



สารปรธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ในช่วงปีที่ผ่านมาประเทศไทยเพียงผ่านพ้นเหตุการณ์แห่งความสูญเสียครั้งใหญ่จากการเสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร พระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นที่รักและเปี่ยมด้วยพระมหากรุณาธิคุณยิ่งของปวงชนชาวไทย ธนาคารกรุงไทยน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณอันหาที่สุดมิได้และขอให้น้อมนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร มาเป็นแนวทางการดำเนินงานให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนสืบไป

ปี 2560 เป็นปีที่ธุรกิจการเงินการธนาคารของประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งในด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีบทบาทในการการดำเนินธุรกิจ นโยบายภาครัฐและเกณฑ์ต่างๆ ที่กำกับดูแล ตลอดจนความคาดหวังและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การที่ธนาคารนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานจะช่วยรักษาสมดุล เพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับตัว ตลอดจนสร้างภูมิคุ้มกันให้ธนาคารเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และบรรลุผลตามเป้าหมายวาระการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals - SDGs) จากการดำเนินงานโดยยึดหลักแนวคิดดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2560 ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับจากบริษัทชั้นนำทั่วโลก โดยธนาคารกรุงไทยยังคงเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกทั้งในกลุ่มดัชนีระดับโลก DJSI World และกลุ่มดัชนีตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน อันนับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำความคิดเห็น และความคาดหวังมากำหนดประเด็นสาระสำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร ขณะเดียวกัน คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนใหม่ โดยเพิ่มประเด็นเรื่อง “การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า” เป็นหนึ่งในประเด็นสาระสำคัญเพื่อให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในปี 2560 ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ

ธนาคารมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเป็นตัวนำการดำเนินธุรกิจ โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาบนโทรศัพท์มือถือหรือโมบายแบงก์กิ้ง สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานและความปลอดภัยอันส่งผลให้ลูกค้าไว้วางใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) มากขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2559 ด้วยจำนวนธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 85 จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 59 และมูลค่าธุรกรรมสูงชันกว่าร้อยละ 46 ก้าวสู่การเป็นผู้นำในด้านจำนวนผู้ใช้บริการจากการดาวน์โหลดสูงสุด นอกจากนี้ ธนาคารยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการเปิดให้บริการแอปพลิเคชันอื่นๆ อาทิ แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP) เพื่อรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยระบบคิวอาร์โค้ดและเป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้ทั้งร้านค้าและลูกค้า แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพื่อธุรกิจเอสเอ็มอี (K PLUS SME) เพื่อให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริหารจัดการธุรกิจได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกรวดเร็ว การพัฒนาช่องทางรับชำระสินค้าและบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือบาร์โค้ด (Barcode) บริการพร้อมเพย์ และการขายร้านค้ารับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC) การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลแบบกระจายศูนย์ (Blockchain) เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนบุคคลโดยใช้ลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล (Biometric) เพื่อช่วยในการยืนยันตัวตนของลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) การนำเทคโนโลยี Machine Learning มาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ เป็นต้น ทั้งหมดนี้มาจากรากฐานของการนำยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่มุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต (Customers' Life Platform of Choice) การสร้างสรรคนวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่ครอบคลุมชีวิตประจำวันให้ได้มากที่สุด รวดเร็วที่สุด และปลอดภัยที่สุด ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า โดยหาจุดสมดุลระหว่างการเพิ่มความสะดวกสบายกับการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกสูงสุด เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และยังเป็นการส่งเสริมนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และช่วยลดต้นทุนการจัดการเงินสดทั้งระบบอีกด้วย

