



บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประจำปี 2564

BUSINESS SUSTAINABILITY REPORT 2021

3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนมาจากการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทมีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินกิจการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติด้วยตระหนักว่าบริษัทจะเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าที่ดีแก่องค์กรและผู้ถือหุ้น และเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น

แนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมโดยปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนองค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน มีคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้กรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปได้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และพร้อมแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จและประโยชน์สุข รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกเวทีการค้า ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

ตราสัญลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกมิติ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

1. ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม จริงใจ ไม่เอาเปรียบ
2. ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมชัดเจน
3. ได้รับบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข
4. ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
5. ได้รับความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตน



การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่บริษัทได้ให้ความสำคัญเพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญที่ว่า “การพึ่งพิง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุนไมทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

บริษัทได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสา เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังเป็นการสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) หมายถึง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศมาปรับใช้เพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันของทุกคนในองค์กร และเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่มีความแข็งแกร่งและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อันนำไปสู่การสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของสังคมและประเทศอย่างยั่งยืน

กรอบดำเนินการด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานและการขับเคลื่อนธุรกิจของบริษัท และเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายด้านความยั่งยืนดังกล่าว บริษัทได้บริหารจัดการประเด็นสำคัญที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมพร้อมกับสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



มุ่งสู่การเป็นบริษัทเพื่อความยั่งยืน

<p>ด้านเศรษฐกิจ การให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม</p>	<p>ด้านสิ่งแวดล้อม ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจ ในสิ่งแวดล้อม</p>
<p>ด้านสังคม การส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>ด้านธรรมาภิบาล เสริมสร้างวัฒนธรรม ด้านการกำกับดูแล และบริหารความเสี่ยง</p>

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

บริษัทได้พัฒนาความยั่งยืนตามโครงสร้างการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมผลักดันและบูรณาการความยั่งยืนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสหประชาชาติอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยทุกบริบทของการปฏิบัติงานต้องมีมาตรฐานชื่อเสียงสุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และจากการดำเนินงานดังกล่าวทำให้บริษัทได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) หรือที่เรียกว่ากลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 โดยสถาบันไทยพัฒน์ เป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน



LHFG รั้งรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition

บริษัทได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition ประจำปี 2564 จัดโดยสถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งรางวัลดังกล่าวพิจารณาจากการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนด้าน ESG ของบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อยกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 12.6 ร่วมกัน



การรับมอบประกาศนียบัตรรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต รวมถึงมีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต และมีการกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้คณะกรรมการผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้รับประกาศนียบัตรการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC : Collective Action Coalition Against Corruption) จากสมาคมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ครั้งแรกเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2557 ต่ออายุครั้งที่สองเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2561 และต่ออายุครั้งที่สามเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564



โครงการ Business Resilience Program

บริษัทตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการนำวัฒนธรรมด้านสุขภาพ (Culture of Health) โดยองค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล หรือ Global Reporting Initiative (GRI) ที่ได้กำหนดข้อปฏิบัติทางธุรกิจด้านวัฒนธรรมสุขภาพ (Culture of Health Business Practices: COHBP) เพื่อให้กิจการผนวกประเด็นด้านสุขภาพเข้ากับกลยุทธ์องค์กร เพื่อให้สามารถรองรับแบบแผนการใช้ชีวิตและการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติ การดูแลผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนวางกลยุทธ์องค์กรให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในวิถีปกติใหม่ (New Normal)

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ Business Resilience Program กับสถาบันไทยพัฒน์ โดยได้นำแนวทางการผนวกเรื่องวัฒนธรรมสุขภาพ (Culture of Health) ตามคู่มือแนวทางสร้างองค์กรพร้อมผัน (Resilient Enterprise Guidebook: Integrated Culture of Health into Organization)



ที่ระบุถึงหลักการ ข้อปฏิบัติทางธุรกิจด้านวัฒนธรรมสุขภาพ กระบวนการวิเคราะห์สาร์ตสภาพและแนวทางปรับแต่งกลยุทธ์องค์กร การติดตามและรายงานผลลัพธ์ การดำเนินงาน รวมทั้งการประเมินระดับองค์กรพร้อมผันมาดำเนินการและปรับใช้กับบริษัท ซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยให้บริษัทสามารถนำประเด็นความยั่งยืนด้านสุขภาพองค์กร (Corporate Health) มาปรับใช้กับธุรกิจตลอดจนส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมสุขภาพในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม



ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติด้านเศรษฐกิจ	มิติด้านสังคม	มิติด้านสิ่งแวดล้อม
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ปี 2564 ร้อยละ 95.80 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.34 เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่อยู่ที่ร้อยละ 94.46	จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ปี 2564 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2563	เงินให้สินเชื่อกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านพลังงาน ปี 2564 ประมาณ 44,384 ล้านบาท
	อัตราการบาดเจ็บของพนักงานขณะปฏิบัติงาน ปี 2564 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2563	<p>การชดเชยคาร์บอนเครดิต</p> <p>ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในปี 2563 บริษัทได้ทำการชดเชยคาร์บอนเครดิตจำนวน 706 tCO₂e (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) หรือคิดเป็นร้อยละ 30 จากปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 78,445 ต้น และได้รับใบประกาศนียบัตร Carbon Offset Certificate และได้รับการอนุญาตให้ใช้เครื่องหมาย Carbon Offset จาก อบก.</p> <p>ปี 2565 บริษัทตั้งเป้าชดเชยคาร์บอนเครดิตสุทธิเป็นศูนย์หรือคาร์บอนนิวทรัล (Carbon Neutral)</p>
	การสนับสนุนเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2564 มูลค่าประมาณ 2.5 ล้านบาท	<p>การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากการบริหารจัดการกระดาษ</p> <p>ปี 2564 บริษัทลดการใช้กระดาษ ซึ่งสามารถลดการตัดต้นไม้ได้ 234 ต้น ลดลงจากปี 2563 ที่ทดแทนการตัดต้นไม้ 464 ต้น แสดงให้เห็นว่าบริษัทลดการใช้กระดาษได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
		<p>การบริหารจัดการพลังงาน</p> <p>การบริหารพลังงาน บริษัทได้เปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่ปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 2,775 หลอด ซึ่งช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 618,360 kW.h หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับการใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ และลดความร้อนจากการแผ่กระจายของรังสีความร้อน เมื่อเทียบกับหลอดฟลูออเรสเซนต์ ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 359,947.36 Kg.CO₂e โดยคำนวณตลอดอายุการใช้งาน เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO₂ จำนวน 39,995 ต้น</p>

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม ตระหนักถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทจึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
3. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. การเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
8. การจัดการสิ่งแวดล้อม
9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

รายละเอียดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้เปิดเผยไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัท (www.lhfg.co.th)

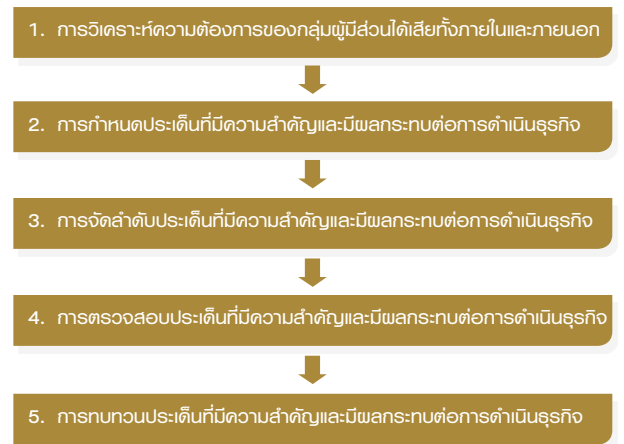
วัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

- เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของบริษัทสอดคล้องกับผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- เพื่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

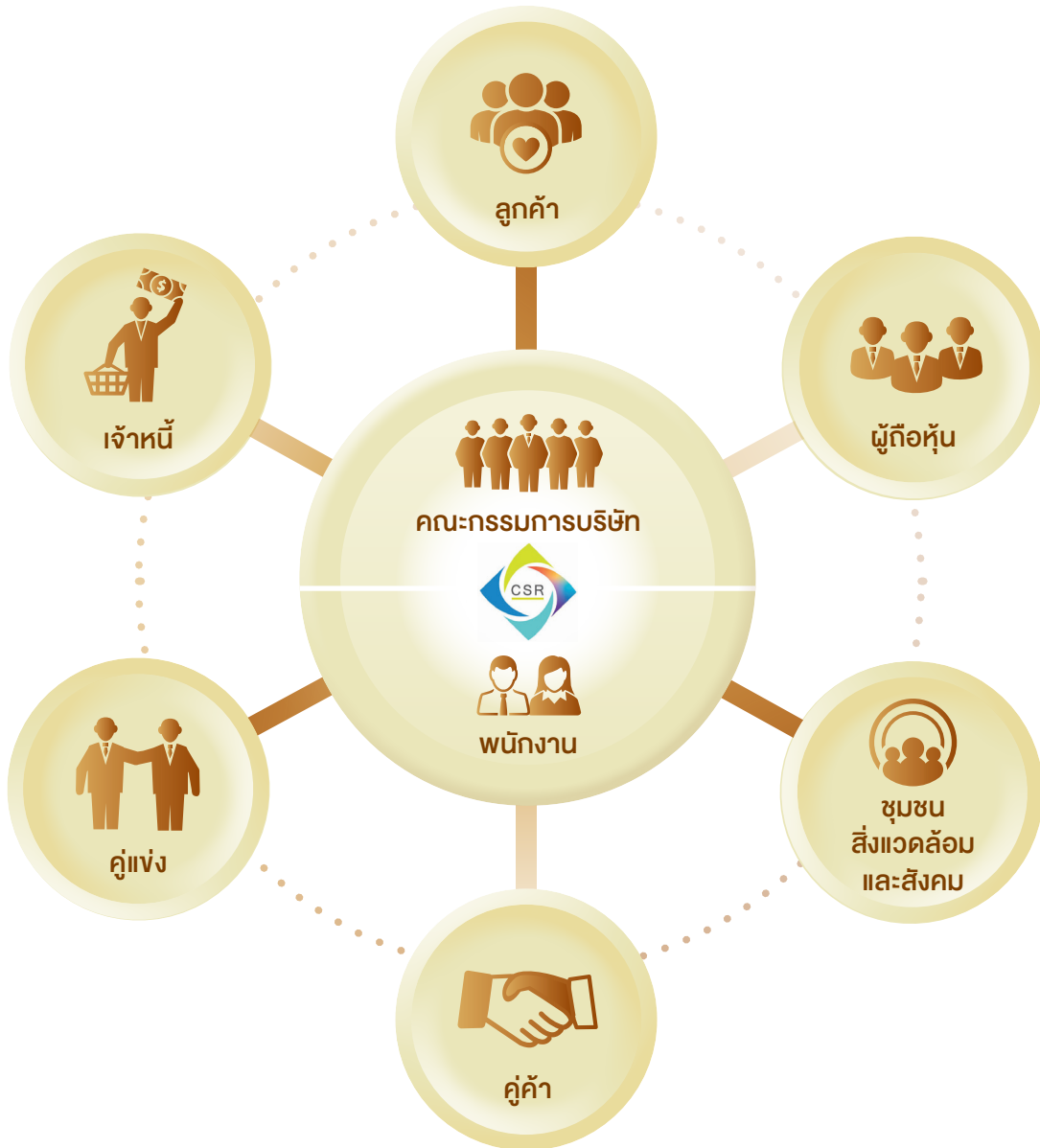
บริษัทให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบถึงแนวนโยบายแนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้กรอบการรายงานตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยขอบเขตเนื้อหาของรายงานจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงาน ที่รับผิดชอบตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2564

บริษัทได้นำเสนอเนื้อหาการรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และนำมากำหนดเป็นประเด็นหลักที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจตามแนวปฏิบัติของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีขั้นตอนดังนี้



1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีกระบวนการและขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกผ่านการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ รวมถึงช่องทางการสื่อสารต่างๆ โดยกำหนดความถี่ในการดำเนินงานที่ชัดเจน อาทิ การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การระบุและคัดเลือกผู้มีส่วนได้เสียจะพิจารณาจากการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และผลกระทบของการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม



แนวปฏิบัติต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน บริษัทให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

1. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้



ตารางแสดงการวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
<p>1. ผู้ถือหุ้น</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเติบโตอย่างยั่งยืน • ผลการดำเนินงานดี และเติบโตอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม • ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีความเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ • การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับคู่ค้ากิจการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างผลประโยชน์ที่มิใช่กำไรจากการบริหารความเสี่ยงที่ดี • จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง • จัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน และจัดประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (ปี 2564 บริษัทไม่ได้จัดประชุมเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา) • เปิดเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้องทันเวลา ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และมีความโปร่งใส • จัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ • รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด • เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทและเผยแพร่ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยให้สิทธิในเรื่องดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. การเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 2. การเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการ 3. การเสนอคำถามล่วงหน้า • เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม
<p>2. คณะกรรมการบริษัท</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตามหลักบรรษัทภิบาล เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน • ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม • ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับคู่ค้ากิจการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกเดือน • จัดให้มีคณะกรรมการชดเชย เพื่อพิจารณากลับกรอง ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัท • ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา • มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ • ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ และธุรกิจของบริษัท • การปฐมนิเทศกรรมการใหม่ • การประเมินตนเองของคณะกรรมการเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชดเชยทั้งคณะ 2. การประเมินตนเองของกรรมการบริษัท และกรรมการชดเชยเป็นรายบุคคล 3. การประเมินกรรมการบริษัทแบบไขว้ 4. การประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการค้ากับคู่ค้ากิจการที่ดี



ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
<p>3. พนักงาน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพ • การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินชีวิต • การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดถูกสุขอนามัย และมีความปลอดภัยในการทำงาน • การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม • การให้ผลตอบแทน มีตำแหน่งงานและสวัสดิการที่เหมาะสม • การเปิดโอกาสให้พนักงานจัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> • การจ้างงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน • ส่งเสริมการทำงานสำหรับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น การเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานคนพิการ • พัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้ และเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน • ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงาน อันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจขึ้นอยู่กับฐานของการเลือกปฏิบัติ • สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ • เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็นโดยปราศจากการแทรกแซง การจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน • มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ หรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น • จัดสภาพที่ทำงานที่เหมาะสมให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย และมีศักดิ์ศรี • ปกป้อง ไม่กลั่นแกล้ง หรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง • จัดทำนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รวมถึงวิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดกิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่ ในวันแรกของการทำงาน • ประเมินทัศนคติพนักงานใหม่ • ส่งเสริมให้พนักงานมีค่านิยม CDA • การพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยจัดให้มีการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะแก่พนักงานในทุกระดับ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านระบบ Intranet ซึ่งพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา แบบไม่มีข้อจำกัด เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพพนักงาน • กำหนดแผนพัฒนาทดแทนตำแหน่งผู้บริหารและตำแหน่งสำคัญ • จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นทีม • ส่งเสริมการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้ใกล้เคียงตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น • จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ • ปกป้อง ไม่กลั่นแกล้ง หรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในบริษัท • จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแผนความปลอดภัยและสุภาพอนามัยให้พนักงานมีความปลอดภัยขณะทำงาน • ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน • จ้างคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพเพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ • จัดช่องทางการสื่อสารและเรียนรู้และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
<p>4. ลูกค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า • การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) • ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ครบครัน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ • ความพร้อมในการรับฟังและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • การรักษาความลับของลูกค้า • ความเท่าเทียมกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การสำรวจความพึงพอใจเมื่อลูกค้าใช้บริการที่สาขา • การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า และการกำหนดมาตรการในการรักษาความลับของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ และผลิตภัณฑ์ • ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า • ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย • รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข • คิดค้น และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลายต่อการเข้าถึง • ให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ • รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน โดยเร็ว • จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า • มีกระบวนการในการรักษาข้อมูลของลูกค้า
<p>5. ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน • การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ • การส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายภาครัฐ • ดูแลรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม • รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมใกล้เคียง 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมควบคู่กับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม • สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม • ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการเข้าถึงการศึกษา • ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา • ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ • จัดทำแผนฉุกเฉินให้เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง • เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรม อันจะทำให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรม • ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรม • สำนวณกระบวนการประกอบธุรกิจ อยู่เสมอว่าก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือมีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบต่อสังคมจะแก้ไขในทันที 	<ul style="list-style-type: none"> • รับฟังความคิดเห็นของชุมชนใกล้เคียง เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข หรือให้การสนับสนุน • ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา • จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความเสี่ยง และความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม • ทำโครงการ Green Office ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า กระดาษและเปลี่ยนเครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณสมบัติรักษาสิ่งแวดล้อม • ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการให้ความรู้ทางด้านการเงินแก่เยาวชนผ่านโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน โดยการให้บุคลากรของบริษัทเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสมเพื่อสร้างสังคมที่มีคุณภาพ • โครงการ “LH Bank สนับสนุนทุนการศึกษา” มอบโอกาสให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ ได้รับโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย • โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ให้กับเยาวชนที่ขาดแคลน • โครงการปฏิทินเก่าเราขอ เพื่อส่งมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดฯ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสือ อักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา • โครงการส่งหนังสือ สื่อความรู้ สู่กรมราชทัณฑ์ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง • การบริจาคโลหิต โครงการ “จิตอาสา บริจาคโลหิต ด้วยหัวใจ หนึ่งคนให้ สามคนรับ” โดยจะนำโลหิตที่รับบริจาคไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศตามโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศให้รอดพ้นจากอาการเจ็บป่วย



ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
<p>5. ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม (ต่อ)</p> 			<ul style="list-style-type: none"> • ให้ความช่วยเหลือ บริจาคสิ่งของและเงิน การผ่อนปรนการชำระหนี้ ลดค่าวัสดุเชื่อ การให้สินเชื่อเพิ่ม สำหรับลูกค้า หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ • ช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา โดยการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระ ขยายระยะเวลาเงินกู้ สนับสนุนสินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนเพิ่ม มอบเตียงสนามกระดานสำหรับใช้รองรับผู้ป่วยให้แก่หน่วยงานต่างๆ ที่คลาดแคลน มอบเงินบริจาคที่ได้รับบริจาคจากผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าในโครงการ “รวมใจสู้ภัยโควิด-19” เพื่อร่วมสมทบทุนซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางกายภาพเพื่อใช้ในการรักษาและช่วยชีวิตผู้ป่วย สนับสนุนอาหารและน้ำดื่มเพื่อแทนคำขอบคุณและเป็นกำลังใจให้แก่แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังจากการระบาดของไวรัสโคโรนา
<p>6. คู่ค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม • Facility and Process Sharing : ส่งต่อลูกค้าในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ • Information Sharing : การแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำธุรกิจ • Network Extension : การขยายเครือข่ายไปกับพันธมิตร 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา • สร้างพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีศักยภาพ • มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ • ไม่กีดกันคู่ค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • พบปะคู่ค้า • ทำการตลาดร่วมกับคู่ค้าของกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ • สร้างพันธมิตรกับคู่ค้าเพื่อลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่นมาใช้บริการ • รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน • จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อให้มีความเหมาะสม และเป็นธรรมกับคู่ค้า • ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม • คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใส
<p>7. คู่แข่ง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดีและไม่ใช่วิธีการที่ไม่สุจริต 	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรมร่วมกัน
<p>8. เจ้าหนี้</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • จ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมีที่พึงมี 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี • รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน

2. การกำหนดประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทนำประเด็น ข้อคิดเห็น คำแนะนำ สิ่งที่คาดหวังในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก มาพิจารณาตามแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน** ได้แก่ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัทจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นในรูปแบบการพบปะหรือ การจัดประชุม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก** ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนสิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้ บริษัทได้รวบรวมประเด็น ข้อคิดเห็น ในรูปแบบการพบปะหรือ เพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

3. การจัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และแบ่งประเด็นออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ระดับความสำคัญปานกลาง และระดับความสำคัญมาก รวม 8 ประเด็น โดยนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวใน Materiality Matrix โดยแกนตั้งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบริษัท

กราฟแสดง Materiality Matrix





ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	GRI 102-18 GRI 102-19	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า 	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	
การค้าเงินตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)	GRI 102-43 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 203-1	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> กลยุทธ์การค้าเงินธุรกิจอย่างยั่งยืน ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค 	
การพัฒนาด้านดิจิทัล	GRI 203-2	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม 	
จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-25 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 206-1	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า 	<ul style="list-style-type: none"> จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน 	
การบริหารความเสี่ยง	GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 102-30 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-2	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ปัจจัยความเสี่ยง การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี 	
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	GRI 102-8 GRI 102-41 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 403 GRI 404 GRI 412	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน กรรมการบริษัท และผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> คู่ค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชน 	

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	• บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน	• ลูกค้า • ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	• การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	
การดูแลชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	• บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน	• ลูกค้า • ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	• การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	

4. การตรวจสอบประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทจะรวบรวมประเด็นที่มีความสำคัญนำเสนอผู้บริหาร และคณะกรรมการบริษัทภายนอก เพื่อรับทราบและให้แนวทางดำเนินงาน ซึ่งได้รายงานในรายงานการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของบริษัท

5. การทบทวนประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทจัดให้มีกระบวนการทบทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานในฉบับต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของรายงาน

เนื้อหาที่ได้นำเสนอในรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และเว็บไซต์ของบริษัทได้ผ่านการตรวจสอบ สอบทาน จากหน่วยงานที่รับผิดชอบของบริษัท มีความถูกต้องสมบูรณ์ และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

การเชิญชวนคู่ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต

บริษัทได้สนับสนุนให้ลูกค้าและผู้มีอุปการคุณได้ตระหนักถึงการสร้างสังคมปลอดคอร์รัปชัน โดยได้เชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต การคิดสินบน และคอร์รัปชัน ด้วยการแจ้งลูกค้าและผู้มีอุปการคุณเพื่อขอความร่วมมือ งดเว้นการให้ของขวัญ ของกำนัล สิ่งตอบแทนอื่นใด หรือการเลี้ยงรับรองแก่เจ้าหน้าที่บริษัท

การพิจารณาความเสี่ยงตามประเด็นความเสียด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ในการอำนวยการสินเชื่อได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยการพิจารณานุมัติสินเชื่อ จะมีกระบวนการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบซึ่งมีประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณา หากการดำเนินธุรกิจของลูกค้าไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารจะไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ มุ่งมั่นยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และเพื่อทราบความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนามาตรฐานการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถกำหนดเป็นตัวชี้วัดการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่าตอบสนองการให้บริการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนห่วงโซ่อุปทาน โดยเน้นเรื่องความร่วมมือกับคู่ค้าทุกรายเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานธุรกิจควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณของบริษัท

บริษัทได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม โดยกำหนดกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เป็น 6 วิธี ได้แก่

1. วิธีตกลงราคา
2. วิธีสอบราคา
3. วิธีประกวดราคา
4. วิธีต่อเนื่อง
5. วิธีพิเศษ
6. วิธีฉุกเฉิน

กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ จะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงินที่จะดำเนินการในแต่ละครั้ง และต้องผ่านการพิจารณาโดยมีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณาสำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อให้มีความเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการและราคา

การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดหารายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อสินค้าและผู้รับบริการ
2. คัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการโดยยึดตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ และราคาตามแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท ซึ่งรวมถึงการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพดี ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานให้เกิดการค้าเงินธุรกิจร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. เมื่อได้รายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ผ่านการคัดเลือก จะเข้าสู่การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้สินค้าหรือบริการที่คุณภาพดี มีต้นทุนและราคาที่เหมาะสม

ในปี 2564 อนาคตมีคู่ค้า 939 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.5 เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่มีจำนวน 799 ราย โดยคู่ค้าได้รับทราบที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณของอนาคต รวมทั้งการแจ้งให้คู่ค้าทราบเกี่ยวกับระเบียบวิธีการจัดซื้อ เพื่อให้คู่ค้ามีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อได้อย่างถูกต้องและโปร่งใส

กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า

บริษัทมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าในหลายรูปแบบ อาทิ การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของคู่ค้า การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือติชม เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้รับสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการ บริษัทมีทีมงานที่ทำหน้าที่บริหารงานจัดซื้อ การตรวจสอบสินค้าและบริการ การแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้า และหากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดบริษัทอาจพิจารณาไม่ใช้บริการ

การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่โปร่งใส ตั้งมั่นอยู่บนหลักธรรมาภิบาล บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายภาษีอากร

กลยุทธ์การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทมีการวางแผนด้านภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงต้องเป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

การบริหารความเสี่ยงด้านภาษี

บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอากร โดยมีการอบรมและพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบและมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

บริษัทใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี (Tax Incentives) อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเต็มประสิทธิภาพ รวมถึง ใช้โครงสร้างภาษีในแนวทางที่ถูกต้องซึ่งไม่ก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษี สิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้ นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การจัดการ ด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม



บริษัทตระหนักและแสดงเจตนาธรรมเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน โดยในปี 2564 บริษัทได้รับการคัดเลือกให้เป็นองค์กรนำร่องเข้าร่วมโครงการ“ขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ ปีที่ 8” ของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อดำเนินการจัดทำการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร รวมทั้งดำเนินการชดเชยคาร์บอนเครดิต ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และจากที่บริษัทได้แสดงเจตนาธรรมในการมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลระดับองค์กร ทำให้บริษัทได้รับเชิญเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network : TCNN) เพื่อมุ่งส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคท้องถิ่นและชุมชน ในการยกระดับการลดก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศและมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตามเจตนาธรรมของประชาคมโลกที่ปรากฏในเป้าหมายของความตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตลอดจนเชื่อมโยงกับแคมเปญ Race To Zero จาก UNFCCC และเพื่อให้สอดคล้องกับการประกาศเจตนาธรรมของประเทศไทยที่ได้ประกาศจะยกระดับการแก้ไขปัญหาสภาพภูมิอากาศให้บรรลุความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี ค.ศ. 2050 และจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emission) ภายในปี ค.ศ. 2065

คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization : CFO)

จากผลกระทบของภาวะโลกร้อนทำให้นานาชาติรวมทั้งประเทศไทยตื่นตัวเป็นอย่างมาก และให้ความสำคัญในการดำเนินการเพื่อหาทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเร่งด่วน ด้วยแนวคิดการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization : CFO) ซึ่งเป็นวิธีการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยจากกิจกรรมทั้งหมดขององค์กร และคำนวณออกมาในรูปคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า อันสามารถนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

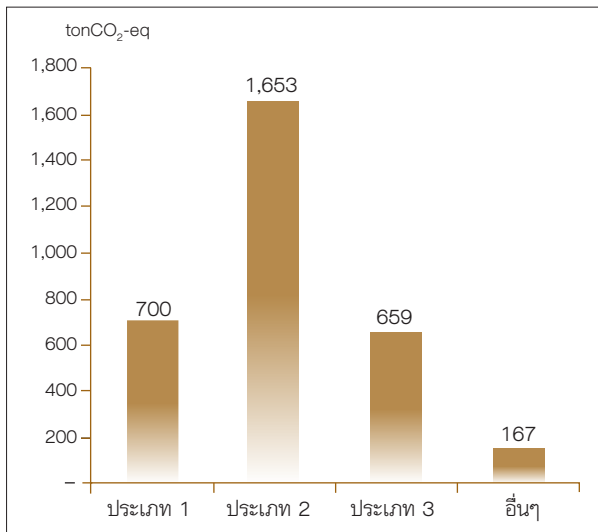
ด้วยเจตนาธรรมในเรื่องการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อนดังกล่าว บริษัทจึงมีเป้าหมายในการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร และได้จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม อบรม สัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อม และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้เข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ ปีที่ 8 ของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นองค์กรนำร่องภาคสมัครใจประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร และพิจารณาแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบริษัทและบุคลากรอย่างยั่งยืน

บริษัทได้จัดทำรายงานการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นไปตามข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) ซึ่งมีขอบเขตขององค์กร แบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) โดยพิจารณาจากกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรในปี 2563 จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดย อบก. เป็นเกณฑ์ในการทวนสอบ โดยรายงานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร จากผู้ทวนสอบภายนอก บริษัท ลอยด์ส์ ริชิตเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยระดับการรับรองที่ยื่นขอเป็นแบบการรับรองแบบจำกัด (Limited Assurance) ที่ระดับความมีสาระสำคัญเท่ากับร้อยละ 5 (5% Materiality Threshold) และได้รับมอบประกาศนียบัตรรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2564



ตารางผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปี 2563

ขอบเขต	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (tCO ₂ e/yr)	% สัดส่วน
ประเภท 1	700	23.25
ประเภท 2	1,653	54.88
ประเภท 3	659	21.88
รวม	3,013	



ปัจจุบันบริษัทอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำรายงานเพื่อประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ในปี 2564 ซึ่งยังคงขอบเขตขององค์กร แบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกและประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นเกณฑ์ในการทวนสอบเช่นเดียวกับปี 2563 รวมทั้งดำเนินการขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรกับผู้ทวนสอบภายนอก โดยมีกำหนดนำเสนอผลพิจารณารับรองขึ้นทะเบียนในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของ อบก. ครั้งที่ 4/2565 วันที่ 11 พฤษภาคม 2565

คาร์บอนเครดิต (Carbon Credits)

อบก. ได้จัดทำโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsetting Program) โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างอุปสงค์คาร์บอนเครดิตจากโครงการ CDM และโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจในประเทศไทย อันจะช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ นำไปสู่แรงผลักดันในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาครวมสูงขึ้น

โดยผลจากโครงการ “ขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศปีที่ 8” ของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงนำไปสู่การชดเชยคาร์บอนเครดิตของบริษัท ซึ่งจากผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ในปี 2563 บริษัทได้ทำการชดเชยคาร์บอนเครดิตจำนวน 706 tCO₂e (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) หรือคิดเป็นร้อยละ 30 จากปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 78,445 ต้น และได้รับใบประกาศนียบัตร Carbon Offset Certificate และได้รับการอนุญาตให้ใช้เครื่องหมาย Carbon Offset จาก อบก. เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2564 และในปี 2564 บริษัทตั้งเป้าในการชดเชยคาร์บอนเครดิตสุทธิเป็นศูนย์หรือคาร์บอนนิวทรัล (Carbon Neutral) โดยจะดำเนินการยื่นชดเชยพร้อมกับการขอขึ้นทะเบียนในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของ อบก. ครั้งที่ 4/2565 วันที่ 11 พฤษภาคม 2565

การบริหารจัดการพลังงาน

บริษัทได้บริหารจัดการพลังงานอย่างต่อเนื่องทั้งไฟฟ้าและน้ำประปา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ อาทิ

- การปรับปรุงอาคารสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงานที่มุ่งใส่ใจสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดมลภาวะ ลดการใช้พลังงาน และลดค่าใช้จ่าย
- การลดจำนวนอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นเก่า และเป็นอุปกรณ์ที่สามารถใช้ได้เฉพาะด้าน (Single Function) ที่มีอยู่เดิม และเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยลดมลภาวะและช่วยลดการใช้พลังงาน ซึ่งจากการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและประหยัดค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ เช่น ค่าใช้จ่ายกระดาษ ค่าใช้จ่ายในการจัดหาอุปกรณ์สำนักงาน และค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รวมทั้งประหยัดพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน
- การเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานของ Printer จากเดิมใช้ Printer แบบ Single Function เปลี่ยนเป็นแบบ Multi Function โดยจัดวางเป็น Pool เพื่อให้ใช้ร่วมกัน ทำให้ประหยัดปริมาณการใช้ไฟฟ้า และประหยัดพื้นที่ใช้สอย
- การเลือกใช้หลอดไฟแบบหลอดฟลูออเรสเซนต์ประหยัดพลังงาน หลอดไฟ LED และหลอดไฟที่มีวัตต์พอเหมาะกับพื้นที่ ขนาดของสายไฟที่เหมาะสม การเลือกใช้สีโทนอ่อนตบแต่งอาคาร และใช้แสงจากธรรมชาติให้มากที่สุด และเลือกใช้หัวก๊อกน้ำที่ประหยัดน้ำ
- การตรวจวัดค่าลมเครื่องปรับอากาศ และการแก้ไขปรับค่าลมให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศและลดค่าใช้จ่ายจากความสูญเสียพลังงาน

เป้าหมายการบริหารจัดการพลังงานปี 2564

บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการพลังงาน ในปี 2564 ที่จะลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปี 2563

การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Reduction)

บริษัทได้นำผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กร ในปี 2563 เป็นปีฐาน โดยจากรายงานดังกล่าวได้นำไปสู่การนำมาพิจารณาพร้อมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรม

บริษัทได้เปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่ปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 2,775 หลอด โดยแบ่งเป็นหลอดยาว จำนวน 2,378 หลอด และหลอดสั้น จำนวน 397 หลอด ซึ่งสามารถช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง

618,360 kW.h หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับการใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ และลดความร้อนจากการแผ่กระจายของรังสีความร้อนเมื่อเทียบกับหลอดฟลูออเรสเซนต์แบบเดิม ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 359,947.36 Kg.CO₂e โดยคำนวณตลอดอายุการใช้งาน เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO₂ จำนวน 39,995 ต้น

โครงการเปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์ มาเป็นหลอดไฟ LED

จำนวนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ที่เปลี่ยนมาเป็นหลอดไฟ LED	2,775 หลอด
จำนวนชั่วโมงการใช้งาน	15,000 ชั่วโมงต่อหลอด
ปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ที่ลดได้	359,947.36 Kg.CO ₂ e
เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ (เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO ₂)	39,995 ต้น

บริษัทได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
การชดเชยคาร์บอน : CSR องค์กรผู้นำด้านโลกสีเขียว	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	2 ท่าน
คาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กรสู่การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	รศ.ดร. อารังรัตน์ มุ่งเจริญ	2 ท่าน
แนวทางการชดเชยคาร์บอนเพื่อมุ่งสู่การเป็น Carbon Neutrality	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	2 ท่าน
คาร์บอนนิวทรัลอีเว้นท์	ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	2 ท่าน
กลยุทธ์ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยพิจารณา 3 Scope GHG Emissions	ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	2 ท่าน
Sustainability, ESG and a company's reporting	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด	2 ท่าน
ESG-IN-PROCESS FORUM ครั้งที่ 1 - 4	สถาบันไทยพัฒนา	2 ท่าน
Stepping from One Report to Global Report	สถาบันไทยพัฒนา	2 ท่าน

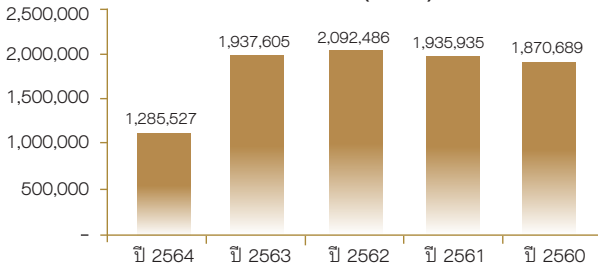
การบริหารจัดการไฟฟ้า

บริษัทเห็นความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่กับด้านเศรษฐกิจและสังคม การบริหารจัดการในการลดต้นทุนการดำเนินงานโดยเฉพาะการลดต้นทุนด้านพลังงาน ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ได้ใช้พลังงานไฟฟ้าปริมาณมาก เช่น ระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงมีการติดตามและวัดประสิทธิภาพพร้อมกับการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

บริษัทได้รณรงค์การประหยัดพลังงานโดยปิดไฟฟ้าในช่วงพัก การเปลี่ยนใช้หลอดไฟ LED ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการเปิดเครื่องปรับอากาศ และการทำงานแบบ WFH ส่งผลให้ปี 2564 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,285,527 หน่วย (kWh) ลดลงร้อยละ 33 เมื่อเทียบกับปี 2563 สูงกว่าตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากในปี 2564 บริษัทได้มีการปรับกระบวนการทำงานเป็นลักษณะ WFH มากขึ้น รวมทั้งมีการย้ายรวมพื้นที่ทำงาน และปิดพื้นที่ทำงานที่ไม่ได้ใช้งาน อันสืบเนื่องสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา



ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย)

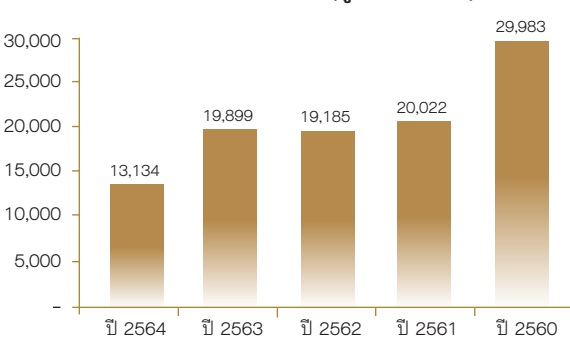


การบริหารจัดการน้ำ

บริษัทใช้น้ำจากการประปาในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ใช้ในสำนักงาน การชำระล้างสิ่งต่างๆ รถน้ำต้นไม้ และเพื่อให้การใช้น้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบริษัทมีการตรวจสอบท่อประปา มาตรการน้ำ และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และสายชำระแบบประหยัดน้ำ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด

ปี 2564 ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งสิ้น 13,134 ลูกบาศก์เมตร ลดลงร้อยละ 34 เมื่อเทียบกับปี 2563 ปริมาณการใช้น้ำประปาลดลง เนื่องจากนโยบายการ WFH จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา

ปริมาณการใช้ประปา (ลูกบาศก์เมตร)



การบริหารจัดการกระดาษ

บริษัทตระหนักดีว่ากระดาษเป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลือง และเป็นวัสดุสำนักงานหลักที่สำคัญและมีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น การพิมพ์รายงาน เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งการผลิตกระดาษจะต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติคือต้นไม้ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว บริษัทจึงรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในการใช้กระดาษอย่างประหยัดและคุ้มค่า จึงได้ดำเนินโครงการต่างๆ เช่น

โครงการเปลี่ยนรูปแบบเพิ่มหนังสือเชิญประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการใช้อีเล็กทรอนิกส์

การเปลี่ยนวิธีการทำเอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ จากการพิมพ์หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบกระดาษ เปลี่ยนเป็นการบันทึกข้อมูลโดยใช้อีเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปริมาณการใช้กระดาษลดลงประมาณเดือนละ 20,000 แผ่น

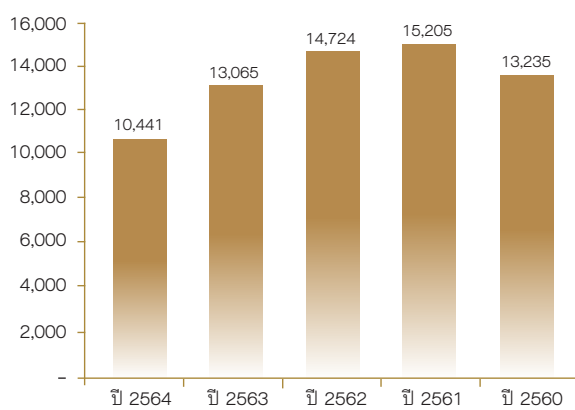
การพัฒนาบริการทางการเงินให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล

เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำธุรกรรมได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งนอกจากจะช่วยลดต้นทุนและปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษแล้ว ยังช่วยลดการใช้หมึกพิมพ์และลดปริมาณขยะที่เกิดจากการใช้กระดาษและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากประหยัดเวลาในเรื่องการเตรียมเอกสาร เตรียมบรรจุซอง และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

ปริมาณการใช้กระดาษ

ปี 2564 มีปริมาณกระดาษจำนวน 10,441 ริม ลดลงร้อยละ 20 จากปี 2563 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 13,065 ริม เนื่องจากปี 2564 มีการลด-เลิกใช้เอกสารประกอบการประชุมต่างๆ ลดการพิมพ์เอกสาร โดยเปลี่ยนเป็นการแชร์ไฟล์ การส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น

ปริมาณการใช้กระดาษ (ริม)



แนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ

เพื่อให้การลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นไปอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

1. สำรวจและวางแผน
2. ประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
3. กำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า
4. ติดตามและประเมินผล
5. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

1. การสำรวจและวางแผน

สำรวจข้อมูลการใช้กระดาษในแต่ละปีโดยพิจารณาจากจำนวนบุคลากร หน่วยงาน และสิ่งสนับสนุนด้านการทำงาน และวางแผนการใช้กระดาษ โดยวางแผนลดปริมาณกระดาษปีละ 5-10% ของปริมาณกระดาษที่ใช้ทั้งหมดในแต่ละปี

2. การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ

- งานด้านการประชุมโดยการเปลี่ยนรูปแบบแฟ้มหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- การอบรมที่มีเอกสารจำนวนมากให้ใช้วิธีการส่งข้อมูลทางอีเมล
- การรับส่งเอกสาร อาทิ การเขียนหนังสือโดยการส่งข้อมูลทางอีเมล
- จัดเก็บสำเนาหนังสือเข้าออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Scan) แทนการถ่ายสำเนาเอกสาร

3. กำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า

การประหยัดทรัพยากรกระดาษมีประสิทธิภาพ เริ่มต้นง่ายๆ จากการคัดแยกเอกสารที่ใช้งานเพียงหน้าเดียว จากนั้นดำเนินการ ดังนี้

- จัดตั้งและกำหนดจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว ในพื้นที่ส่วนกลาง และรณรงค์ให้พนักงานนำกระดาษที่ได้จากการรวบรวมไปใช้กระดาษหน้าสอง
- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบถึงจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว
- ใช้เป็นกระดาษโน้ต
- ให้นำกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้สำหรับการบันทึกข้อความที่ไม่เป็นทางการหรือบันทึกข้อความเพื่อติดต่อภายในองค์กรหรือภายในหน่วยงาน

4. ติดตามและประเมินผล

เพื่อให้กระบวนการลดปริมาณการใช้กระดาษมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงมีการติดตามข้อมูลการใช้ปริมาณกระดาษของแต่ละหน่วยงานและส่งให้หน่วยงานได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการลดการใช้กระดาษ รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษ

5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

สิ่งสำคัญที่สุดในการลดปริมาณการใช้กระดาษให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเริ่มจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้มีทัศนคติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างจริงจัง อาทิ

- การคัดแยกประเภทของกระดาษที่ใช้แล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3 R ดังนี้ คือ
 1. Reduce ลดปริมาณการใช้
 2. Reuse นำกลับมาใช้ใหม่
 3. Recycle นำกลับไปใช้ทดแทน/จำหน่าย
- การพิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบหรือสอบทาน ให้ใช้กระดาษที่ใช้งานไปเพียงหน้าเดียวมาใช้แทนกระดาษดี และลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)
- ติดตามและแจ้งเตือนปริมาณการใช้กระดาษให้หน่วยงานรับทราบเพื่อควบคุมดูแลให้การใช้กระดาษสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

บริษัทได้นำกระดาษที่ใช้แล้วมาหมุนเวียนผลิตรายใหม่ (Recycle) เพื่อลดการตัดต้นไม้ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดเก็บและทำลายเอกสาร โดยการนำเอกสารที่ครบกำหนดการทำลายนำกลับไปรีไซเคิล ดังนี้

	2564	2563	2562	2561
จำนวนเอกสารที่ครบรอบกำหนดการทำลาย (กล่อง)	1,217	1,868	2,115	721
จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซึ่งได้ (กิโลกรัม)	15,620	27,280	30,250	8,712
จำนวนต้นไม้ที่สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อมาทำเป็นกระดาษต่อกระดาษเท่ากับจำนวน 1 ต้น ¹⁾ (ต้น)	234	409	454	131

หมายเหตุ ¹⁾ กระดาษเก่า 1 ต้น สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อมาทำเป็นกระดาษได้ถึง 15 ต้น
 อ้างอิง : โครงการ “วิทยาศาสตร์สีเขียว” คู่มือการลดใช้กระดาษ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 สูตรการคำนวณ การทดแทนการตัดต้นไม้ = 15 ต้น / 1 ต้น x จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซึ่งได้

โครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญถึงอันตรายของแสงสว่างซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงานในกรณีแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไปจะมีผลเสียต่อนัยน์ตา ทำให้การหยิบจับเครื่องมืออุปกรณ์อาจผิดพลาดทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมทั้งก่อให้เกิดผลทางจิตใจคืออาจเบื่อหน่ายการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นบริษัทได้ตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างทุกพื้นที่ในสำนักงานเพื่อดูแลให้พื้นที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอเป็นประจำ

ขั้นตอนการวัดผลและเก็บข้อมูล

1. วัดที่จุดทำงาน เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างบริเวณที่ทำงานโดยใช้สายตาเฉพาะจุดหรือต้องใช้สายตาอยู่กับที่ในการทำงาน
2. วัดแบบค่าเฉลี่ยของพื้นที่ทั่วไป เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ทั่วไป เช่น ทางเดิน และบริเวณพื้นที่ทำงาน



ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน จากการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในหน่วยของลักซ์ (Lux) โดยทำการตรวจวัดตามสภาพความเป็นจริง พบว่าความเข้มของแสงสว่างในสถานที่ทำงานทุกพื้นที่เพียงพอและเป็นไปตามมาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง กล่าวคือ พื้นที่สำนักงานมีค่ามาตรฐานอยู่ที่ไม่น้อยกว่า 400-500 Lux

กิจกรรม 5 ส.

การทำกิจกรรม 5 ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานสะอาด บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรและงบประมาณเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยกิจกรรม 5 ส. ได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างดี จึงได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์จากกิจกรรม 5 ส.

1. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สะสาง**
 - จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
 - มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้น
 - ที่ทำงานดูกว้างและโล่ง สะอาดตา ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี
2. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะดวก**
 - จัดการค้นหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยๆ
 - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
 - เป็นภาพพจน์ที่ดีขององค์กร
3. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะอาด**
 - มีสภาพแวดล้อมที่ดี นำทำงาน
 - จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
 - เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ลดปัญหาการขัดข้องหรือเสียบ่อยของอุปกรณ์สำนักงาน
4. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ถูก **สุขลักษณะ**
 - สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย นำทำงาน
 - สุขภาพที่ดีของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ
5. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สร้างนิสัย**
 - พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
 - ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสะดวกรวดเร็ว

LH BANK ATM รวบรวมภาวะโลกร้อน

ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อน โดยเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าที่จะไม่พิมพ์ใบบันทึกรายการจากการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

การให้ความรู้เพื่อรณรงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้สร้างความมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันทั้งด้านการประหยัดพลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และลดการใช้ (Reduce) โดยได้สื่อสารให้ความรู้ให้พนักงานรับทราบและตระหนักถึงการมีส่วนร่วม

การดำเนินโครงการ GREEN OFFICE

1. เลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน
2. ใช้พลังงานแสงสว่างจากธรรมชาติให้เกิดประโยชน์
3. การจัดวาง Layout ของสำนักงาน
4. ส่งเสริมกิจกรรม 5 ส.
5. การตรวจวัดค่ามาตรฐานแสงสว่างภายในสำนักงาน
6. การตรวจวัดค่าลมเครื่องปรับอากาศ
7. การเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในสำนักงาน
8. การเพิ่มพื้นที่ Co-Working Space

การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1. ให้ความรู้พนักงานเรื่องสิ่งแวดล้อม รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิธีการลดการใช้พลังงานผ่านสื่อภายในองค์กร เช่น Intranet
2. สนับสนุนให้พนักงานนำวัสดุมาใช้ใหม่ เช่น การใช้กระดาษสองหน้า
3. สนับสนุนลดการใช้กระดาษ ลดจำนวนเครื่องพิมพ์เอกสาร กำหนดจุดถ่ายเอกสารเป็นศูนย์รวม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานในการสั่งพิมพ์ ให้คิดก่อนพิมพ์ทุกครั้ง
4. สนับสนุนการลด-เลิกใช้เอกสารประกอบการประชุม โดยเปลี่ยนเป็นการแชร์ไฟล์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
5. ขอความร่วมมือให้ลูกค้าลดการพิมพ์ ส่งเอกสารเปลี่ยนเป็นการนำส่งไฟล์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
6. การปิดไฟในช่วงที่ไม่ได้อยู่ในห้องทำงานหรือห้องประชุม เป็นเวลานาน รวมทั้งปิดไฟบางจุดในสำนักงานช่วงเวลาพักกลางวัน
7. การปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ในช่วงพักกลางวัน
8. สนับสนุนและดำเนินการ 5 ส.

การดำเนินการดังกล่าวเป็นการปลูกฝังค่านิยมและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานจนเป็นนิสัยส่วนตัวและคิดว่าที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

การบริหารการใช้ยานพาหนะ

บริษัทมีนโยบายที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงของยานพาหนะ โดยนำระบบ e-Car Service เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการการใช้ยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การมีแนวคิดในการเลือกใช้พลังงานทางเลือก การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การวางแผนเส้นทางการเดินทางพร้อมการจัดตารางเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการพนักงานในเส้นทางเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน
2. ดูแลรักษาสภาพเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพที่ดี
3. การเปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นรถยนต์ที่ใช้พลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์ไฮบริด หรือรถยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น
4. ใช้บริการ Grab Car for Business เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการใช้งาน และช่วยลดการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงจากการติดรถเที่ยวเปล่า

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan)

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สนับสนุนเรื่องการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ มีกระบวนการพิจารณาสินเชื่อแก่ธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยสินเชื่อ และผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อให้กับโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน เช่น สินเชื่อพลังงานทดแทน และสินเชื่อพลังงานสะอาด เป็นต้น

บริษัทเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นอันจะส่งผลต่อกิจการในระยะยาว บริษัทได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม และส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและการรักษาความลับทางการค้าไม่แสวงหาข้อมูลของพันธมิตรและคู่แข่งทางการค้าอย่างไม่สุจริต และสนับสนุนให้มีการแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบของกฎหมาย

บริษัทได้ส่งเสริมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดระยะเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมและชำระตรงตามงวดการจ่ายเงิน

บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม โดยได้กำหนดกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีต่อเนื่อง วิธีพิเศษและวิธีฉุกเฉิน ซึ่งจะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงินที่จะดำเนินการในแต่ละครั้ง สำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ และราคา โดยมีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณา

3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งบริษัทได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่น และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

การเคารพสิทธิมนุษยชน



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



5 GENDER EQUALITY



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



10 REDUCED INEQUALITIES



16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วยความยุติธรรม มีความเสมอภาค เคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคน ไม่ใช้แรงงานบังคับและไม่ใช้แรงงานเด็ก การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานและระมัดระวังการพิจารณาคำเนิการใดๆ ที่จะกระทบต่อความรู้สึกของสาธารณชน ซึ่งเป็นรากฐานของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล



บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับ ดูแลให้พนักงานได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน รวมทั้งการเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการรายงานการกระทำที่ไม่ถูกต้องในหลายช่องทาง ซึ่งพนักงานสามารถเสนอความคิดเห็น รายงาน หรือร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นธรรมหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องผ่านผู้บังคับบัญชา หรือช่องทางอื่นๆ โดยบริษัทได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ออกมา และการเยียวยาใดๆ เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของกิจการหรือบุคลากรในกิจการที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทจะพิจารณาและเร่งหาแนวทางแก้ไข

การเคารพในสิทธิมนุษยชนเป็นแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐานที่บริษัทให้ความสำคัญ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ อาทิ

- การจัดจำนวนวันลาและวันหยุดต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด หรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดในบางประเภทของวันหยุด เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล
- การสนับสนุนให้มีการเสริมสร้างความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- การกำหนดหลักเกณฑ์การสอบสวนและการลงโทษทางวินัยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การลงโทษเป็นไปด้วยความยุติธรรม และมีแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เสริมสร้างความผูกพัน ความสามัคคี รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์กิจกรรมดีๆ ให้แก่สังคม
- การรับพนักงานเข้าทำงานโดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา

การปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม



บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดเป็นพันธกิจในการพัฒนาและสนับสนุนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัท

หลักสำคัญในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตลอดจนสนับสนุนการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลเชิงรุก เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และมุ่งมั่นพัฒนาให้พนักงานได้รับการเพิ่มพูนภูมิปัญญา และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงหลักการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและหลักสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านต่างๆ ด้วยเชื่อมั่นว่า การพัฒนาทักษะ ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี สุขชีวนามัยที่ดี และการให้สวัสดิการที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ อันจะส่งผลต่อลูกค้าตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตอย่างยั่งยืน

การสรรหาพนักงาน

บริษัทสร้างกระบวนการและการเข้าถึงผู้สมัครงานด้วยช่องทางและวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกดิจิทัล โดยการเข้าถึงผ่านช่องทางโซเชียลที่หลากหลาย เช่น Facebook หรือ LINE การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรม Toward Success Together Day และกิจกรรม Chance for Friends เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแนะนำเพื่อน



 LH BANK  LH BANK Career www.lhbank.co.th

LHFG People Connect



 LH BANK  LH BANK Career | www.lhbank.co.th **LH BANK**



 LH BANK  LH BANK Career | www.lhbank.co.th **LH BANK**



 LH BANK  LH BANK Career | www.lhbank.co.th **LH BANK**

การคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าร่วมงาน

การคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าทำงาน นอกจากการพิจารณาในด้านความรู้ความสามารถ และเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชื่อและสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับบริษัท

ความเท่าเทียมและความหลากหลาย

บริษัทยึดหลักปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และหลักสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ไม่ใช่แรงงานที่ผิดกฎหมายและไม่ใช้แรงงานเด็ก ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมพนักงานทุกคนทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมงานกับบริษัท

การจ้างงานผู้พิการ

โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

บริษัทได้ส่งเสริมให้เกิดการสร้างโอกาสและรายได้สำหรับผู้พิการ โดยได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมธนาคารไทย โดยมีการจ้างเหมาคนพิการเพื่อทำงานให้กับสภากาชาดไทยตามจังหวัดต่างๆ รวมถึงการจ้างผู้พิการเป็นพนักงานของธนาคาร

การจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุ

บริษัทเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Business) มาอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ โดยกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพให้กับบุคลากรที่เกษียณอายุให้มีรายได้ และสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กร อีกทั้งยังเป็นการทดแทนการขาดแคลนแรงงาน



ตารางแสดงจำนวนการจ้างพนักงานที่เกษียณอายุ

	2564	2563	2562
จำนวนการจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุสะสม (คน)	0	1	10
จำนวนพนักงานที่เกษียณอายุต่อปี (คน)	7	6	7

การเติบโตอย่างมั่นคงด้วยการสร้างคน

บริษัทได้ส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีค่านิยมองค์กร ซึ่งเป็นค่านิยมหลักเดียวกัน โดยใช้แผนแม่บทการส่งเสริมค่านิยม ด้วยการสร้างการรับรู้ สร้างทัศนคติ (Perception and Attitude) ผ่านช่องทางการสื่อสาร กิจกรรมการปฏิบัติด้วยพฤติกรรมบนพื้นฐานความเชื่อเดียวกัน (Practice, Belief & Individual Mindsets) การเกิดเป็นพฤติกรรมกลุ่มและค่านิยมร่วมในองค์กร (Group Habit Norm & Corporate Value) ซึ่งบริษัทได้ส่งเสริมค่านิยมแก่พนักงานเข้าใหม่และพนักงานปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรม Welcome Newcomer

กิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่ในวันแรกของการทำงาน ผ่านกิจกรรม Welcome Newcomer มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้สึกรักดี ของพนักงานใหม่ การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมองค์กร การใช้ชีวิตประจำวันภายในองค์กร อาทิ การได้รู้จักเพื่อนร่วมงาน การแนะนำร้านอาหารบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานใหม่มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญอันจะนำไปสู่การปรับใช้ในชีวิตการทำงาน

การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

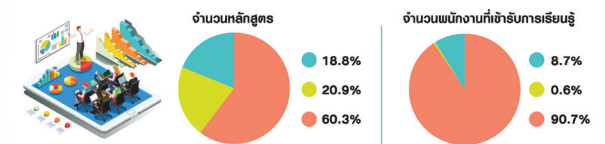
พนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จ บริษัทจึงมีแผนพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ตามตำแหน่ง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถให้เต็มศักยภาพ ทั้งการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรมในรูปแบบต่างๆ โดยการพัฒนาศักยภาพบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาความก้าวหน้า (Career Path) ของพนักงาน

ปี 2564 บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคคลที่เน้นความคล่องตัวในการทำงาน ยืดหยุ่น และรวดเร็ว จึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ พร้อมสร้างกลไกในการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมสำหรับพนักงานให้สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาแบบไม่มีข้อจำกัดภายใต้ชื่อ LHFG People Connect เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานให้พร้อมทันต่อความรู้ และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว พร้อมทั้งการเชื่อมช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกเพียง 1 User 1 Password

ในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา บริษัทได้สร้างกลไกการพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเรียนรู้แบบออนไลน์ เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารเวลาในการพัฒนาตนเองได้ทุกที่ทุกเวลาผ่าน Application ด้วยหลักสูตรที่มีความหลากหลายในการเติมเต็มความรู้ อาทิ หลักสูตรที่จะช่วยให้พนักงานได้ทำความรู้จักกับลูกค้าในหลายมิติ หลักสูตร Presentation Technique ที่จะช่วยให้เข้าใจหลักการนำเสนอในรูปแบบต่างๆ และนำมาปรับใช้กับการเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงิน รวมถึงหลักสูตรที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางการ เช่น หลักสูตร AML/CTPF ซึ่งเป็นการอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมถึงหลักสูตรอื่นๆ เช่น หลักสูตรเบี่ยงให้ถูกปลูกให้เป็น ซึ่งเป็นหลักสูตรที่สร้างร่วมมือกับเพจ Money Buffalo ที่จะช่วยให้พนักงานได้รู้จักการบริหารการเงินของตนเอง ซึ่งสามารถนำความรู้ในการบริหารการเงินนี้ไปให้คำปรึกษาการเงินให้กับลูกค้าได้อีกด้วย

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานปี 2564

การจัดหลักสูตร	จำนวนหลักสูตร	จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้
การเรียนรู้ภายในธนาคาร	55	3,755
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร	61	273
การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	176	39,165
รวม	292	43,193



จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้จำแนกตามระดับ

ระดับ	จำนวนพนักงาน	คิดเป็น %	จำนวน (ชั่วโมง) ฝึกอบรมเฉลี่ย	จำนวน (วัน) ฝึกอบรมเฉลี่ย
Executive (Level 18-24)	33	2%	25.15	4.19
Management (Level 15-17)	80	5%	22.34	3.72
Middle Management (Level 10-14)	370	25%	27.06	4.51
Supervisor (Level 6-9)	869	58%	26.88	4.48
Operation (Level 1-5)	127	10%	10.74	1.79
Total	1,509	100%	24.96	4.16

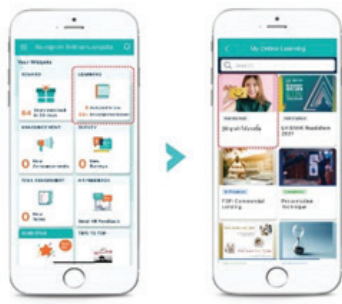


บทเรียนสำหรับพัฒนาตนเองในช่วง WFH
รู้จักลูกค้าให้มากขึ้น

“ไม่ว่าจะทำงานส่วนไหน 'ลูกค้า' ก็เป็นหัวใจหลักในกระบวนการทำงาน เพราะลูกค้าเป็นคนที่สำคัญที่จะทำให้งค์กรเราเติบโตได้”



คุณสามารถเข้าผ่านช่องทาง LHFG  Application ในหัวข้อ 'การเรียนรู้ > รู้จักลูกค้าให้มากขึ้น'



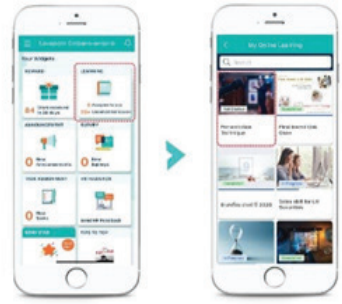
Anytime Anywhere Any Device - เพียงคุณ click ก็เต็มเต็มความรู้

Presentation Technique

“เทคนิคในการนำเสนอที่ช่วยให้คุณนำเสนอได้ง่ายขึ้น ผู้ฟังเข้าใจสารที่คุณต้องการนำเสนอได้ถูกต้อง”



คุณสามารถเข้าผ่านช่องทาง LHFG  Application ในหัวข้อ 'การเรียนรู้ > Presentation Technique'



Anytime Anywhere Any Device - เพียงคุณ click ก็เต็มเต็มความรู้

เปย์ให้ถูก ปลุกให้เต็ม

มนุษย์เงินเดือนชนเดือนแบบของเรา

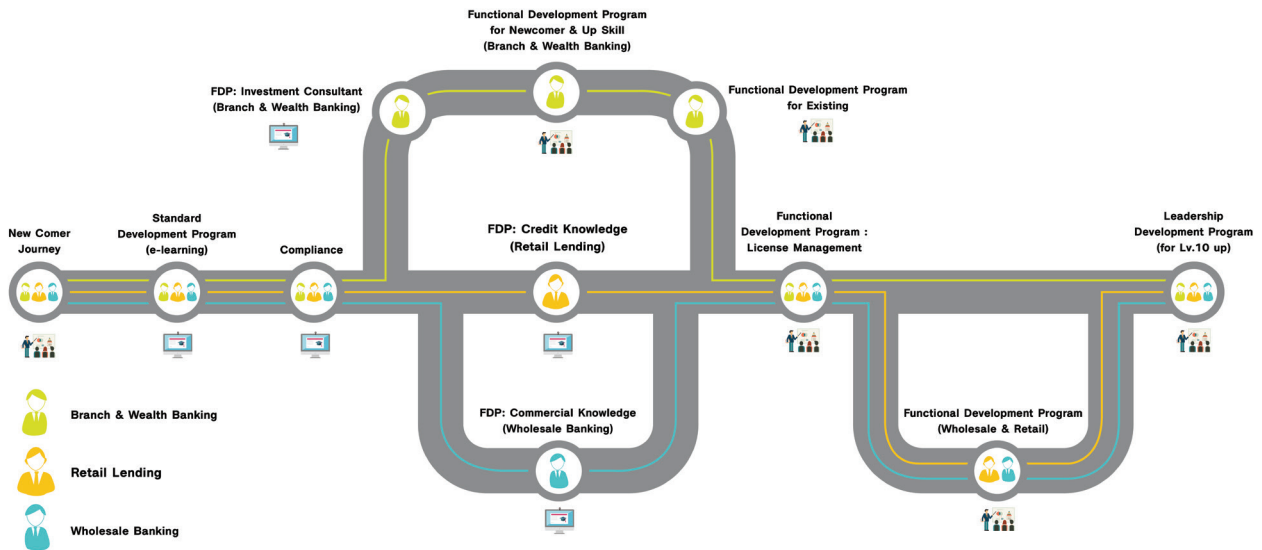
กระเป๋าสิไม่มอดล
นี่เรื่องจากเงินเพราะนุ่มเนือง

ล้างเปย์ มีเฮ
เทให้ถูก ปลุกให้เต็ม

ตั้งตัวได้
ก่อนตายแล้วดิ!

 MONEY BUFFALO

นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดเส้นทางการเรียนรู้ (Development Journey) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะในการทำงานให้พนักงาน ทั้งในเรื่อง Soft Skill และ Hard Skill



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล - การพัฒนาผู้บริหาร และการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งสำคัญ

บริษัทให้ความสำคัญในการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง โดยมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน พิจารณาแนวทางและวิธีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง รวมถึงการสนับสนุนการพัฒนาผู้นำอย่างเป็นระบบและให้ความต่อเนื่องเส้นทางการพัฒนาผู้นำในปี 2564 บริษัทมุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำจากหลักการของประสิทธิภาพ (Lead Self Lead Team & Lead Change/Culture) ครอบคลุมกรอบความคิด และการฝึกปฏิบัติเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ประกอบด้วย การเรียนรู้ในห้องเรียน การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียน ผู้บังคับบัญชา และผู้ถ่ายทอด

โครงการพัฒนาทักษะความรู้ให้กับผู้บริหาร เสริมสร้างภาวะผู้นำ หลักสูตร Leadership Development (Facilitator Certify Workshop) : The Power To Effectiveness มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง Internal Trainer มาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน พัฒนาผู้นำในระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/สำนักและผู้จัดการส่วน ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่องจากการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาในหลักสูตร The 7 Habits of Highly Effective People เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงตามแผนการพัฒนาผู้นำ ในการอบรม ได้ออกแบบเส้นทางการพัฒนาที่นอกจากการอบรมในห้องเรียน ได้กำหนดให้กลุ่มเป้าหมายจัดทำแผนการพัฒนา โดยตั้งเป้าหมายสิ่งที่อยากจะพัฒนา (Development Goal) เกี่ยวกับตนเอง ทีม และงาน โดยมีแผนในการพัฒนาตามเส้นทางการเรียนรู้ 30 วัน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้แบบ 70:20:10

LHFG
LH BANK **LH Fund** **LH Securities**
GOOD LEADER TEACHER

เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาผู้นำรวมทั้งการขับเคลื่อนให้เกิดการเบิกบานและปรับปรุงตัวต่อตนเอง ต่องาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระตุ้นให้เกิดมุมมองต่างๆที่จะนำไปสู่การสร้างทำเนียบร่วมกัน

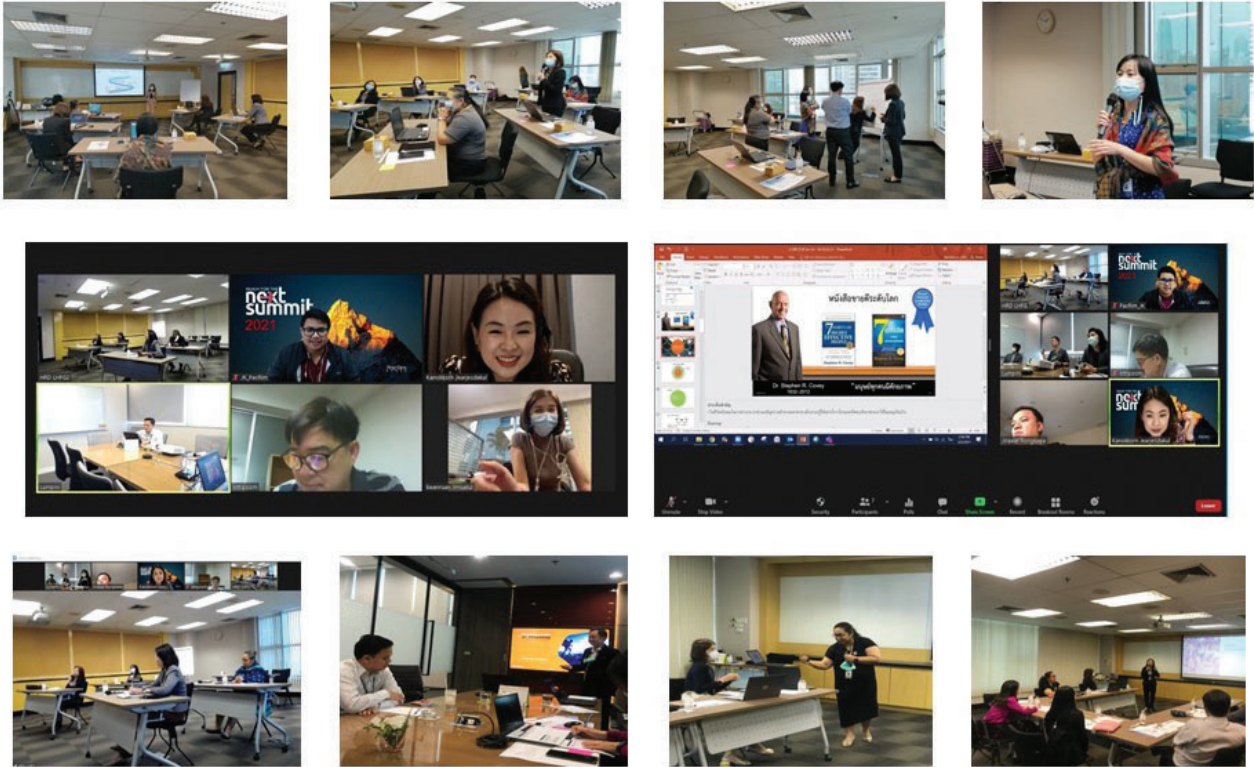
โดยมีกรอบหลักการสะท้อนความเป็นคนรุ่นใหม่ มีน้ำใจมีใจพอ กล้าหาญ คิดนอกกรอบ รวมถึงสามารถบริหารเวลาและวางแผนได้อย่างจำกัด

ด่วน!
 ภายในวันที่ 25 กันยายน เท่านั้น

เปิดรับสมัคร internal trainer พิเศษเฉพาะผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก (N-3) เท่านั้น
 ผู้บังคับฯ เริ่มจากการเป็นผู้ถ่ายทอดที่ดี ๑๗ในการฝึกฝนการเป็นผู้ถ่ายทอดอยู่

เพราะคุณคือ Future Leader ของเรา
 สาขา: 0410/จกนุ Kwanruan #2216, Jiraporn #2264
 email: Kwanruan.I@LHBank.co.th, Jiraporn.Yo@LHBank.co.th

Leadership Development (Facilitator Certify Workshop) : The Power To Effectiveness



ภาพบรรยากาศโครงการพัฒนาผู้นำ การเรียนรู้ในรูปแบบ Classroom และ Virtual Classroom

นอกจากนี้ได้มีการจัดทำโครงการอบรมพัฒนาสมรรถนะผู้นำที่มุ่งเน้นในการบริหารทีมงานผ่านการทำ Group Coaching และ 1 on 1 Coaching ให้ผู้บริหารได้ใช้ทักษะการเป็นโค้ช โครงการดังกล่าวเน้นให้ความสำคัญกับบทบาทที่จำเป็นสำหรับผู้นำครอบครัว 6 Source ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและหลักการ/ทักษะการโค้ช ซึ่งมีเส้นทางการเรียนรู้และพัฒนาเป็นระยะเวลา 4 เดือน เพื่อให้ผู้นำสามารถนำสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการบริหารทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาทักษะที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้นำเป็นอีกทักษะหนึ่งที่จะนำพาผู้นำไปสู่ความสำเร็จ คือ ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication with Impact) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำงาน การบริหารทีม ด้วยหลักสูตร Story Telling มีกระบวนการเรียนรู้แบบ 70:20:10 ที่ประกอบด้วย การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ผ่าน Movie Learning ที่เป็นระบบ Interactive การจัด Group Coaching ร่วมกับ Executive Coach และการทำวิดีโอเล่าเรื่องของตนเอง ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้นำจะได้ฝึกทักษะการเล่าเรื่องพร้อมรับคำแนะนำจาก Coach

ภาพยนตร์เพื่อการเรียนรู้รูปแบบใหม่ ที่ได้สาระและความบันเทิง
ถือเป็น EDUTAINMENT ที่จะทำให้การเรียนรู้ ไม่ใช่เรื่องน่าเบื่ออีกต่อไป

ขั้นตอนการเรียนรู้

<p style="text-align: center;">1 ดูภาพยนตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> • เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านภาพยนตร์ (MOVIE LEARNING) • ภาพยนตร์แบ่งออกเป็น 9 ตอน ตอนละ 5-8 นาที • สอนเสริมการเรียนรู้ในทุกๆ ตอน • แต่ละตอนมีคำถามทดสอบ ทักษะตอบผิดครบ 2 ครั้ง ระบบจะเฉลยตอนเดินไปสู่ข้อถัดไป 	<p style="text-align: center;">2 คุยออนไลน์ *Group Coaching</p> <ul style="list-style-type: none"> • ฝึกอบรม 12 ครั้ง แบบสลับ ครั้งละ 1.5 ชั่วโมง • ปรึกษาร่วมกันเล่าเรื่องกับโค้ช • เสริมคอนเนกชั่นและคำแนะนำ • เรียนรู้การเล่าเรื่องผ่านเคสของเพื่อนร่วมคลาส • เข้าร่วมการฝึกไม่บ่อยกว่า 6 ครั้ง 	<p style="text-align: center;">3 ถ่ายวิดีโอ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ถ่ายวิดีโอเล่าเรื่องของตนเอง • ส่งวิดีโอให้โค้ชรับ Feedback 1 และประกาศปิดคอร์ส
--	--	---

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

บริษัทมุ่งเน้นให้การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยบริษัทให้พนักงานกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และได้ทำการสื่อสารกระบวนการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงให้ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้กับกระบวนการประเมินผล



ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลปฏิบัติงานประจำปีประกอบด้วยสองส่วนสำคัญ คือ พฤติกรรมคาดหวังขององค์กร (Potential) และผลการปฏิบัติงาน (KPI) ซึ่งได้กำหนดสัดส่วนระหว่างสองปัจจัยให้เหมาะสมในแต่ละระดับของพนักงาน และผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน

บริษัทให้ความสำคัญกับการกำหนดและบริหารค่าตอบแทนเพื่อความเป็นธรรมและแข่งขันได้ บริษัทมีนโยบายการปรับเงินเดือนและการจ่ายโบนัสประจำปีโดยอิงตามผลประกอบการและผลการปฏิบัติงาน และมีการปรับเงินเดือนรอบพิเศษโดยใช้ผลสำรวจผลตอบแทนของพนักงานในธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกันมาใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังให้คงอยู่กับบริษัท

อัตราส่วนค่าตอบแทนในมิติหญิงชาย

อัตราส่วนผลตอบแทนพื้นฐานเมื่อเทียบกับหญิงชายเป็น 1 : 1

การสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร

คุณค่าของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงมีนโยบายมอบของที่ระลึกให้กับพนักงานที่อายุการปฏิบัติงานครบ 10 ปี เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ สร้างบรรยากาศในการทำงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับความทุ่มเทของพนักงานที่อุทิศให้กับองค์กร โดยปี 2564 ได้จัดงานมอบของที่ระลึกแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 10 ปี จำนวน 59 คน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่มีอายุงานครบ 10 ปี

2564	2563	2562	2561
59 คน	44 คน	16 คน	43 คน



สร้างการตระหนักรู้ผ่านช่องทางสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ การหล่อหลอม และสร้างการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรให้ยั่งยืน บริษัทมีช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายและสะดวกในการเข้าถึง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการบริหารเนื้อหาและช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างการรับรู้และสร้างทัศนคติในค่านิยมร่วมกัน โดยแบ่งประเภทของสื่อเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. สื่อออนไลน์ เช่น Website LINE Facebook YouTube

LHFG People Connect Intranet และ LHFG People Connect Application (PacD)

2. สื่อออฟไลน์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ สื่อที่อยู่

ตามสาขาของธนาคาร และจดหมายที่ส่งตรงถึงลูกค้า (Direct Mail) กิจกรรมที่สื่อสารเสริมสร้างความภาคภูมิใจ ความมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรม On Site Development ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารทิศทางนโยบายของบริษัท และเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ

การจัดสวัสดิการ และการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน

บริษัทมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพทั้งกายและจิตใจ จึงจัดให้มีสวัสดิการที่ครอบคลุม และมีการทบทวนเพื่อให้เหมาะสมกับปัจจุบัน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การตรวจสอบสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การมอบส่วนลดพิเศษให้กับครอบครัวของพนักงานที่มีความประสงค์จะทำการฉีดวัคซีน หรือตรวจสอบสุขภาพ รวมถึงการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา โดยไม่มีค่าใช้จ่าย



การจัดสวัสดิการ

สวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัทสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้สวัสดิการต่างๆ ดังนี้

- เครื่องแบบพนักงาน
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ค่ารักษาพยาบาล ทันตกรรม และการตรวจสอบสุขภาพ
- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพกลุ่ม
- ลินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และลินเชื่อรถยนต์ อัตราดอกเบี้ยต่ำ

สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน

การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทได้ตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (SHE : Safety Healthy Environment) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายและแผนความปลอดภัยและสุขอนามัยให้พนักงานมีความปลอดภัยขณะทำงาน ดังนี้

- การสื่อสารให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ
- การซ้อมหนีไฟประจำปี



- การจัดตั้ง SHE Hotline เพื่อรับแจ้งเหตุความไม่ปลอดภัยต่างๆ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือ ทั้งนี้ปี 2564 ไม่มีพนักงานได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

	2564	2563	2562	2561
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน (คน)	0	0	0	0

- CARE Project กิจกรรมดูแลความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ

บริษัทจัดให้มีการสื่อสารด้านสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงการสื่อสารเพื่อกระตุ้นเตือนเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนาที่ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยปรับให้พนักงานส่วนหนึ่งไปปฏิบัติงานที่ศูนย์สำรอง และอีกส่วนหนึ่งปฏิบัติงานจากที่บ้าน ทั้งนี้เพื่อดูแลพนักงานให้มีความปลอดภัยและความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีรถรับส่งพนักงานกรณีไปปฏิบัติงานที่ศูนย์สำรอง การมอบหน้ากากอนามัย และเจลล้างมือ รวมทั้งได้สื่อสารมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของไวรัสโคโรนา การป้องกัน การรักษาสุขภาพ ผ่านช่องทาง LHFG People Connect Application

การส่งมอบกล่อง Welcome Back Box เพื่อมอบให้กับพนักงานทุกคนแทนความคิดถึงและความห่วงใย



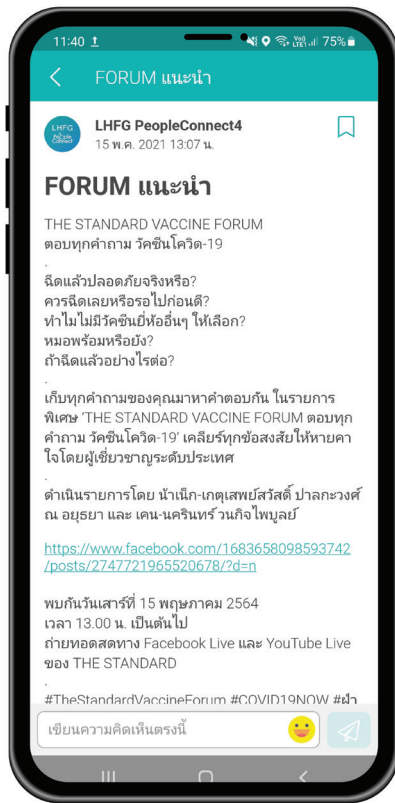
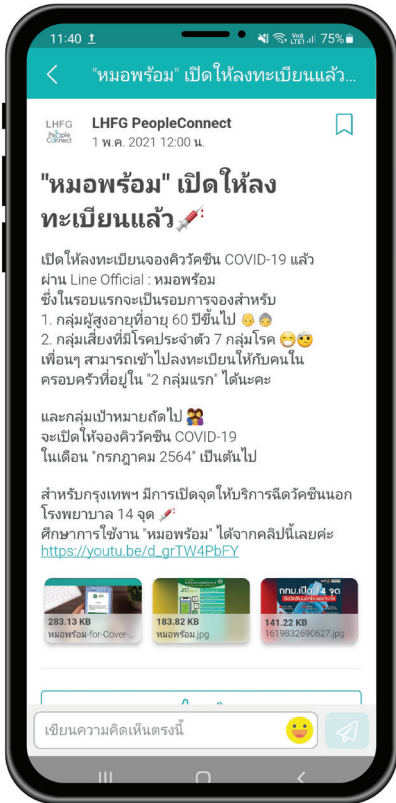
การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพพนักงาน Virtual Activity : Yoga



การให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน Virtual Classroom : LH Bank Fin Design



การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับไวรัสโคโรนาและการดูแลสุขภาพ



การแนะนำสาระความบันเทิงเพื่อสร้างความผ่อนคลายให้กับพนักงาน



ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค



ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่อิงกับภาวะเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จึงทำให้ผลกระทบของการดำเนินธุรกิจสามารถส่งผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการลงทุนต่างๆ ในวงกว้างกว่าธุรกิจประเภทอื่น กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนค์ แอนด์ เฮ้าส์ จึงดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพะความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนค์ แอนด์ เฮ้าส์ คำนึงถึงผลประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ และมีช่องทางการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษารายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งให้ความสำคัญและดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

ธนาคารแลนค์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้ประกาศสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงสิทธิที่พึงได้รับการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัยที่ชัดเจน • ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยงเงื่อนไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปแบบของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง • ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับเข้าใจง่าย ตามรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คป.ภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้ • ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว • ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว • ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสมหากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามแนวนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย



การปฏิบัติต่อผู้บริโภค

ธนาคารได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) มาอย่างต่อเนื่อง โดยการยึดแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจ จนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียในทุกระดับ ควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งองค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

ธนาคารได้พัฒนากระบวนการทำงานโดยกำหนดระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน การจัดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งแยกหน้าที่ของหน่วยงานอย่างเหมาะสม (Three Lines of Defense) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีระบบงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบงานที่ทำให้พนักงานและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยลดข้อผิดพลาด สามารถตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ

- การดูแลบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ไม่มียาการเคลื่อนไหวติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี ธนาคารจะแจ้งยอดเงินคงเหลือและเงื่อนไขการตัดชำระค่าบริการรักษามับัญชีให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า 30 วัน
- การติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ ผู้ติดตามหนี้ต้องแสดงตัวต่อลูกค้าโดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมและในกรณีนี้ผู้ติดตามหนี้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Face to Face) ต้องแสดงเอกสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากธนาคารให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย รวมทั้งได้กำหนดเวลาและสถานที่ในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนมีกระบวนการควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้และบริหารหนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง
- การเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือน แสดงรายละเอียดเงื่อนไขที่เข้าใจง่าย และเปิดเผยข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ และมีวิธีปฏิบัติในการให้ลูกค้าแสดงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขก่อนการตัดสินใจใช้บริการ
- การเผยแพร่ประกาศอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ลูกค้ารับทราบประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ ซึ่งการเผยแพร่จะกระทำโดยการตีพิมพ์ประกาศ ประกาศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร www.lhbank.co.th ซึ่งในประกาศจะระบุอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินและประเภทลูกค้า รายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อลูกค้าสามารถประกอบการตัดสินใจ

ธนาคารจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและลดการติดขัดในการใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดย Call Center ที่ให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง โทร. 1327

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน แนะนำ คิชม โดยมีหน่วยงานที่เป็นอิสระในการรับข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยธนาคารได้เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง ได้แก่

- สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคาร
- Call Center : 1327
- Website : www.lhbank.co.th
- Official Facebook Fanpage

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

การวิจัยและวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงานสาขาโดยการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม และรับฟังข้อเสนอแนะหลังจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

การให้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ภายใต้แนวคิดการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินทุกภาคส่วนเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและทั่วถึง ส่งเสริมให้ประชาชน อาทิ ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ ฯลฯ เพื่อให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวก และด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า อันจะเป็นกลไกสำคัญในการเป็นจุดเริ่มต้นที่ประชาชนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารเงินขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าถึงและใช้บริการทางการเงินมากขึ้น ตลอดจนส่งเสริมทัศนคติในการออมของประชาชน และสามารถต่อยอดไปใช้บริการผลิตภัณฑ์อื่นได้

หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account) ดังนี้

- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (Savings Account)
- 1 คน เปิดได้ 1 บัญชี
- รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์
- ไม่กำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชีครั้งแรก (สามารถเปิดโดยยอดเป็นศูนย์บาท)
- ไม่มีค่าบริการรักษาสัญชีเงินฝาก
- ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิตเพื่อใช้คู่กับบัญชีพื้นฐาน

กรณีสมัครบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้บุคคลธรรมดาที่มีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ภายใต้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ยังไม่หมดอายุ หรือผู้มีสัญชาติไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ธนาคารได้แนะนำการเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐานตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาลมาอย่างต่อเนื่อง

คุณสมบัติผู้เปิดบัญชี

- บุคคลธรรมดาที่ถือบัตรโครงการสวัสดิการแห่งรัฐที่ยังไม่หมดอายุ หรือผู้มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป
- ผู้ได้รับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด โดยเด็กต้องมีอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 3 ปี
- ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ผู้ได้รับเบี้ยความพิการ
- ผู้ได้รับคำตอบแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)
- ผู้ที่ได้รับสิทธิสวัสดิการสังคมอื่นๆ

บัญชีเงินฝากดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้ร่วมกับบริการอื่นๆ

- ของธนาคาร เช่น
- บริการ LH Bank PromptPay
- บริการผ่านบัตร Debit
- บริการ Mobile Application LH Bank M Choice
- บริการชำระหรือหักบัญชีค่าสาธารณูปโภคต่างๆ

กระบวนการทบทวนอายุและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อกำหนดระยะเวลาดำเนินการของบริการทางการเงินต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย โดยครอบคลุมบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และด้านบริการทั่วไป เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน ตลอดจนกำหนดมาตรฐานในการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนของลูกค้าซึ่งจะเป็นการช่วยลดเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร มาตรฐานการให้บริการ

ดังกล่าวได้คำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้เผยแพร่มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร www.lhbank.co.th ประกอบด้วยบริการทางการเงิน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
- การแจ้งข้อยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน

2. ด้านสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

ได้แก่

- การไถ่ถอนหลักประกัน
- การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น
- การพิจารณาสินเชื่อ โดยธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบ
- การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น
- การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อ

3. ด้านเงินฝาก ได้แก่

- การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM / CDM กรณีภายในธนาคารเดียวกันและกรณีต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)
- การทำธุรกรรมโอนเงิน หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง
- การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงินภายในธนาคารเดียวกันและโอนเงินต่างธนาคาร หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ

4. ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต
- การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตรเดบิต
- การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร



5. ด้านบริการทั่วไป ได้แก่

- การขอข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น การคำนวณดอกเบี้ย สินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

การกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และเป็น URSRU (Market Conduct)

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

1. ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม จริใจ ไม่เอาเปรียบ
2. ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมชัดเจน
3. ได้รับบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข
4. ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
5. ได้รับความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตน

การร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม

1 NO POVERTY

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

4 QUALITY EDUCATION

10 REDUCED INEQUALITIES

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ให้ความสำคัญในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมโดยเน้นความยั่งยืนเป็นสำคัญ

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนช่วยเหลือในกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นจิตอาสาในการช่วยเหลือและสร้างประโยชน์ผ่านกิจกรรมด้านต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนโดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชนให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development)

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมที่ธนาคารให้การสนับสนุนครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา
2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมที่เน้นด้านการศึกษาอย่างยั่งยืน ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษาคือเป็นพื้นฐานของความสำเร็จในทุกๆ ด้าน ธนาคารจึงให้ความสำคัญของการส่งเสริมด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณภาพของเยาวชนไทยอย่างต่อเนื่อง อาทิ การจัดทำโครงการสนับสนุนทุนการศึกษาทั่วประเทศ โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมเยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่น ศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้น แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาสศึกษาต่อ การจัดทำโครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้ สู่กรมราชทัณฑ์” โดยให้พนักงานและลูกค้าร่วมบริจาคหนังสือเพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่ผู้ต้องขัง โครงการปฏิทินเก่าเราขอ เพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพฯ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอนหนังสือ อักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา



มอบหนังสือให้แก่กรมราชทัณฑ์ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้อและพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง

การดำเนินโครงการมอบหนังสือเพื่อการเรียนรู้ให้แก่กรมราชทัณฑ์

ปี 2564	ปี 2563	ปี 2562
จำนวน 1,030 เล่ม	จำนวน 1,340 เล่ม	จำนวน 1,625 เล่ม

• โครงการสนับสนุนทุนการศึกษา

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาและการพัฒนาเยาวชนที่เป็นกำลังหลักและแรงขับเคลื่อนที่สำคัญของประเทศในระยะยาว ธนาคารจึงดำเนินโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา เพื่อเยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อได้มีโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย อีกทั้งเพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา อีกทั้งเป็นการเพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

- สร้างความมั่นคงทางการศึกษาให้เยาวชนที่เรียนดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ได้ศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6
- ปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา
- เพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีศักยภาพให้แก่สังคม
- ดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ ตอบแทนและช่วยเหลือสังคมและประเทศชาติโดยรวม (Corporate Social Responsibilities)

ลักษณะของทุนการศึกษา

- เป็นทุนที่ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนสะสมดีเกรดเฉลี่ย 2.60 ขึ้นไป และมีความประพฤติดี
- แบ่งพื้นที่ให้ทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนพื้นที่ใกล้เคียงกับสาขาธนาคารทั้ง 6 ภูมิภาค
- เป็นผู้ด้อยโอกาสเนื่องจากครอบครัวยากจนหรือขาดบุพการี หรืออยู่ในอุปการะของบุคคลอื่นซึ่งผู้อุปการะมีฐานะยากจนหรือเป็นผู้ที่อยู่ในความดูแลอุปถัมภ์ของสถานสงเคราะห์หรือมูลนิธิต่างๆ

รายชื่อโรงเรียนในโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา ปี 2564 ได้แก่

- โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ กรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนธัญรัตน์ จังหวัดปทุมธานี
- โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม
- โรงเรียนหัวหินวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต
- โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

- ทุนการศึกษาต่อเนื่องประจำปี 2564 : จำนวน 72 ทุน สถาบันการศึกษา 6 แห่ง จำนวนเงิน 576,000 บาท
- สำรวจติดตามประเมินผลการศึกษา ปี 2564 จำนวน 2 ครั้ง นักเรียนที่ติดตามผลนักเรียนส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน พ่อแม่หย่าร้างและอยู่กับญาติ ฐานะทางบ้านมีรายได้น้อย อาชีพรับจ้างทั่วไป และระดับการศึกษาจากการติดตามส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี

ภาพกิจกรรมการมอบทุนการศึกษา



โรงเรียนธัญรัตน์ จังหวัดปทุมธานี



โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต



โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่



โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม



ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

กิจกรรม	ปี 2564	ปี 2563	ปี 2562
มอบทุนการศึกษา ต่อเนื่อง	606,000	462,000	318,000
สนับสนุนกิจกรรม ทางสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล	1,200,000	1,168,000	1,112,000

• โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ธนาคารให้ความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างทางการศึกษาให้แคบลงเพื่อระบบการศึกษาของไทยไม่ว่าในเมืองหรือชนบท ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสองเพื่อนำคอมพิวเตอร์และ Notebook ที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งานมอบให้แก่มูลนิธิ โรงเรียนต่างๆ ที่ขาดแคลน เพื่อใช้เป็นแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเตรียมพร้อมให้คนไทยเข้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge Based Society)

การดำเนินโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ปี 2564	ปี 2563	ปี 2562
จำนวน 40 เครื่อง	จำนวน 40 เครื่อง	จำนวน 30 เครื่อง



มอบคอมพิวเตอร์มือสองให้ศูนย์การศึกษาพิเศษ
จังหวัดปัตตานี



มอบคอมพิวเตอร์มือสองให้ศูนย์การศึกษาพิเศษ
จังหวัดนครพนม



มอบคอมพิวเตอร์มือสองให้ศูนย์การศึกษาพิเศษ
จังหวัดสมุทรปราการ

• โครงการปฏิทินเก่าเราขอ

ธนาคารเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วจากผู้บริหารและพนักงานเพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

การดำเนินโครงการมอบปฏิทินให้โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

ปี 2564	ปี 2563
จำนวน 1,250 เล่ม	จำนวน 1,450 เล่ม

2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การดำเนินงานเพื่อสังคมของบริษัทมุ่งเน้นการสนับสนุนโครงการที่ช่วยส่งเสริมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมาอย่างต่อเนื่อง เน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบการสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ ตลอดจนถ่ายทอดทักษะความรู้ โดยร่วมกับพันธมิตร ภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ในพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินธุรกิจ ด้วยเชื่อว่าการทำสาธารณประโยชน์ไม่สามารถทำเพียงลำพังได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันจึงจะเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้แก่สังคม เพื่อเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน อาทิ การเชิญชวนพนักงานและลูกค้า ร่วมบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ รวมไปถึงการร่วมกิจกรรมสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อกระตุ้นให้สังคมไทยร่วมมือกันต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ รวมไปถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

• ด้านกิจกรรมรวมพลังจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม

จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา ธนาคารให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน จึงตั้งคณะทำงานติดตามการระบาดของไวรัสโคโรนา เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการออกมาตรการต่างๆ อาทิ การให้พนักงานทำงาน

จากบ้าน (Work from Home) หรือการเหลื่อมเวลาการทำงาน และพักกลางวัน เพื่อลดการแออัดในการใช้สถานที่ รวมถึงมาตรการเว้นระยะห่างในสถานที่ทำงาน (Social Distancing) นอกจากนี้ ยังได้มีการเตรียมพร้อมด้านสถานที่และสุขอนามัยต่างๆ อาทิ ดูแลทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติม หรือติดตั้งคลุมคูอากาศเพื่อช่วยให้อากาศหมุนเวียนและถ่ายเทได้สะดวก แบ่งพื้นที่ SAFE ZONE โดยก่อนเข้าบริเวณได้เพิ่มการคัดกรอง เช่น มีการตรวจวัดอุณหภูมิ บริการเจลล้างมือ และการใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าพื้นที่

การช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อก็ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ ภัยแล้ง และการระบาดของไวรัสโคโรนา โดยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มธุรกิจและลูกค้ารายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับลูกค้า อีกทั้งเพื่อช่วยคลายความวิตกกังวลและให้ลูกค้ามีความพร้อมที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อธุรกิจ (สำหรับลูกหนี้ที่ไม่เป็น NPL) ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโคโรนา ตามมาตรการความช่วยเหลือฟื้นฟูอย่างยั่งยืน ดังนี้
 - ลดค่างวดโดยขยายระยะเวลาการชำระหนี้
 - พักชำระหนี้เงินต้น
 - ปรับเงื่อนไขการผ่อนชำระ
 - อื่นๆ ตามความเหมาะสม



- มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโคโรนา (สำหรับลูกหนี้ที่ยังไม่เป็น NPL) ดังนี้
 - มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล ลดค่างวดโดยการขยายระยะเวลาการชำระหนี้และคิดดอกเบี้ยในอัตราไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี
 - มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ลดค่างวดโดยขยายระยะเวลาการชำระหนี้



จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนาที่เกิดขึ้นในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนรวมถึงโรงพยาบาลต่างๆ ต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนเตียงสำหรับใช้รองรับผู้ป่วยจำนวนมาก ธนาคารมีความห่วงใยและเห็นความจำเป็นเร่งด่วนของการขาดแคลน จึงได้มอบเตียงสนามกระดาษสำหรับใช้รองรับผู้ป่วยให้แก่หน่วยงานต่างๆ ที่ขาดแคลนจำนวน 10 แห่ง ได้แก่

1. หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จ. ลพบุรี
2. โรงพยาบาลสมเด็จพระธานี ณ ศรีราชา จ. ชลบุรี
3. โรงพยาบาลสนามพลังแผ่นดิน 3
4. ศูนย์พักคอยนครปฐมอุ่นใจ จ. นครปฐม
5. โรงพยาบาลสนามจังหวัดสมุทรสงคราม จ. สมุทรสงคราม
6. โรงพยาบาลขุนหาญ จ. ศรีสะเกษ
7. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จ. พะเยา
8. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อ. เดชอุดม จ. อุบลราชธานี
9. ศูนย์พักคอยโรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ 116 จ. นนทบุรี
10. มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าฯ



มอบเตียงสนามกระดาษเพื่อหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จ. ลพบุรี



มอบเตียงสนามกระดาษ โรงพยาบาลสนามพลังแผ่นดิน 3



มอบเตียงสนามกระดานชุกคยพักคยอนครปฐมอู่ใจ จ. นครปฐม



มอบเตียงสนามกระดาน โรงพยาบาลขุนหาญ จ.ศรีสะเกษ



มอบเตียงสนามกระดาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จ.พะเยา



มอบเตียงสนามกระดาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อ. เดชอุดม จ. อุบลราชธานี



มอบเตียงสนามกระดาน มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าฯ

กลุ่มการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ มีความห่วงใยลูกค้า คู่ค้า ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา จึงมอบเงินบริจาคที่ได้รับบริจาคจากผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าในโครงการ “รวมใจสู้ภัยโควิด-19” เพื่อร่วมสมทบทุนซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางทางการแพทย์เพื่อใช้ในการรักษาและช่วยชีวิตผู้ป่วยจากการระบาดของไวรัสโคโรนา โดยมอบให้สถาบันทางการแพทย์ 3 แห่ง รวมเป็นเงินจำนวน 1,000,000 บาท ได้แก่

- ศิริราชมูลนิธิ (ศิริราชสู้ภัยโควิด)
- โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
- มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าฯ



มอบเงินบริจาค ศิริราชมูลนิธิ (ศิริราชสู้ภัยโควิด)



มอบเงินบริจาค โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ



มอบเงินบริจาค มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าฯ

นอกจากนี้ ได้สนับสนุนอาหารและน้ำดื่มเพื่อแทนค่าขอบคุณและเป็นกำลังใจแก่แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลัง สู้ภัย COVID-19 โดยมอบน้ำดื่มจำนวน 20,000 ขวด และอาหารจำนวน 2,000 ชุด ให้แก่

- โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
- ศูนย์ฉีดวัคซีนกลาง บางซื่อ
- ชุมชนคลองเตย



มอบอาหารกล่องและน้ำดื่ม เพื่อสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ



มอบอาหารกล่องและน้ำดื่ม ให้บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฉีดวัคซีนกลาง บางซื่อ

ปัจจุบันปริมาณโลหิตสำรองที่สภากาชาดไทยได้รับบริจาคไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วย กลุ่มธุรกิจทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้ตระหนักและต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยส่งเสริมกิจกรรมรวมพลังจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม จึงได้เชิญชวนพนักงานบริจาคโลหิตเป็นประจำทุกปี โดยปี 2564 ได้เชิญชวนให้พนักงานเข้าร่วมโครงการ “จิตอาสา บริจาคโลหิต ด้วยหัวใจหนึ่งคนให้สามคนรับ” โดยจะนำโลหิตที่รับบริจาคไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศตามโรงพยาบาลต่างๆ ให้รอดพ้นจากอาการเจ็บป่วย



LH Bank กิจกรรมร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ “จิตอาสาบริจาคโลหิตด้วยหัวใจ หนึ่งคนให้ สามคนรับ” กับสภากาชาดไทย

การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนไทย

ธนาคารเล็งเห็นถึงเยาวชนไทยคืออนาคตของชาติและจะอย่างไรให้เยาวชนเป็นคนเก่งและเป็นคนดี ธนาคารจึงร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกจัดทำโครงการ “คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน” อันเป็นโครงการต้นแบบของแผน Financial Literacy ในการพัฒนาความรู้ทางการเงินโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายนำร่องเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยมีพนักงานธนาคารเป็น The Trainer ถ่ายทอดความรู้ผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม โดยธนาคารดำเนินโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 3

วัตถุประสงค์การจัดทำโครงการ คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน

1. เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการให้ความรู้ทางการเงินภาคประชาชน (Financial Literacy) ตามแผนงานยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทย
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรของธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ให้มีความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล จนสามารถเป็นอาสาสมัคร (Trainer) และลงพื้นที่ทำกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ธนาคารเลือกหรือได้รับมอบหมาย โดยให้ธนาคารเป็นพี่เลี้ยงในลักษณะ “1 ธนาคาร 1 มหาวิทยาลัย” จัดกิจกรรมให้ความรู้



ทางการเงิน โดยใช้เนื้อหา หลักสูตร รูปแบบกิจกรรม ที่เป็นมาตรฐานของสมาคมธนาคารไทยตามแผน Financial Literacy

- 3. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้เกิดความตระหนักรู้ในการวางแผน และบริหารการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพให้กับ นักศึกษามหาวิทยาลัย

ธนาคารในฐานะ 1 ในสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยได้ให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องในการดำเนินโครงการคนไทย ยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน ด้วยตระหนักถึงความสำคัญในการปลูกฝังความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และคุณธรรม เรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างบูรณาการให้กับสังคม ตั้งแต่ระดับเยาวชนเพื่อร่วมสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืนให้กับสังคมต่อไป และเพื่อเป็นการสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชนที่เป็นแกนนำจากมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพแกนนำให้มีบทบาทในการรณรงค์เผยแพร่ด้านวินัยทางการเงิน

อันเป็นการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะของภาคธนาคาร ในการสร้างประโยชน์แก่ชุมชนและสังคมเพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ของธนาคารที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างทุนทางปัญญาให้กับสังคมเพื่อพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมคุณภาพอย่างยั่งยืน

ผลงานของโครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปี 2564

- 1. พัฒนาทักษะการให้ความรู้ทางการเงินและการสร้างวินัยทางการเงินให้กับวิทยากรจากธนาคารสมาชิก 11 แห่ง รวม 721 คน
- 2. ถ่ายทอดความรู้ในมหาวิทยาลัย 45 มหาวิทยาลัย เข้าถึงนักศึกษากว่า 20,374 คน
- 3. ปรับทัศนคติของเยาวชนนักศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อธนาคารในทางที่ดีขึ้น



โครงการ “คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน” เพื่อลงพื้นที่ให้ความรู้และส่งเสริมการบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Literacy) ให้แก่ภาคประชาชน

3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรม โดยเข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีต่างๆ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่ที่ธนาคารให้บริการอยู่ อาทิ การสนับสนุนกิจกรรมเนื่องในเทศกาลตรุษจีน การสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก

เพื่อเสริมสร้างและส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร รวมถึงให้ความสำคัญต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม และสร้างการตระหนักรู้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน



นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนิน ความรับผิดชอบต่อสังคม



ธนาคารได้คิดค้นนวัตกรรมที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน รวมทั้งได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า อีกทั้งเป็นการรองรับกับโลกยุคใหม่ที่กำลังขับเคลื่อนสู่การปฏิรูปเชิงดิจิทัล (Digital Transformation) และนโยบายของรัฐบาลในการดำเนินแผนงานสู่ Digital Economy ซึ่งธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้ จึงส่งเสริมให้มีการพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล (Digital Banking) เพื่อช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการใช้บริการ รวมทั้งได้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า

บริการทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (LH Bank M Choice) เป็นบริการที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านโทรศัพท์มือถือ บริการถอนเงินสด โดยไม่ใช้บัตรเดบิตผ่านตู้ ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ นอกจากนี้ยังสามารถซื้อขายกองทุน และเปิดบัญชีเงินฝากได้อีกด้วย

บริการเปิดบัญชีเงินฝากแบบออนไลน์ ธนาคารได้พัฒนาบริการเปิดบัญชีเงินฝากแบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองยุคสังคมดิจิทัลที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา โดยลูกค้าสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันและเปิดบัญชีเงินฝากแบบออนไลน์ได้ โดยผ่านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบ e-KYC ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ใน 7-Eleven ทุกสาขาทั่วประเทศ กระบวนการยืนยันตัวตนได้มาตรฐานความปลอดภัยระดับ IAL 2.3 ซึ่งนอกจากการตรวจสอบบัตรประชาชนกับกรมการปกครองแบบออนไลน์แล้ว ยังใช้เทคโนโลยี Facial Recognition ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่ได้มาตรฐาน

บริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง สำหรับลูกค้านิติบุคคล (LH Bank Speedy) เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำธุรกรรมได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา และมีระบบรักษาความปลอดภัยแบบ Double Security ที่ทำให้มั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน



บริการบัตรเดบิต (LH Bank Debit Chip Card)

เป็นบัตรที่ใช้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็มได้ทุกธนาคารทั่วประเทศ ปลอดภัยด้วยการบันทึกข้อมูลบนชิปการ์ด จึงไม่ต้องกลัวการถูกคัดลอกข้อมูลจากบัตร อีกทั้งสามารถนำบัตรไปถอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็มที่ต่างประเทศที่มีสัญลักษณ์ UnionPay International และสามารถซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าหรือ Online Shopping ได้อย่างสะดวก พร้อมรับสิทธิพิเศษมากมายจากร้านค้าที่เข้าร่วมโปรแกรมร่วมกับ UnionPay International



บริการบัตรเดบิตพรีเมียม (LH Bank Premium)

เป็นบัตรที่คุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคลสูงสุด 300,000 บาท ซึ่งรับประกันภัยโดยบมจ. ซัมปสามัคคีประกันภัย โดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ เพียงแถลงประวัติสุขภาพในใบสมัคร คุ้มครองทันที สำหรับค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุ เพียงยื่นบัตร LH Bank Premium พร้อมบัตรประชาชนกับสถานพยาบาลคู่สัญญา ที่คุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคลสูงสุด 300,000 บาท ซึ่งรับประกันภัยโดยบมจ. ซัมปสามัคคีประกันภัย โดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ เพียงแถลงประวัติสุขภาพในใบสมัคร คุ้มครองทันที สำหรับค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุ เพียงยื่นบัตร LH Bank Premium พร้อมบัตรประชาชนกับสถานพยาบาลคู่สัญญา

บริการ LH Bank PromptPay (พร้อมเพย์)

เป็นบริการรับ-โอนเงิน เพื่อลดการพกพาเงินสด โดยการผูกบัญชีเงินฝากของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ กับหมายเลขบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือก็สามารถรับ-โอนเงินได้ง่ายๆ เพียงใช้หมายเลขบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชีเงินฝาก สามารถใช้บริการ LH Bank PromptPay ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่

1. บริการทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (LH Bank M Choice)
2. ตู้ ATM LH Bank
3. สาขาของธนาคาร



บริการพร้อมเพย์นิติบุคคล (LH Bank Business PromptPay)

บริการโอนเงินและรับโอนเงินทางเลือกใหม่สำหรับบริษัท/องค์กร โดยผูกบัญชีเงินฝากของบริษัทกับเลขประจำตัวผู้เสียภาษี



บริการข้อมูล My Portfolio เป็นบริการดูข้อมูลส่วนตัวแบบออนไลน์ผ่าน LH Bank M Choice โดยสามารถดูข้อมูลดังนี้
ตู้നിറภัย (Safe Box) เงินฝาก (Deposit) สินเชื่อ (Loan) หลักทรัพย์ (Securities) กองทุน (Mutual Fund) หุ้นกู้ (Debenture) กองทุนส่วนบุคคล (Private Fund) ประกัน (Insurance)

ธนาคารเปิดกว้างและสนับสนุนให้มีการคิดค้น สร้างสรรค์ และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ อันจะทำให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรมจากภายในธนาคารภายใต้การพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2013)

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2013) เพื่อยกระดับการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน ได้แก่ ระบบ BAHTNET และระบบ ICAS ให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านการเงินและด้านชื่อเสียง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและเศรษฐกิจในวงกว้าง

การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรการสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับกรรมการและผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบการปกป้องข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Cyber Security) ของประเทศไทย และในระดับสากล เพื่อยกระดับความระมัดระวังในการป้องกันภัยที่เกิดจากกระแสความเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัล ให้สามารถรับมือและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการอัปเดตภัยคุกคามระบบสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตระหนักถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร