฝนทักษะดนตรี กีฬา และศิลปะ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ช่วยกล่อมเกลาคิดใจ สร้างทัศนคติที่ดีในการดำรงชีวิต และสร้างสุนทรีย์ให้เด็กได้รู้จักการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การเคารพตนเอง และผู้อื่น เพื่อเตรียมพร้อมให้มีชีวิตที่ดีในสังคมต่อไป นอกจากนี้โครงการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีโครงการอาหารกลางวัน และโครงการเมตตาธรรม เป็นต้น

### โครงการ K-Expert เพิ่มพูนปัญญา

เป็นโครงการนำร่องที่ธนาคารจัดให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพเยาวชนคนรุ่นใหม่ จาก 13 มหาวิทยาลัยที่ร่วมโครงการ และผู้ผ่านเข้ารอบสุดท้ายโครงการ Young Financial Stars รวม 150 คน เป็นเวลา 4 วัน ณ ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารกสิกรไทย โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และศักยภาพครอบคลุมองค์ความรู้ 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้เชิงธุรกิจและการเงินภาวะความเป็นผู้นำ การมีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ควบคู่กับการมีคุณธรรม อีกทั้งยังเน้นการเสริมสร้างสัมพันธระหว่างผู้เข้ารับการอบรม เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างเครือข่ายข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้เยาวชนผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับความรู้ในเรื่องต่างๆ จากการเยี่ยมชมกิจการธุรกิจที่น่าสนใจแล้วยังเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ในการศึกษาวิเคราะห์และวางแผน ด้วยการนำเสนอโครงการสร้างธุรกิจภายใต้แนวคิด “ธุรกิจโนฝัน แตกต่างและลงตัว” ที่ไม่เพียงแต่นำมาคิดสร้างสรรค์ หากแต่ยังต้องสามารถทำได้จริงซึ่งสะท้อนนโยบายของธนาคารที่ให้ความสำคัญแก่การพัฒนาระบบความคิดเพื่อเพิ่มความสามารถ



สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินเป็นประธานเปิดการสัมมนาความสัมพันธ์ไทย-จีน ครั้งที่ 9 เรื่อง “สหกรณ์ : พลังพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน”

ในการเรียนรู้ของเยาวชนไทยอันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

### สัมมนาความสัมพันธ์ไทย-จีน “สหกรณ์ : พลังพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน”

ธนาคารจัดงานสัมมนาความสัมพันธ์ไทย-จีนเป็นประจำทุกปี และในปี 2555 ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีที่ 9 ได้ร่วมกับสำนักงานโครงการสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และชุมนุมสหกรณ์จัดหาและจำหน่ายสินค้าแห่งประเทศไทย จัดงานสัมมนาความสัมพันธ์ไทย-จีน หัวข้อเรื่อง “สหกรณ์ : พลังพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน” เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริหารจัดการสหกรณ์ของทั้งสองประเทศอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานแห่งการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเป็นประธานเปิดการสัมมนา และทรงบรรยายหัวข้อ “สหกรณ์นักเรียน : สร้างเยาวชน สร้างชุมชนมั่นคง” นอกจากนี้ ยังมีผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีมุมมองในการบริหารจัดการงานสหกรณ์ ทั้งการส่งเสริมและป้องกันความเสี่ยงในมุมมองต่างๆ ที่ทั้งสององค์กรจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้ได้ผลดี อันเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของทั้งสองประเทศ รวมทั้งเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ในการสัมมนาครั้งนี้มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งไทยและจีน และประชาชนที่สนใจเข้าร่วมฟังการสัมมนากว่า 500 คน และถ่ายทอด

สดการบรรยายของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี ให้ประชาชนผู้สนใจได้รับชม โดยทั่วกัน

**ศิลปกรรมร่วมสมัย ประจำปี 2555**

ธนาคารได้จัดการประกวดศิลปกรรมร่วมสมัย ประจำปี 2555 โดยเปิดรับผลงานจากศิลปินทุกภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมศิลปินและสนับสนุนการศึกษาทางด้านศิลปะให้มีการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลงานด้านศิลปะในสังคมไทย การประกวดดังกล่าวมีศิลปินทั่วประเทศส่งผลงานเข้าร่วมประกวดจำนวน 877 คน รวมผลงาน 1,132 ชิ้น ซึ่งมากที่สุดตั้งแต่มีการจัดประกวดงานศิลปกรรมเป็นต้นมา ซึ่งคณะกรรมการได้คัดเลือกผลงานที่ได้รับรางวัลและผลงานที่มีคุณค่าทางศิลปะสูงเข้าร่วมแสดงในนิทรรศการจำนวน 108 ชิ้น จัดแสดงให้ประชาชนผู้สนใจทั่วไปเข้าชมที่ธนาคารกสิกรไทย ชั้น 8 อาคารพหลโยธิน ในเดือนธันวาคม 2555 - มกราคม 2556

**โครงการ “ศึกเก้าทัพ”**

ธนาคารร่วมกับกองทัพบกจัดทำโครงการ “ศึกเก้าทัพ” โครงการจัดทำภาพยนตร์สารคดีกึ่งละคร และหนังสือประวัติศาสตร์ “ศึกเก้าทัพ” เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๘๐ พรรษา ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในประวัติศาสตร์ชาติไทย และปลูกจิตสำนึกคนไทยให้

เกิดความรัก สามัคคี ห่วงแหนแผ่นดิน และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ที่ได้ประกอบพระราชกรณียกิจนานับการเพื่อประโยชน์สุขของคนไทยมาโดยตลอด นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการศึกษาทางด้านประวัติศาสตร์ชาติไทยให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนคนไทยอีกด้วย โดยภาพยนตร์สารคดีกึ่งละครเรื่อง “ศึกเก้าทัพ” นี้ ทางกองทัพได้ให้การสนับสนุนกำลังพลเข้าร่วมแสดงและออกอากาศทาง ททบ.5 ในเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม และธนาคารจัดทำเป็นชุดหนังสือและดีวีดี 12 ตอน จำนวนหน่วยเป็นชุดในราคาชุดละ 1,280 บาท โดยเงินรายได้ไม่หักค่าใช้จ่ายมอบให้กองทัพบกเพื่อโรงพยาบาลค่ายทหารทั่วประเทศ

**จัดตั้งชมรม “น้ำใจไทยอาสา”**

ในการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคมนั้น ธนาคารมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมแบ่งปันประสบการณ์เพื่อสร้างพลังที่เข้มแข็งในการทำสิ่งดีๆ ร่วมกัน จึงได้จัดตั้งชมรม “น้ำใจไทยอาสา” เพื่อเป็นการรวมพลังของพนักงานจิตอาสาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในปีที่ผ่านมาได้จัดกิจกรรมต่างๆ อาทิ

- การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยการจัดถุงยังชีพ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ณ หมู่บ้านดงกระทงยาม อำเภอศรีมหาโพธิ์ และอำเภอบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี
- กิจกรรม Green at Heart ปีที่ 3 จากใจคนกสิกรไทย พนักงานจิตอาสาพร้อมกิจกรรมในโครงการ Green at Heart ปี 3 ในชื่องาน “คนกสิกรไทยร่วมใจ ปลูกป่าไม้อย่างยั่งยืน”



ธนาคารจัดประกวด “ศิลปกรรมร่วมสมัยประจำปี 2555” เพื่อส่งเสริมศิลปินได้สร้างสรรค์ผลงานด้านศิลปะ ซึ่งผลงานประติมากรรมชื่อ “เรา” ได้รับรางวัลชนะเลิศ



ธนาคารร่วมกับกองทัพบกจัดทำโครงการ “ศึกเก้าทัพ” เพื่อปลูกจิตสำนึกคนไทยให้เกิดความรัก ความสามัคคี และห่วงแหนแผ่นดิน



ที่บริเวณพื้นที่ตำบลบางพิง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยร่วมปลูกต้นไม้ ณ บริเวณตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง และจัดกิจกรรม Walk Rally เรียนรู้พันธุ์พืชที่อยู่ตามแนวอนุรักษ์พันธุ์ไม้ในชุมชน เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน องค์กร และชุมชน

- กิจกรรมปลูกปะการังและปล่อยสัตว์ทะเล ณ หาดแสมสาร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พนักงานได้ร่วมกันปลูกปะการังและปล่อยสัตว์ทะเลหายากกลับคืนสู่ท้องทะเล ณ หาดแสมสาร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และรับฟังการบรรยายแนวทางอนุรักษ์ท้องทะเล และความเป็นมาของการทำปะการังเทียม จากผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ทางทะเลและการอนุรักษ์
- กิจกรรมปล่อยลูกเต่าทะเล ปลูกต้นยางนา รักษาแนวชายหาด ณ อ่าวดวงตาล อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยพนักงานธนาคารและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยเข้ารับฟังการบรรยายการอนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเลจากกองทัพเรือ และได้ร่วมกันปล่อยลูกเต่าคืนสู่ทะเล ร่วมกันเก็บขยะและปลูกต้นยางนา บริเวณริมหาดเพื่อคืนความสมดุลแก่ระบบนิเวศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้การสนับสนุนโครงการและกิจกรรมขององค์กร หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อาทิ

- สนับสนุนการแข่งขันเรือยาวมังกรชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทย ซึ่งถ้วยพระราชทานพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ครั้งที่ 2 ประจำปี 2555 โดยสมาคมเรือพายแห่งประเทศไทย และกองทัพเรือ จัดการแข่งขันเรือยาวมังกรชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาทักษะการกีฬาแก่เยาวชนผู้เข้าร่วมแข่งขัน รวมทั้งธนาคารเล็งเห็นว่ากีฬาเรือพายเป็นกีฬาที่แสดงออกถึงความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ซึ่งผู้แข่งขันต้องมีทักษะความเข้มแข็งที่พร้อมเพียง และมีการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นระบบ
- สนับสนุนกิจกรรม “มหัศจรรย์วันขยะมีค่า ที่ร้าน 0 บาท” โดยเป็นภาคีเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ กองเรือทุ่นระเบิด กองเรือยุทธการ สถาบันการจัดการบวรจุฬาลงกรณ์และวีซีเคิลเพื่อสิ่งแวดล้อม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (TIPMSE) อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า เป็นต้น วัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายการกำจัดขยะอย่างสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การลดจำนวนขยะอย่างยั่งยืน และร่วมรณรงค์ส่งเสริม และกระตุ้นเตือนให้ประชาชนทั่วไป รวมทั้งเด็กและเยาวชนตระหนักถึงความสำคัญของการคัดแยกขยะ และการเพิ่มมูลค่าให้กับขยะในครัวเรือน และเป็นแหล่งเรียนรู้ในการจัดการขยะโดยรูปแบบร้าน 0 บาท ให้กับหน่วยงาน สถานศึกษา และชุมชน



ชมรมน้ำใจไทยอาสา  
นำพนักงานธนาคาร  
ร่วมกิจกรรมอนุรักษ์  
ทะเลไทย ณ หาด  
แสมสาร อำเภอสัตหีบ  
จังหวัดชลบุรี



## “...ส่งเสริม

การใช้พลังงานทดแทน  
และพลังงานหมุนเวียน  
ผ่านการให้คำปรึกษา  
การสนับสนุนทางการเงิน  
และการให้ความรู้  
ด้านพลังงาน...”



หัวใจสีเขียว

# ตามกรอบการรายงาน GRI

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2555

รายงานความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมฉบับนี้ ได้มีการประเมินระดับของรายงานอยู่ในระดับ B ตามกรอบการรายงาน GRI (Global Reporting Initiative) โดยตัวชี้วัดต่างๆ อ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติ GRI 3.1

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Profile Disclosures</b>	Report on: 3.3 2.1 - 2.30 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.3 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.33 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
<b>Disclosures on Management Approach</b>	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach disclosed for each Indicator Category	Report Externally Assured
<b>Performance Indicators &amp; Sector Supplement Performance Indicators</b>	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment.**		Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.***		Respond on each core and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.***	

\* Sector supplement in final version  
\*\* Performance indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines  
\*\*\* Performance indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines

ข้อมูลองค์กร	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>1. กลยุทธ์และการวิเคราะห์</b>					
1.1 ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร (อาทิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานกรรมการ หรือ ตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง		✓	5 - 15	3	
1.2 รายละเอียดที่สำคัญของผลกระทบ ความเสี่ยง และโอกาส		✓	58 - 71		
<b>2. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร</b>					
2.1 ชื่อองค์กร		✓		ปกหน้า	
2.2 ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการหลัก		✓	30 - 53	10	
2.3 โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ฝ่ายงานหลัก บริษัทที่ดำเนินการ บริษัทย่อยหรือสาขา และกิจการร่วมค้า		✓	260 - 261, 290 - 291, 299 - 326		
2.4 ที่ตั้งสำนักงานใหญ่		✓	293	10	
2.5 จำนวนและชื่อประเทศที่เป็นหลักฐานการดำเนินงานหลักขององค์กรหรือมีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับประเด็นความยั่งยืนที่ครอบคลุมในรายงาน		✓	323		
2.6 ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย		✓	293	10	

AR - รายงานประจำปี, SD - รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน, NA - ไม่มีข้อมูล

ข้อมูลองค์กร	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
2.7 ตลาดที่ให้บริการ		✓	30 - 34		
2.8 ขนาดขององค์กร (จำนวนพนักงาน จำนวนหน่วยปฏิบัติการ ยอดขายสุทธิ รายได้สุทธิ ทุนจดทะเบียน จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ ฯลฯ) ที่จัดทำรายงาน		✓	78 - 80, 294, 299	10, 45	
2.9 การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาด โครงสร้าง หรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน		✓	222, 294		มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนคณะกรรมการและสัดส่วนการถือหุ้น
2.10 รางวัลที่ได้รับในช่วงเวลาของการรายงาน		✓	295 - 297		
<b>3. ข้อพิจารณาประกอบตัวรายงาน</b>					
<b>ข้อมูลทั่วไปของรายงาน</b>					
3.1 ช่วงเวลาของการรายงาน		✓		7	รายงานฉบับแรก รายปี
3.2 วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว		✓		7	
3.3 รอบของการรายงาน		✓		9	
3.4 ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน		✓	222	15	
<b>กรอบและขอบเขตของรายงาน</b>					
3.5 กรรณวิธีกำหนดเนื้อหารายงาน		✓		8 - 9	
3.6 กรอบของรายงาน (อาทิ ประเทศ ฝ่ายงาน สาขา สถานประกอบการเช่า กิจการร่วมค้า ผู้ส่งมอบ) คุณเกณฑ์วิธีการกำหนดกรอบของ GRI เพิ่มเติม		✓		7	
3.7 การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน		✓		61	
3.8 หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการ ร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเช่าหน่วยงานภายนอก ที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา และ/หรือ ระหว่างองค์กร		✓		7	
3.9 เทคนิคการวัดค่าและฐานที่ใช้ในการคำนวณ รวมทั้งข้อสมมติฐานและเทคนิคที่ทั้งใช้ในการประมาณค่า ซึ่งนำไปสู่ตัวชี้วัดและข้อมูลอื่นในรายงาน		✓		40 - 43	การคำนวณปริมาณคาร์บอนที่ลดลงได้ ค่ามาตรฐานในการตรวจวัด คุณภาพน้ำทิ้ง
3.10 คำอธิบายถึงเหตุและผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้า (อาทิ การควบรวมและเข้าซื้อกิจการ การเปลี่ยนรอบการรายงานลักษณะธุรกิจ วิธีการวัดผล)		✓		7	รายงานฉบับแรก

ข้อมูลองค์กร	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
3.11 การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงานหรือวิธีการวัดผลที่ต่างจากรายงานฉบับที่แล้ว		✓		7	รายงานฉบับแรก
<b>ดัชนีแสดงเนื้อหาตาม GRI</b>					
3.12 ตารางระบุเนื้อหาของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน		✓		61 - 69	
<b>การรับประกัน</b>					
3.13 นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่มิได้ระบุในรายงานการรับประกันที่แนบมาพร้อมกับรายงานความยั่งยืนให้อธิบายกรอบและหลักการที่ใช้ของผู้รับประกันภายนอกนั้นๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่จัดทำรายงานกับผู้รับประกันภายนอกดังกล่าว		✓			ไม่มีการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก
<b>4. ธรรมาภิบาล ข้อยึดมั่น และข้อผูกพันร่วม</b>					
<b>ธรรมาภิบาล</b>					
4.1 โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กร รวมถึงคณะกรรมการที่อยู่ภายใต้ส่วนงานบริหารสูงสุดที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น การวางกลยุทธ์หรือควบคุมดูแลองค์กร		✓	222 - 238, 260 - 261, 264 - 272	12	
4.2 ระบุว่าประธานกรรมการผู้มีอำนาจสูงสุดขององค์กรดำรงตำแหน่งผู้บริหารขององค์กรด้วยหรือไม่ (กรณีที่ดำรงตำแหน่ง ให้ระบุเหตุผลของการแต่งตั้งและบทบาทการบริหารงานในองค์กร)		✓	225 - 226	12	
4.3 สำหรับองค์กรที่มีโครงสร้างคณะกรรมการเดียว ให้ระบุจำนวนและเพศของกรรมการอิสระ และ/หรือ มิได้เป็นกรรมการบริหาร ที่อยู่ในคณะกรรมการสูงสุดขององค์กร			222, 225	12	
4.4 ช่องทางสำหรับผู้ถือหุ้นและพนักงานในการเสนอคำแนะนำ หรือแนวทางการดำเนินงานต่อคณะกรรมการสูงสุดขององค์กร		✓		15	<a href="http://www.kasikombank.com/TH/Investors/CorporateGovernance/DisclosureandTransparency/Pages/CommunicationwiththeBoard.aspx">http://www.kasikombank.com/TH/Investors/CorporateGovernance/DisclosureandTransparency/Pages/CommunicationwiththeBoard.aspx</a>

ข้อมูลองค์กร	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน (รวมถึงค่าตอบแทนหลังพ้นตำแหน่ง) ของคณะกรรมการสูงสุด ผู้บริหารอาวุโส และผู้บริหารอื่นๆ กับผลประกอบการขององค์กร (รวมถึงผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม)		✓	244 - 247	13	
4.6 กระบวนการที่คณะกรรมการสูงสุดใช้กำกับดูแลเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีผลประโยชน์ทับซ้อน		✓	240 - 243	13 - 15	
4.7 กระบวนการกำหนดองค์ประกอบคุณสมบัติและความรู้ความชำนาญของกรรมการในสำนักงานบริหารสูงสุดและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงเพศและเกณฑ์ความหลากหลายด้านอื่นๆ		✓	226 - 227	12	
4.8 การจัดทำพันธกิจหรือค่านิยม จรรยาบรรณ และหลักการที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร รวมทั้งสถานะของการนำไปปฏิบัติ		✓	238 - 240	1, 11, 13	
4.9 ขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการสูงสุด ในการกำกับดูแลตามเจตนารมณ์ที่องค์กรระบุไว้ การบริหารผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงโอกาสและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเข้าร่วมเป็นภาคีหรือปฏิบัติตามมาตรฐาน จรรยาบรรณ และหลักการต่างๆ ที่สภากลยอมรับ		✓	225 - 226	7, 10 - 12	
4.10 กระบวนการประเมินผลงานการบริหารของคณะกรรมการสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม		✓	244	13	
<b>ข้อยึดมั่นต่อความริเริ่มภายนอกองค์กร</b>					
4.11 การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อม (ตามปฏิญญาริโอ มาตรา 15) มาใช้อ้างอิงในองค์กร		✓		38 - 40, 42 -43, 53 - 58	
4.12 กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอกในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์กรเข้าเป็นสมาชิกหรือให้การรับรอง		✓		10	LEED
4.13 การเป็นสมาชิกภาพในสมาคม (เช่น สมาคมการค้า หรือสภาอุตสาหกรรม) และ/หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่องค์กรมีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในโครงการหรือคณะกรรมการ ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนนอกเหนือจากคำบำรุงสมาชิกภาพหรือเข้าเป็นสมาชิกเพื่อหวังผลเชิงกลยุทธ์		✓		10	ICAS, CSR Club



ข้อมูลองค์กร	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ข้อมูลผู้มีส่วนได้เสีย</b>					
4.14	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่องค์กรมีข้อมูลผู้มีส่วนได้เสีย	✓	216	7 - 8	
4.15	หลักเกณฑ์ในการระบุและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่จะพัฒนาข้อมูลผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร	✓		8	
4.16	แนวทางการพัฒนาข้อมูลผู้มีส่วนได้เสียรวมทั้งความถี่ในการเข้าร่วม ตามลักษณะ และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	✓	218 - 222	7 - 8	
4.17	เรื่องและข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้นในระหว่างการพัฒนาข้อมูลผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแนวทางที่องค์กรตอบสนอง ตลอดจนการรายงานการดำเนินงานต่อเรื่องและข้อกังวลหลักเหล่านั้น	✓		7 - 8	

การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการ			AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>DMA FS การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านผลกระทบต่อจากผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
FS1	นโยบายที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์เฉพาะด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สายงานธุรกิจใช้พิจารณาประกอบการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญ		251	22, 24 - 26	
FS2	กระบวนการในการประเมินและคัดกรองความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สายงานธุรกิจใช้ในการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน			18 - 20	
<b>DMA EC การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ</b>					
	ผลเชิงเศรษฐกิจ		8, 67, 101	49	
	ผลกระทบต่อห่วงโซ่มูลค่าเศรษฐกิจ			24, 54 - 56	
<b>DMA EN การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</b>					
	พลังงาน		252 - 253	6, 8, 38 - 39	
	น้ำ		252 - 253	6, 8, 38 - 39	
	มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย		252 - 253	6, 8, 38 - 39	
	ผลิตภัณฑ์และบริการ		252 - 253	6, 8, 38 - 39	
<b>DMA LA การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า</b>					
	การจ้างงาน			5, 7, 44, 47 - 48	
	แรงงานฝ่ายบริหารสัมพันธ์			5, 7, 47 - 49	
	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย			5, 7, 44, 47 - 48	
	การฝึกอบรมและการให้ความรู้			5, 7, 44, 47, 50 - 51, 53	
	ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย			5, 7, 47 - 48	

การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการ		AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
DMA HR	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน			
	แนวปฏิบัติทางการลงทุนและการจัดหา		5 - 7, 47 - 48	
	การไม่เลือกปฏิบัติ		5 - 7, 47 - 48	
	แรงงานเด็ก		5 - 7, 47 - 48	
	แรงงานเกณฑ์และแรงงานบังคับ		5 - 7, 47 - 48	
DMA SO	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านสังคม			
	การทุจริต		6, 13 - 15	
	นโยบายสาธารณะ		6, 13 - 15	
DMA PR	การเปิดเผยแนวทางการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	251 - 252	22	
	การสื่อสารการตลาด	252	22	

รายละเอียดตัวชี้วัด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ</b>					
<b>ผลเชิงเศรษฐกิจ</b>					
EC1	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย ดำเนินงาน ผลตอบแทนพนักงาน การบริจาค และการลงทุนในชุมชน กำไรสะสม เงินปันผล ดอกเบี้ย และภาษีนำส่งรัฐ	✓		78 - 85	
EC2	นัยทางการเงิน โอกาสและความเสี่ยงอื่น ๆ ในกิจกรรม ขององค์กร ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	✓		8, 67	
EC3	ความคุ้มครองที่มีต่อภาวะในโครงการผลประโยชน์ หลังออกจากงานของกิจการ		✓	101, 161	49
<b>ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ</b>					
EC8	การพัฒนาและผลกระทบจากการลงทุนในโครงสร้าง พื้นฐานรวมถึงบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะในช่องทาง ที่เป็นทั้งเชิงพาณิชย์ การให้ที่คำนวณเทียบเคียงเป็น จำนวนเงิน หรือการทำงานบริการสังคม		✓		26 - 28, 54 - 56
EC9	ความเข้าใจและการชี้แจงผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ทางอ้อมที่สำคัญ รวมทั้งขอบเขตของผลกระทบดังกล่าว	✓		35 - 48	

รายละเอียดตัวชี้วัด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</b>					
<b>พลังงาน</b>					
EN4	ปริมาณการใช้พลังงานจากแหล่งปฐมภูมิที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อม		✓	41	
EN5	พลังงานที่ประหยัดได้จากการอนุรักษ์และปรับปรุงประสิทธิภาพ		✓	41 - 43	โครงการ Green at Heart ภารกิจ พิชิตค่าไฟ และ K-ATM ร่วมลดภาวะโลกร้อน
<b>น้ำ</b>					
EN8	ยอดการใช้น้ำรวมจากแหล่งต่างๆ (น้ำประปา น้ำบาดาล ฯลฯ)		✓	43	
EN9	แหล่งน้ำที่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญจากการใช้น้ำ		✓	43	ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ และแหล่งน้ำธรรมชาติ
EN10	สัดส่วน (ร้อยละ) ของปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่		✓	43	
<b>มลอากาศ น้ำทิ้ง และของเสีย</b>					
EN21	ปริมาณน้ำทิ้ง (จำแนกตามคุณภาพน้ำและปลายทางที่ทิ้งน้ำ)		✓	42 - 43	
<b>ผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
EN26	ความริเริ่มขององค์กรในการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม และขอบเขตของการบรรเทาผลกระทบอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ	✓		38 - 44	
<b>ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านแรงงาน</b>					
<b>การจ้างงาน</b>					
LA1	ยอดแรงงานรวม แยกตามชนิดการจ้าง สัญญาจ้าง และภูมิภาค (จำแนกตามเพศ)		✓	45	
LA2	จำนวนและอัตราส่วนของพนักงานเข้าใหม่ และพนักงานที่พ้นสภาพ แยกตามช่วงอายุ เพศ และภูมิภาค		✓	46	
LA15	การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของบุคลากรหลังการใช้สิทธิลาภักดิ์เพื่อเลี้ยงดูบุตร		✓	46	มีเฉพาะพนักงานหญิงที่ได้รับสิทธิ์

รายละเอียดตัวชี้วัด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ
<b>แรงงานหรือฝ่ายบริหารสัมพันธ์</b>					
LA4	อัตราร้อยละของพนักงานที่ได้รับความคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง	✓		48	
LA5	ระยะเวลาขั้นต่ำในการบอกกล่าวกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าจะไม่ระบุในข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างก็ตาม	✓		48 - 49	
<b>อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</b>					
LA8	แผนงานที่มีไว้ช่วยเหลือแรงงานและครอบครัว ชุมชน ทั้งการให้ความรู้ การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การป้องกัน และการควบคุมความเสี่ยงต่อโรคร้ายแรง ต่างๆ	✓		48 - 50	
<b>การฝึกอบรมและการให้ความรู้</b>					
LA10	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (จำแนกตามเพศ ประเภทพนักงาน)	✓		51	
LA11	โครงการเพื่อการจัดการทักษะและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เอื้อต่อการจ้างงานต่อเนื่อง และช่วยเหลือพนักงานในการจัดการเป้าหมายในการทำงาน	✓		50 - 53	
<b>ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย</b>					
LA14	อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐานและค่าตอบแทนระหว่างหญิงและชาย จำแนกตามประเภทพนักงาน และถิ่นที่ตั้งสำคัญของแหล่งดำเนินงาน	✓		46	
<b>ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล</b>					
<b>แนวปฏิบัติทางการลงทุนและการจัดหา</b>					
HR3	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานเรื่องนโยบายและวิธีดำเนินการในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงร้อยละของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม	✓		53	
<b>การไม่เลือกปฏิบัติ</b>					
HR4	จำนวนครั้งของกรณีการเลือกปฏิบัติและมาตรการที่ใช้ดำเนินการแก้ไข	✓		47	ไม่พบแหล่งดำเนินงานที่มีการเลือกปฏิบัติ

รายละเอียดตัวชี้วัด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	SD หน้า	หมายเหตุ	
<b>แรงงานเด็ก</b>						
HR6	แหล่งดำเนินงานและผู้ส่งมอบรายสำคัญที่บ่งชี้ว่ามีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อกรณีการใช้แรงงานเด็ก รวมถึงระบุมมาตรการที่ใช้เพื่อยังผลมิให้มีการใช้แรงงานเด็กเกิดขึ้น		✓		47	ไม่พบแหล่งดำเนินงานที่มีการใช้แรงงานเด็ก
<b>แรงงานเกณฑ์และแรงงานบังคับ</b>						
HR7	แหล่งดำเนินงานและผู้ส่งมอบรายสำคัญที่บ่งชี้ว่ามีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อกรณีการใช้เกณฑ์และแรงงานบังคับรวมถึงระบุมมาตรการที่ใช้เพื่อแรงงานจัดการใช้แรงงานเกณฑ์และแรงงานบังคับในทุกรูปแบบ		✓		47	ไม่พบแหล่งดำเนินงานที่มีการใช้แรงงานเกณฑ์และแรงงานบังคับ
<b>ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคม</b>						
<b>การทุจริต</b>						
SO3	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องนโยบายและวิธีดำเนินการด้านทุจริตขององค์กร		✓		14 - 15	
<b>นโยบายสาธารณะ</b>						
SO5	จุดยืนต่อนโยบายสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการผลักดัน (Lobbying) นโยบายสาธารณะ		✓		15	นโยบายสาธารณะด้านการต่อต้านการทุจริต
<b>ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ</b>						
<b>การแสดงผลจากผลิตภัณฑ์และบริการ</b>						
PR5	วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า		✓		22	
FS16	การริเริ่มเพื่อพัฒนาความรู้ทางการเงิน แยกตามประเภทของผู้รับประโยชน์		✓		28 - 38, 57	
<b>การสื่อสารการตลาด</b>						
PR6	แผนงานการเข้าร่วมในการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายมาตรฐาน และประมวลข้อปฏิบัติโดยสมัครใจ เกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด รวมทั้งการโฆษณา การส่งเสริมการตลาด และการเป็นผู้อุปถัมภ์		✓		22	





## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **KASIKORNBANK Public Company Limited** has presented its report "Sustainable Development Report 2012" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines. For methodology, see [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 5 March 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a large, faint watermark of the GRI logo in the background.

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance.*  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 28 February 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.



K

**EXCELLENCE**

## ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ

แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 0 2222 0000 โทรสาร : 0 2470 1144-5

K-Contact Center : 0 2888 8888

สวิตช์ : KASITHBK

เว็บไซต์ : [www.kasikornbankgroup.com](http://www.kasikornbankgroup.com)

ธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นการดำเนินงานภายใต้

ปณิธาน “หัวใจสีเขียว” และร่วมลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

และภาวะโลกร้อนด้วยการเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โดยนำกระดาษรีไซเคิลที่นำมาผลิตใหม่ (Green Paper)

และหมึกพิมพ์ที่ทำจากถั่วเหลือง (Soy-based Ink)

ในการจัดพิมพ์หนังสือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2555

ออกแบบโดย บริษัท แพลน กราฟิค จำกัด



ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK

[www.kasikornbankgroup.com](http://www.kasikornbankgroup.com)  
K-Contact Center 0 2888 8888

บริการทุกระดับประทับใจ