ในด้านยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 เพื่อให้บริการ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการรับชำระเงินและการลงทุนแห่งภูมิภาค (Regional Settlement and Investment) ในปี 2560 ธนาคารเปิดให้บริการโอนเงินทุกสกุลเงินท้องถิ่น (Exotic Currency Settlement Initiative) ในกลุ่มประเทศ AEC+3 ซึ่งเป็นธนาคารแห่งแรกของไทยที่สามารถให้บริการครบทุกสกุลเงิน นอกจากนี้ ได้ขยายเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศเพิ่มขึ้น ได้แก่ การเพิ่มสาขาแห่งที่ 2 ของธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การเพิ่มปริมาณธุรกิจของสาขากรุงเทพมหานคร ราชอาณาจักรกัมพูชา การเข้าร่วมลงทุนในธนาคารแมสเปียน (Bank Maspion) สาธารณรัฐอินโดนีเซีย และล่าสุดธนาคารได้รับอนุมัติจากทางการสาธารณรัฐประชาชนจีนให้ตั้งธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองเซินเจิ้น มณฑลกว่างตุง พร้อมเปิดสาขา เชียงไฮ้เพื่อยกระดับเครือข่ายการบริการในจีน รองรับการค้าและการลงทุนจากเศรษฐกิจจีนที่กำลังจะก้าวมาเป็นมหาอำนาจทางเศรษฐกิจในทศวรรษหน้า โดยเน้นกลุ่มธุรกิจที่มีการค้าการลงทุนระหว่างจีนและไทย รวมทั้งต่อยอดไปยังกลุ่มประเทศอาเซียนและเชื่อมโยงเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาคในฐานะธนาคารดิจิทัลแห่งภูมิภาค AEC+3

มิติสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นความท้าทายของธุรกิจในยุคปัจจุบัน จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน ธุรกิจสู่ยุคดิจิทัลแห่งก้าวนี้ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากร ล้วนเป็นปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานทั้งในเชิงกายภาพ โครงสร้าง รูปแบบการทำงาน การสรรหา และการพัฒนาความรู้และทักษะความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารได้ปรับตัวเข้าสู่ยุค HR Digitization โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุกกระบวนการ (Data Driven for HR Analytics) ทั้งในการสรรหา พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งต้องมีการเก็บข้อมูลการลงทุนและมีการวัดผล พร้อมทั้งจะสนับสนุนอนาคตที่ดีในการทำงานให้แก่พนักงานบนพื้นฐานของสวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้ มีการเคารพในความแตกต่างหลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดีในการทำงาน อีกทั้งฝึกฝนและพัฒนาทักษะ สร้างศักยภาพเสริมจุดแข็งให้แก่พนักงานเพื่อให้ตรงกับความต้องการในทางธุรกิจ จากความมุ่งมั่นในการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Engagement Score) สูงขึ้นถึงร้อยละ 68 จากเป้าที่ตั้งไว้ร้อยละ 66 และยังคงสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มธุรกิจการเงินในประเทศไทยและกลุ่มธุรกิจการเงินในเอเชียแปซิฟิกอีกด้วย นอกจากนี้ จำนวนและอัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover Rate) ลดลงอยู่ที่ร้อยละ 9.95 โดยต่ำที่สุดในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งธนาคารจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีความสุขกับการทำงานและพร้อมที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร

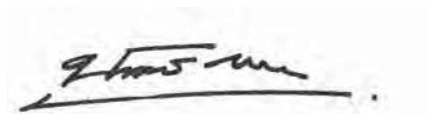
นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินงานด้านชุมชนและสังคมตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและเข้าใจความต้องการของชุมชน โดยได้นำความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินของธนาคารมาอำนวยความสะดวกชุมชนและสังคม อาทิ การส่งเสริมให้พนักงานถ่ายทอดทักษะความรู้และให้คำปรึกษาด้านการเงินผ่านโครงการจิตอาสา “50,000 ชั่วโมงทำดีทำได้” ซึ่งในปีที่ผ่านมา มีพนักงานทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนกว่า 60,000 ชั่วโมง การให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มเยาวชนผ่านเว็บไซต์ AFTERCLASS ชุมชนออนไลน์ที่ธนาคารสร้างสรรค์ขึ้นเพื่อเสริมทักษะด้านการเงิน การเรียน พร้อมทั้งการทำธุรกิจผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อต่อยอดทางอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อผสมผสานความเชี่ยวชาญของแต่ละองค์กรและร่วมสร้างคุณประโยชน์ให้แก่สังคม อาทิ โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา ภายใต้ความร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เพื่อปฏิรูปกระบวนการคิดของนักเรียนผ่านการทำโครงงานฐานวิจัย Research Based Learning (RBL) ให้รู้จักการทำความเข้าใจปัญหาด้วยกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมสนับสนุนโครงการและกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ อาทิ การสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงการเป็นกรีน ดีเอ็นเอ ของพนักงานกสิกรไทยทุกคนที่มีเจตนารมณ์ร่วมกันในการช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้แก่สังคมอย่างยั่งยืน

มิติสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญในประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความเชื่อมโยงต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศ และเป็นเรื่อง que ทุกคนในโลกต้องร่วมกันรับผิดชอบ เห็นได้จาก การที่สมาชิกรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกว่า 196 ประเทศทั่วโลกร่วมมือกันหาแนวทางและข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหาโลกร้อนหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงร้อยละ 20 ภายในปี 2563 จากปีฐาน 2555 ซึ่งในเบื้องต้นธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ร้อยละ 8 จากปีฐาน 2555 และจะพยายามดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในมิติด้านกระบวนการจัดการ แนวปฏิบัติเชิงเทคนิค และความร่วมมือกันของพนักงานทุกคน นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนทางการเงินเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้พลังงานทดแทนอย่างแพร่หลาย และผลักดันให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนได้รับการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนอย่างรอบคอบ

ในส่วนของสิ่งแวดล้อมในชุมชน ธนาคารดำเนินงานโดยประสานแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ให้การสนับสนุนเพื่อฟื้นฟูพื้นที่ป่าไม้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาสภาพป่าเสื่อมโทรมจากการบุกรุกปลูกพืชเชิงเดี่ยวในจังหวัดน่านซึ่งเป็นจังหวัดต้นน้ำของแม่น้ำเจ้าพระยาอันเป็นแม่น้ำสายหลักของประเทศ ด้วยความร่วมมือของชุมชนในจังหวัด ภาครัฐ และภาคีเครือข่ายต่างๆ โดยการริเริ่มใช้พื้นที่จังหวัดน่านต้นหาวิธีการทำงานใหม่ในการหยุดยั้งการทำลายและอนุรักษ์พื้นที่ป่าแห่งนี้ให้มีชีวิต เพื่อเป็นอนาคตที่ดีสำหรับลูกหลานในการทำมาหากินภายใต้ผืนป่า ทำให้มีสถานะทางการเงินที่มีเสถียรภาพในการยังชีพ รักษาความยั่งยืนของธรรมชาติอันมีคุณูปการเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ (Mitigation) และการเพิ่มภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Adaptation) หากรูปแบบนี้ประสบผลสำเร็จจะขยายบทเรียนไปสู่จังหวัดอื่นๆ สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของประเทศไทยที่มุ่งสู่การเป็นสังคมคาร์บอนต่ำและมีความต้านทานต่อสภาพภูมิอากาศอย่างยั่งยืน

ทั้งหมดนี้คือหัวใจสำคัญในการดำเนินงานเพื่อการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน โดยสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นทั้ง 3 มิติข้างต้น อันมีพื้นฐานมาจากการใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนองค์กรเชิงยุทธศาสตร์ (Data-Driven Bank) มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้เกิดการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ (Data Analytic) และการสร้างวัฒนธรรม Data Driven Mindset ในองค์กร เพื่อให้ทุกหน่วยงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุดจากข้อมูลตอบสนองตามยุทธศาสตร์ “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” สร้างความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนการเพิ่มรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคาร อันจะอำนวยประโยชน์ทั้งต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”



(นายบัณฑิต ล่ำซำ)

ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร