



บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประจำปี 2565

BUSINESS SUSTAINABILITY REPORT 2022

## 3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

### 3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนมาจากการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อครอบครัวคนทุกกลุ่ม สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทมีเจตนาแน่วแน่ในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติด้วยตระหนักว่าบริษัทจะเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าที่ดีแก่องค์กรและผู้ถือหุ้น และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น

#### แนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมโดยปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการทำหน้าที่เป็นตัวแทนองค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน มีคณะกรรมการบรรษัทภิบาลทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้กรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติโดยมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี 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 สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

#### ตราสัญลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



#### กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอ็ส เอ็ส ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกมิติ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

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

### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่บริษัทได้ให้ความสำคัญเพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญที่ว่า “การฟัง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุนไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

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

### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) หมายถึง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศมาใช้ เพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ จนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันของทุกคนในองค์กร และเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่มีความแข็งแกร่งและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอันนำไปสู่การสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของสังคมและประเทศอย่างยั่งยืน

### กรอบดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

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



### มุ่งสู่การเป็นบริษัทเพื่อความยั่งยืน

<p><b>ด้านเศรษฐกิจ</b> การให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม และมีขีดความสามารถ</p>	<p><b>ด้านสังคม</b> การส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง</p>
<p><b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b> ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจ ในสิ่งแวดล้อม</p>	<p><b>ด้านธรรมาภิบาล</b> เสริมสร้างวัฒนธรรม ด้านการกำกับดูแล และการบริหารความเสี่ยง</p>

### โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

บริษัทได้พัฒนาความยั่งยืนตามโครงสร้างการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมผลักดันและบูรณาการความยั่งยืนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสหประชาชาติอย่างเป็นรูปธรรม

### LHFG รั้งรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition

บริษัทได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition ประจำปี 2565 จัดโดยสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งรางวัลดังกล่าวพิจารณาจากการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน ด้าน ESG ของบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรูปแบบการจัดทำรายงานการพัฒนารูจกอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ เพื่อยกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 12.6 ร่วมกัน



### การรับมอบประกาศนียบัตรรับรองฐานะสมาชิก แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต รวมถึงมีการกำหนดนโยบาย การต่อต้านการทุจริต และมีการกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้ คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้รับประกาศนียบัตรการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วม ปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC : Collective Action Coalition Against Corruption) จากสมาคมสถาบัน กรรมการบริษัทไทยครั้งแรกเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2557 ต่ออายุ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2561 และต่ออายุครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564



ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติด้านเศรษฐกิจ	มิติด้านสังคม	มิติด้านสิ่งแวดล้อม
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ปี 2565 ร้อยละ 96.10 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.30 เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่อยู่ที่ร้อยละ 95.80	จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ปี 2565 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับ ปี 2564	เงินให้สินเชื่อกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านพลังงาน ปี 2565 ประมาณ 13,360 ล้านบาท
	อัตราการขาดเจ็บของพนักงานขณะปฏิบัติงาน ปี 2565 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2564 การสนับสนุนเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2565 มูลค่า ประมาณ 2.5 ล้านบาท	<b>การชดเชยคาร์บอนเครดิต</b> ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในปี 2564 บริษัท ได้ทำการชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 2,155 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Scope 1+2+3) คิดเป็นร้อยละ 100 จากปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้ง 3 ประเภท (Scope 1, 2 และ 3) เทียบเท่า การปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 143,667 ต้น
		<b>สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1-2)</b> ต่อรายได้จากการดำเนินการ ปี 2564 เท่ากับร้อยละ 21 ลดลงร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับ ปี 2563 ที่ร้อยละ 30
		หมายเหตุ : บริษัทอยู่ระหว่างการจัดทำรายงานขอรับการทวนสอบ และขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรกับผู้ทวนสอบ ภายนอก โดยมีกำหนดนำส่งผลการรับรองและขึ้นทะเบียน ในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของ องค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบ การพิจารณาประจำปี 2566 เพื่อได้รับผลการประเมินปริมาณ ก๊าซเรือนกระจกปี 2565



มิติด้านเศรษฐกิจ	มิติด้านสังคม	มิติด้านสิ่งแวดล้อม
		<p><b>การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากการจัดการบริหารจัดการกระดาษ</b></p> <p>ปี 2565 ใช้กระดาษจำนวน 11,556 ริม เพิ่มขึ้นร้อยละ 11 จากปี 2564 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 10,441 ริม เนื่องจากปี 2565 บริษัทมีการเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย และมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ใช้กระดาษมากขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงกำหนดแนวทางการลดปริมาณกระดาษที่ไม่จำเป็น ด้วยการประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และวางแผนลดปริมาณกระดาษร้อยละ 5-10 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ทั้งหมดในแต่ละปี</p>
		<p><b>การบริหารจัดการพลังงาน</b></p> <p>ปี 2565 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,668,272 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับปี 2564 เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เข้าสู่สภาวะปกติ บริษัทได้ลดปริมาณการ Work from Home ของพนักงาน รวมถึงการปรับปรุงพื้นที่สำนักงานเพื่อรองรับ Hybrid Workplace ซึ่งบริษัทได้กำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 จากปี 2565 เนื่องจากบริษัทได้เช่าพื้นที่สำนักงานเพิ่มเพื่อรองรับการขยายธุรกิจ ประกอบกับปี 2565 พนักงานปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ซึ่งปี 2566 สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ได้คลี่คลายลง พนักงานจึงกลับมาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานตามปกติ</p>
		<p><b>สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินงาน ปี 2565</b> เท่ากับร้อยละ 0.020 เพิ่มขึ้น 0.004 จากปี 2564 ที่ร้อยละ 0.016 แต่ลดลงร้อยละ 0.005 เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่ร้อยละ 0.025</p>
		<p><b>การบริหารจัดการขยะ</b></p> <p>บริษัทณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และลดการใช้ (Reduce) ทำให้สามารถลดปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ จากปี 2563 ปริมาณ 77,962.80 กก. ลดลงเหลือ 28,323 กก. ในปี 2564 คิดเป็นลดลงร้อยละ 64 และปริมาณขยะรีไซเคิล จากปี 2563 ปริมาณ 5,402.80 กก. เพิ่มขึ้นเป็น 8,320 กก. ในปี 2564 คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 54</p>
		<p><b>สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินงาน ปี 2564</b> เท่ากับร้อยละ 0.0003 ลดลงร้อยละ 0.0007 เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่ร้อยละ 0.0010</p>
		<p><b>สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน ปี 2564</b> เท่ากับร้อยละ 41.59 เพิ่มขึ้นร้อยละ 34.14 เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่ร้อยละ 7.45</p>
		<p>หมายเหตุ : ข้อมูลการบริหารจัดการขยะปี 2565 บริษัทอยู่ระหว่างจัดทำรายงานขอรับการทวนสอบและขอการรับรองกับผู้ทวนสอบภายนอก</p>

### นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม ตระหนักถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม บริษัทจึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ดังนี้

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

ความรับผิดชอบต่อสังคม

รายละเอียดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้เปิดเผยไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัท ([www.lhfg.co.th](http://www.lhfg.co.th))

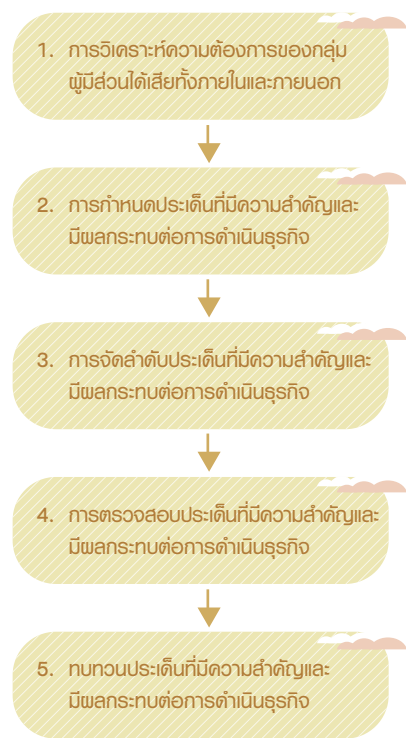
### วัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

- เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของบริษัทสอดคล้องกับผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- เพื่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้สร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

### 3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบถึงแนวนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้กรอบการรายงานตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยขอบเขตเนื้อหาของรายงานจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2565

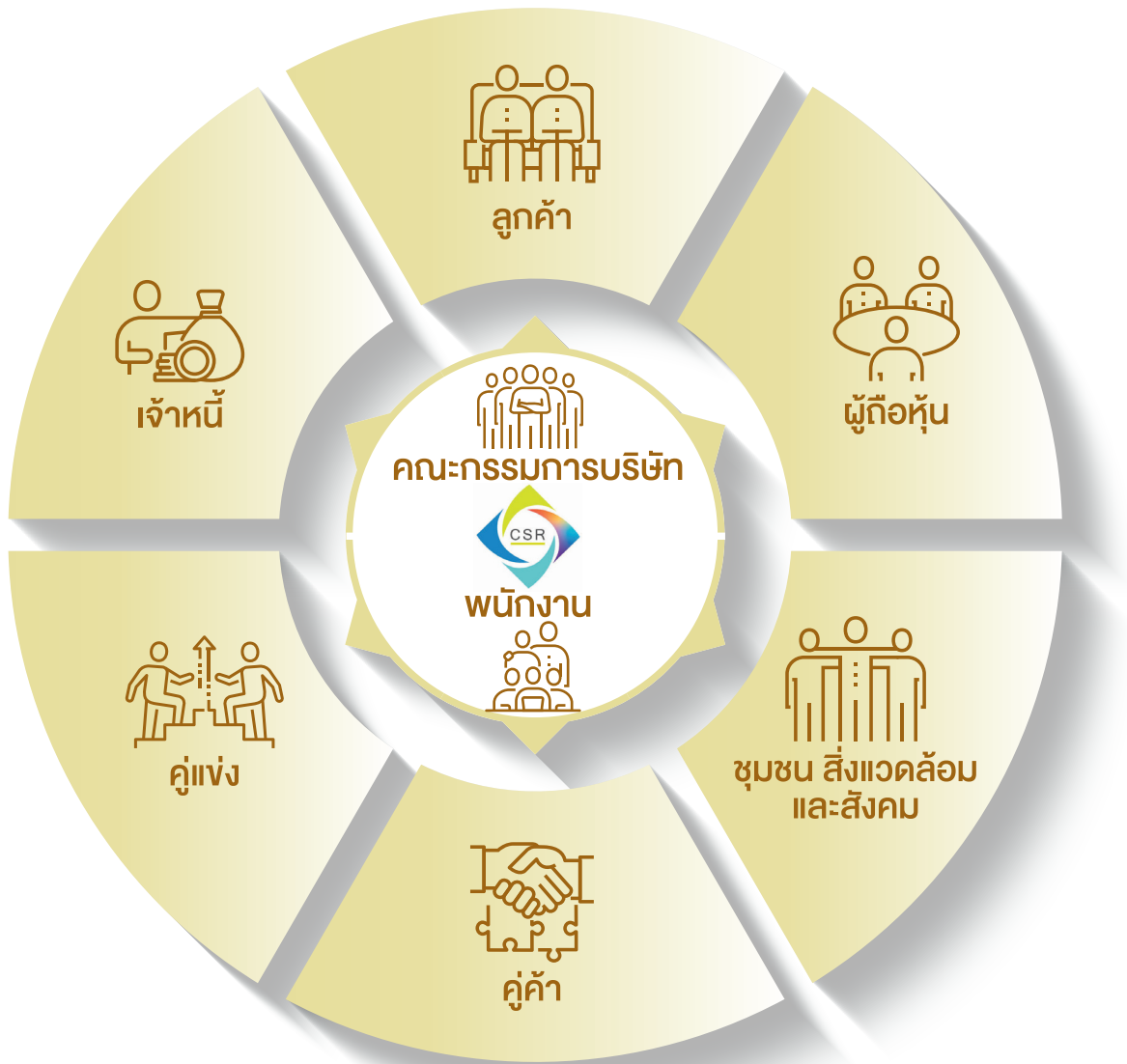
บริษัทได้นำเสนอเนื้อหาการรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และนำมากำหนดเป็นประเด็นหลักที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจตามแนวปฏิบัติของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีขั้นตอนดังนี้



### 1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีกระบวนการและขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกผ่านการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ รวมถึงช่องทางการสื่อสารต่างๆ โดยกำหนดความถี่ในการดำเนินงานที่ชัดเจน อาทิ การสำรวจความผูกพันของพนักงาน

ที่มีต่อบริษัท เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การระบุและคัดเลือกผู้มีส่วนได้เสียจะพิจารณาจากการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และผลกระทบของการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม



#### แนวปฏิบัติต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการค้าเงินธุรกิจ 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


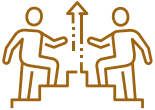

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
<b>1. ผู้ถือหุ้น</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>• ผลการดำเนินงานดี และเติบโตอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม</li> <li>• ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีความเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้</li> <li>• การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างผลประกอบการที่ดีภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ดี</li> <li>• จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง</li> <li>• จัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน และจัดประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ 2 ครั้ง</li> <li>• เปิดเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และมีความโปร่งใส</li> <li>• จัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์</li> <li>• รับข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด</li> <li>• เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอเรื่องที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท และเผยแพร่ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยให้สิทธิในเรื่องดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น</li> <li>2. การเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการ</li> <li>3. การเสนอคำถามล่วงหน้า</li> </ol> </li> <li>• เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม</li> </ul>
<b>2. คณะกรรมการบริษัท</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตามหลักบรรษัทภิบาล เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>• ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม</li> <li>• ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>• จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อพิจารณา กลั่นกรอง ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัท</li> <li>• ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา</li> <li>• มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ</li> <li>• ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการและธุรกิจของบริษัท</li> <li>• การปฐมนิเทศกรรมการใหม่</li> <li>• การประเมินตนเองของคณะกรรมการเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ</li> <li>2. การประเมินตนเองของกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อยเป็นรายบุคคล</li> <li>3. การประเมินกรรมการบริษัทแบบไขว้</li> <li>4. การประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ol> </li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
<p><b>3. พนักงาน</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพ</li> <li>• การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินชีวิต</li> <li>• การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดถูกสุขอนามัย และมีความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>• การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม</li> <li>• การให้ผลตอบแทน มีตำแหน่งงานและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>• การเปิดโอกาสให้พนักงานจัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจ้างงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน</li> <li>• ส่งเสริมการจ้างงานกับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น การเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานคนพิการ</li> <li>• พัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน</li> <li>• ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงาน อันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจนั้นอยู่บนฐานของการเลือกปฏิบัติ</li> <li>• สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ</li> <li>• เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็น โดยปราศจากการแทรกแซงการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน</li> <li>• มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ หรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น</li> <li>• จัดสภาพที่ทำงานที่เหมาะสมให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย และมีศักดิ์ศรี</li> <li>• ปกป้อง ไม่กลั่นแกล้ง หรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง</li> <li>• จัดทำนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รวมถึงวิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดกิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่ในวันแรกของการทำงาน</li> <li>• ปลูกนิเทศพนักงานใหม่</li> <li>• ส่งเสริมให้พนักงานมีค่านิยมองค์กร</li> <li>• การพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยจัดให้มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะแก่พนักงานในทุกระดับ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านระบบ Intranet PaCD ซึ่งพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา แบบไม่มีข้อจำกัด เพื่อเสริมสร้างศักยภาพพนักงาน</li> <li>• กำหนดแผนพัฒนาทดแทนตำแหน่งผู้บริหารและตำแหน่งสำคัญ</li> <li>• จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นทีม</li> <li>• สำรองการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้ใกล้เคียงตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น</li> <li>• จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> <li>• ปกป้อง ไม่กลั่นแกล้ง หรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในบริษัท</li> <li>• จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแผนความปลอดภัยและสุขภาพอาชีวอนามัยให้พนักงานมีความปลอดภัยขณะทำงาน</li> <li>• ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>• จ้างคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพเพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ</li> <li>• จัดช่องทางการสื่อสารและเรียนรู้และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
<p><b>4. ลูกค้า</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>• การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และเป็นธรรม (Market Conduct)</li> <li>• ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ครบครัน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ</li> <li>• ความพร้อมในการรับฟัง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>• การรักษาข้อมูลลูกค้า</li> <li>• ความเท่าเทียมกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสำรวจความพึงพอใจเมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่สาขา</li> <li>• การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า และการกำหนดมาตรการในการรักษาข้อมูลลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์</li> <li>• ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>• ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย</li> <li>• รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข</li> <li>• คิดค้นและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>• เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายต่อการเข้าถึง</li> <li>• ให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>• รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว</li> <li>• จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า</li> <li>• มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า</li> </ul>

<p><b>5. ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน</li> <li>• ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้</li> <li>• ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายภาครัฐ</li> <li>• ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม</li> <li>• รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมใกล้เคียง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมควบคู่กับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม</li> <li>• สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม</li> <li>• ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการเข้าถึงการศึกษา</li> <li>• ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา</li> <li>• ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• จัดทำแผนฉุกเฉินให้เหมาะสม เพื่อลดความสูญเสีย</li> <li>• เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงความคิดเห็น สร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรม อันจะก่อให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรม</li> <li>• ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรม</li> <li>• ตรวจสอบกระบวนการประกอบธุรกิจ อยู่เสมอว่าก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมหรือไม่ และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบจะแก้ไขในทันที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รับฟังความคิดเห็นของชุมชนใกล้เคียง เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรือให้การสนับสนุน</li> <li>• ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา</li> <li>• จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสม เพื่อป้องกัน ความสูญเสีย และความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>• ทำโครงการ Green Office ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า กระดาษ และเปลี่ยนเครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณสมบัติรักษาสิ่งแวดล้อม</li> <li>• โครงการ “LH Bank สนับสนุนทุนการศึกษา” มอบโอกาสให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อได้รับโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย</li> <li>• โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ให้กับเยาวชนที่ขาดแคลน</li> <li>• โครงการปฏิทินเก่าเราขอ เพื่อส่งมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา</li> </ul>
---	---	--	--



ผู้มีส่วนได้เสีย	วิเคราะห์ความต้องการ	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ ตามนโยบาย	กระบวนการดำเนินการ
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการส่งหนังสือ สื่อความรู้สู่กรมราชทัณฑ์ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง</li> <li>• การบริจาคโลหิตโครงการ “จิตอาสาบริจาคโลหิต ด้วยหัวใจ หนึ่งคนให้สามคนรับ” โดยจะนำโลหิตที่รับบริจาคไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศตามโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศให้รอดพ้นจากอาการเจ็บป่วย</li> <li>• การบริจาคสิ่งของและเงิน การผ่อนปรนการชำระหนี้ ลดค่าวงเงินเชื่อ การให้สินเชื่อเพิ่ม สำหรับลูกค้าหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ</li> <li>• ช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 โดยการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระ ขยายระยะเวลาเงินกู้ สนับสนุนสินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนเพิ่ม</li> </ul>
<p><b>6. คู่ค้า</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม</li> <li>• Facility and Process Sharing : ส่งต่อลูกค้าในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮาส์</li> <li>• Information Sharing : การแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำธุรกิจ</li> <li>• Network Extension : การขยายเครือข่ายไปกับพันธมิตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา</li> <li>• สร้างพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีศักยภาพ</li> <li>• มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ</li> <li>• ไม่กีดกันคู่ค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พบปะคู่ค้า</li> <li>• ทำการตลาดร่วมกับคู่ค้าของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮาส์</li> <li>• สร้างพันธมิตรกับคู่ค้าเพื่อลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่นมาใช้บริการ</li> <li>• รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> <li>• จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับคู่ค้า</li> <li>• ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li>• คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใส</li> </ul>
<p><b>7. คู่แข่ง</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดีและไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม</li> </ul>
<p><b>8. เจ้าหนี้</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลงและหน้าที่ที่พึงมี</li> <li>• รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน</li> </ul>

## 2. การกำหนดประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทนำประเด็น ข้อคิดเห็น คำแนะนำ สิ่งที่คาดหวังในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกมาพิจารณาตามแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน** ได้แก่ กรรมการบริหาร ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัทฯจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นในรูปแบบการพบปะหารือ การจัดประชุม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก** ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนสิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้ บริษัทฯได้รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็นในรูปแบบการพบปะหารือเพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทมีความสำคัญเท่ากัน เนื่องจากมีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและเป็นรากฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี อีกทั้งเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้แก่บริษัทเมื่อเกิดปัญหา เพราะผู้ที่มีส่วนได้เสียจะมีความมั่นใจต่อบริษัทในการจัดการปัญหาต่างๆ ได้

### 3. การจัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและแบ่งประเด็นออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ระดับความสำคัญปานกลาง และระดับความสำคัญมาก รวม 9 ประเด็น โดยนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวใน Materiality Matrix โดยแกนตั้งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบริษัท

บริษัทดำเนินธุรกิจตามหลักการเป็นบริษัทที่จะเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth) และขับเคลื่อนธุรกิจด้วยความมุ่งมั่นอย่างแข็งแกร่งโดยครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ปี 2565 บริษัทมีเป้าหมาย การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สำคัญ ดังนี้

เป้าหมายหลัก	ความมุ่งมั่น	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน	การบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	ปี 2565 ตั้งเป้าในการชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลาง (Carbon Neutral)	ปี 2564 ชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 2,155 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 143,667 ต้น

### 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"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ถือหุ้น</li> <li>ลูกค้า</li> <li>คู่ค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>	
การดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)	GRI 102-43 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 203-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลยุทธ์การค้าเงินธุรกิจอย่างยั่งยืน</li> <li>ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค</li> </ul>	   
การพัฒนาด้านดิจิทัล	GRI 203-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>	   
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"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ถือหุ้น</li> <li>ลูกค้า</li> <li>คู่ค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ</li> <li>การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</li> </ul>	
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"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ถือหุ้น</li> <li>ลูกค้า</li> <li>คู่ค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปัจจัยความเสี่ยง</li> <li>การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>	 
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"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท และผู้บริหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คู่ค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม</li> <li>การเคารพสิทธิมนุษยชน</li> </ul>	     

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	ประเด็น ด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วน ได้เสียภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การส่งเสริมความรู้ ด้านการเงิน	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	• บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน	• ลูกค้า • ชุมชน • สิ่งแวดล้อม และสังคม	• การร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม	
สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน	GRI 305-1 GRI 305-2	• บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน	• ลูกค้า • ชุมชน • สิ่งแวดล้อม และสังคม	• การจัดการด้านความ ยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม	
การดูแลชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	• บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน	• ลูกค้า • ชุมชน • สิ่งแวดล้อม และสังคม	• การร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม	

#### 4. การตรวจสอบประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทจะรวบรวมประเด็นที่มีความสำคัญนำเสนอผู้บริหาร และคณะกรรมการบรรษัทภิบาล เพื่อรับทราบและให้แนวทาง ดำเนินงาน ซึ่งได้รายงานในรายงานการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน และเว็บไซต์ของบริษัท

#### 5. การทบทวนประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทจัดให้มีกระบวนการทบทวนข้อมูลหลังจากการ เผยแพร่รายงานฉบับนี้ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานในฉบับต่อไป

#### การตรวจสอบคุณภาพของรายงาน

เนื้อหาที่ได้นำเสนอในรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และเว็บไซต์ของบริษัทได้ผ่านการตรวจสอบ สอบทาน จากหน่วยงาน ที่รับผิดชอบของบริษัทที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ และสอดคล้องกับ แนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนา ธุรกิจอย่างยั่งยืน

#### การเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการ ต่อต้านการทุจริต

บริษัทได้สนับสนุนให้คู่ค้าตระหนักถึงการสร้างสังคมปลอด คอร์รัปชัน โดยได้เชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้าน การทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน ด้วยการแจ้งลูกค้า และผู้มีอุปการะคุณเพื่อขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญ ของกำนัล สิ่งตอบแทนอื่นใด หรือการเลี้ยงรับรองแก่เจ้าหน้าที่บริษัท

#### การพิจารณาสินเชื่อตามประเด็นความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ในการอำนวยการสินเชื่อได้ตระหนักถึงความสำคัญ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อจะมีกระบวนการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ซึ่งมีประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณา หากการดำเนินธุรกิจของลูกค้า ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคาร จะไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

## การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ มุ่งมั่นยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และเพื่อทราบความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนามาตรฐานการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถกำหนดเป็นตัวชี้วัดการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่าตอบสนองการให้บริการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ

## การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนห่วงโซ่อุปทาน โดยเน้นเรื่องความร่วมมือกับคู่ค้าทุกรายเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณของบริษัท

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 คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการและราคา

**การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ** มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดหารายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ
2. คัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ไม่ยุ่งเกี่ยวกับการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน และยึดตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการ และราคา ตามแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท ซึ่งรวมถึงการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ

รักษาสีสิ่งแวดล้อมเพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานให้เกิดการค้าเงินธุรกิจร่วมกันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3. เมื่อได้รายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ผ่านการคัดเลือก จะเข้าสู่การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้สินค้าหรือบริการที่คุณภาพดี มีต้นทุนและราคาที่เหมาะสม

ปี 2565 ธนาคารมีคู่ค้า 680 ราย ลดลงร้อยละ 27.6 เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่มีจำนวน 939 ราย เนื่องจากมีการปรับปรุงรายชื่อคู่ค้าให้เป็นปัจจุบัน โดยคู่ค้าได้รับทราบที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคาร 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 ความรับผิดชอบและมีการปฏิบัติตามเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

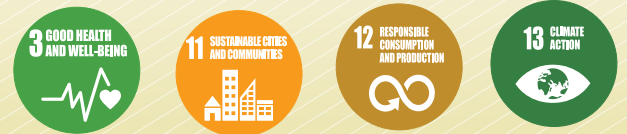
## การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

บริษัทใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี (Tax Incentives) อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงใช้โครงสร้างภาษีในแนวทางที่ถูกต้องซึ่งไม่ก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษี สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้ นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักและแสดงเจตนาารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนและส่งเสริมการมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลระดับองค์กร บริษัทได้รับเชิญเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network : TCNN) และเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการด้าน Climate Finance เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคท้องถิ่นและชุมชน ในการยกระดับการลดก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศและมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ตามเจตนาารมณ์ของประชาคมโลกที่ปรากฏในเป้าหมาย

ของความตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนเชื่อมโยงกับแคมเปญ Race To Zero จาก UNFCCC รวมทั้งให้สอดคล้องกับการประกาศเจตนาารมณ์ของประเทศไทยที่จะยกระดับการแก้ไขปัญหาสภาพภูมิอากาศให้บรรลุความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี พ.ศ. 2593 และจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emission) ภายในปี พ.ศ. 2608



#### คาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (Carbon Footprint for Organization : CFO)

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

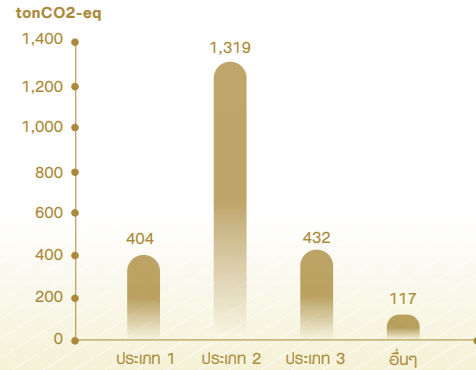
ด้วยเจตนาารมณ์ในเรื่องการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน บริษัทจึงมีเป้าหมายในการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม อบรม ล้มมนา เพื่อเตรียมความพร้อมและเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการขยายผลกิจกรรมลดคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศปีที่ 8 ของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นองค์กรนำร่องภาคสมัครใจประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร และพิจารณาแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบริษัทและบุคลากรอย่างยั่งยืน

จากจุดเริ่มต้นเมื่อปี 2565 บริษัทยังคงนโยบายจัดทำรายงานการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่เป็นไปตามข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งมีขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) โดยพิจารณาจากกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรในปี 2564 จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นเกณฑ์ในการทวนสอบ โดยรายงานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรจากผู้ทวนสอบภายนอก โดยหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก มหาวิทยาลัยพะเยา โดยระดับการรับรองที่ยื่นขอเป็นแบบการรับรองแบบจำกัด (Limited Assurance) ที่ระดับความมีสาระสำคัญเท่ากับร้อยละ 5 (5% Materiality Threshold) และได้รับมอบประกาศนียบัตรรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2565



### ตารางแสดงผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปี 2564

ขอบเขต	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร	สัดส่วนเมื่อเทียบขอบเขต 1 และ 2	สัดส่วนเมื่อเทียบขอบเขต 1, 2 และ 3
ประเภท 1	404	23.45	18.75
ประเภท 2	1,319	76.55	61.21
ประเภท 3	432		20.05
อื่นๆ	117		
รวม Scope 1 & 2	1,723	100.00	
รวม Scope 1 & 2 & 3	2,155		100.00
Carbon intensity (Scope 1+2)		0.144962043	kgCO <sub>2</sub> e/sq.m
Carbon intensity (Scope 1+2+3)		0.181307721	kgCO <sub>2</sub> e/sq.m



ปี 2564 สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1&2) ต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 21

ปัจจุบันบริษัทอยู่ระหว่างจัดทำรายงานเพื่อประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ในปี 2565 ซึ่งยังคงขอบเขตขององค์กร แบบควบคุมทางด้านการเงิน (Financial Control) จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นเกณฑ์ในการทวนสอบเช่นเดียวกับปี 2564 รวมทั้งดำเนินการขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรกับผู้ทวนสอบภายนอก โดยมีกำหนดนำส่งผลพิจารณารับรองขึ้นทะเบียนในรอบการประเมินพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาประจำปี 2566

### คาร์บอนเครดิต (Carbon Credits)

องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsetting Program) โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างอุปสงค์คาร์บอนเครดิตจากโครงการ CDM และโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจในประเทศไทย อันจะช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ นำไปสู่แรงผลักดันในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาพรวมสูงขึ้น

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของกลไกดังกล่าว ตลอดจนให้การสนับสนุนและช่วยขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ โดยมีนโยบายการชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) โดยในปี 2564 ได้ดำเนินการชดเชยคาร์บอนเครดิต ปริมาณ 2,155 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 143,667 ต้น

โดยได้เลือกใช้คาร์บอนเครดิตจากโครงการ Naresuan Hydropower Project เลขที่เครดิต TH-21-1777590-1779744-1-1-1 และได้รับใบประกาศนียบัตร Carbon Neutral Certificate รวมทั้งได้รับการอนุญาตให้ใช้เครื่องหมาย Carbon Neutral จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2565 และในปี 2565 บริษัทยังคงตั้งเป้าในการชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลาง (Carbon Neutral)

### การบริหารจัดการพลังงาน

บริษัทได้บริหารจัดการพลังงานอย่างต่อเนื่องทั้งไฟฟ้าและน้ำประปา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ อาทิ

- การปรับปรุงอาคารสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงานที่มุ่งใส่ใจสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดมลภาวะ ลดการใช้พลังงาน และลดค่าใช้จ่าย

- การลดจำนวนอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นเก่าและเป็นอุปกรณ์ที่สามารถใช้ได้เฉพาะด้าน (Single Function) ที่มีอยู่เดิม และเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยลดมลภาวะและช่วยลดการใช้พลังงาน ซึ่งจากการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและประหยัดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายกระดาษ ค่าใช้จ่ายในการจัดหาอุปกรณ์สำนักงาน และค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รวมทั้งประหยัดพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน

- การเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานของ Printer จากเดิมใช้ Printer แบบ Single Function เปลี่ยนเป็นแบบ Multi Function โดยจัดวางเป็น Pool เพื่อให้ใช้ร่วมกัน ทำให้ประหยัดปริมาณการใช้ไฟฟ้า และประหยัดพื้นที่ใช้สอย

- การเลือกใช้หลอดไฟแบบหลอดฟลูออเรสเซนต์ประหยัดพลังงาน หลอดไฟ LED และหลอดไฟที่มีวัตต์พอเหมาะกับพื้นที่ขนาดของสายไฟที่เหมาะสม การเลือกใช้สีโทนอ่อนตลกแต่งอาคารและใช้แสงจากธรรมชาติให้มากที่สุด และเลือกใช้หัวก๊อกน้ำที่ประหยัดน้ำ

- บริษัทได้เปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่ปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 2,775 หลอด โดยแบ่งเป็นหลอดยาว จำนวน 2,378 หลอด และหลอดสั้น จำนวน 397 หลอด ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 618,360 kWh หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับ

การใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ และลดความร้อนจากการแผ่กระจายของรังสีความร้อนเมื่อเทียบกับหลอดฟลูออเรสเซนต์แบบเดิม ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 359,947.36 Kg.Co<sub>2</sub>e โดยคำนวณตลอดอายุการใช้งานเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ Co<sub>2</sub> จำนวน 39,995 ต้น

### โครงการเปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED



- การตรวจวัดค่าลมเครื่องปรับอากาศ และการแก้ไขปรับค่าลมให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศและลดค่าใช้จ่ายจากความสูญเสียพลังงาน

### การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Reduction)

บริษัทได้นำผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กรในปี 2563 เป็นปีฐาน โดยจากรายงานดังกล่าวได้นำไปสู่การนำมาพิจารณาปรับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรม

บริษัทได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2565 ได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมดังนี้

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
โครงการหลักสูตรอบรม Climate Change Measurement & Management สำหรับภาคการเงิน (Financial Sector)	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	5 ท่าน
การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล ESG และแนะนำระบบ ESG Data Platform	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	5 ท่าน
SET E-Learning : CFO01-Business and GHG Emission Reduction	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	3 ท่าน
SET E-Learning : CFO02-Carbon Footprint for Organization	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	3 ท่าน
Regulatory Framework and Incentives for Low Carbon Future Society	Petroleum Institute of Thailand	5 ท่าน
การพัฒนาการบริหารจัดการขยะในองค์กรเพื่อลด Carbon Footprint	GEPP Sa-Ard Company Limited	5 ท่าน
ISO 41001 Facility Management System	Bureau Veritas Thailand	1 ท่าน
ESG Management for Sustainable Financing	ERM-Siam Company Limited	5 ท่าน

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
ตราสารหนี้กลุ่มความยั่งยืน : มิติใหม่ของการระดมทุนเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	5 ท่าน
ความคาดหวัง และข้อกังวลในการลงทุน	The Asian Development Bank	5 ท่าน
Green Bond Issuance and Certification	TRIS Rating	5 ท่าน
Climate Risk & Opportunity Assessment	The Creagy Company Limited	5 ท่าน
ยานยนต์ไฟฟ้า (EV) โอกาส และความท้าทายสำหรับการลดก๊าซเรือนกระจก	Electric Vehicle Association of Thailand (EVAT)	5 ท่าน
The Future of AI and Robotics for Climate Change in Agroforestry Sector	AI and Robotics Ventures Company Limited	5 ท่าน
Salesforce : Journey to Net Zero	Salesforce	5 ท่าน
Climate Action Partnership Towards Carbon Neutrality/ Net Zero Emission	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
การกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกที่สอดคล้องกับเป้าหมายทางวิทยาศาสตร์ (Science-Based Targets : SBT)	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	5 ท่าน
แนวทางและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการมุ่งสู่เป้าหมาย Net Zero	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
การสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย ครั้งที่ 1 “Climate Action Policy : กรอบนโยบาย การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เตรียมความพร้อมสู่เป้าหมาย Carbon Neutrality - Net Zero”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
การสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย ครั้งที่ 2 “Carbon Market : โอกาสทางธุรกิจลดโลกร้อน มุ่งสู่เป้าหมาย Carbon Neutrality”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
การสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย ครั้งที่ 3 “Climate Finance : ESG and Green Bond Financing”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
การสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย ครั้งที่ 4 “เทคโนโลยีและนวัตกรรม : Innovative Climate Change Technology”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
งานสัมมนาและรับฟังความคิดเห็น ครั้งที่ 4 และ 5 และประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) แนวทางการกำหนดตราสารคาร์บอนภายในองค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	5 ท่าน
ประชุมคณะอนุกรรมการด้าน Climate Finance ครั้งที่ 1/2565	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	2 ท่าน
ประชุมคณะอนุกรรมการด้าน Climate Finance ครั้งที่ 2/2565	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	2 ท่าน
TBCSD Climate Action “ต้นแบบธุรกิจคาร์บอนต่ำและยั่งยืน” Season 2: กลุ่มธุรกิจการเงิน และกลุ่มปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์	Thailand Environment Institute	2 ท่าน
Net-Zero Targets : Energizing Efforts For Action	สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	2 ท่าน
Connecting Corporates and Investors Through Environmental Disclosure	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	5 ท่าน
“Carbon Tax” : ถอดรหัสภาษีคาร์บอน รู้ก่อน..พร้อมกว่า	มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง	2 ท่าน

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและแนวทางดำเนินการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก : เข้าใจความเสี่ยง โอกาส และเข้าใจตัวเอง	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	5 ท่าน
การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและแนวทางดำเนินการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก : การกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกที่สอดคล้องกับเป้าหมายทางวิทยาศาสตร์ (SBT)	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	5 ท่าน
การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและแนวทางดำเนินการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก : เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก แนวทางการลดการรายงานการชดเชย	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	5 ท่าน
Turning Waste into Value - Waste and Recycling Business	สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	2 ท่าน
Climate Related Disclosures and Implementation - Series 1 : Deep Dive into Climate Related Disclosures	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	5 ท่าน
Climate Related Disclosures and Implementation - Series 2 : Climate Risk Management and Climate Scenario Analysis	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	5 ท่าน

### การบริหารจัดการขยะ:

ปัญหาขยะในประเทศไทยนับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะปัญหาขยะตกค้าง จากรายงานของกรมควบคุมมลพิษระบุว่าในปี 2563 มีขยะที่ไม่ได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องปริมาณ 7.88 ล้านตัน หรือคิดเป็นร้อยละ 31 จากปริมาณที่เกิดขึ้นทั้งหมดในปีนั้น ขยะส่วนนี้ก่อให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมาก ทั้งเรื่อง การเกิดแหล่งเชื้อโรคสะสม การรั่วไหลของขยะออกสู่ขยะกลายเป็นขยะทะเล หรือแม้กระทั่งการสะสมของไมโครพลาสติกในอาหารทะเล ประเทศไทยจึงได้มีการจัดทำ Roadmap การจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561-2573 ซึ่งมีเป้าหมายการนำขยะพลาสติกกลับมาใช้ประโยชน์ร้อยละ 100 ภายในปี 2570

บริษัทสามารถลดปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจจากปี 2563 ปริมาณ 77,962.80 กก. ลดลงเหลือ 28,323 กก. ในปี 2564 คิดเป็นลดจ้อยละ 64 และปริมาณขยะรีไซเคิลจากปี 2563 ปริมาณ 5,402.80 กก. เพิ่มขึ้นเป็น 8,320 กก. ในปี 2564 คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 54

ปี 2564 สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินการ เท่ากับร้อยละ 0.0003

ปี 2564 สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน เท่ากับร้อยละ 41.59

บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการขยะโดยการรณรงค์การใช้กระดาษให้ประหยัดในรูปแบบต่างๆ (Paperless) เช่น การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และลดการใช้ (Reduce) โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และรณรงค์ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และลดการใช้ (Reduce)

### เป้าหมายการบริหารจัดการขยะ: ปี 2565

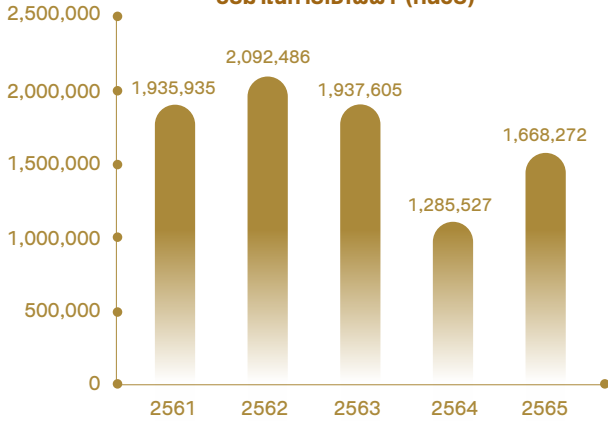
เมื่อปี 2565 บริษัทเข้าร่วมโครงการแยกขยะเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย เพื่อดำเนินการคัดแยกขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย ภายในสำนักงาน รวมทั้งรณรงค์ให้พนักงานคัดแยกขยะก่อนทิ้งให้ถูกต้อง และในปี 2566 บริษัทมีแผนดำเนินการคัดแยกขยะภายในองค์กร โดยคัดแยกขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตรายออกจากกัน รวมถึงการรณรงค์ให้พนักงานคัดแยกขยะก่อนทิ้งอย่างถูกต้อง

### การบริหารจัดการไฟฟ้า

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

ปี 2565 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,668,272 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับปี 2564 เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เข้าสู่สภาวะปกติ บริษัทได้ลดปริมาณการ Work from Home ของพนักงาน รวมถึงการปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน

### ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย)



ปี 2565 สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินงาน เท่ากับร้อยละ 0.020

### เป้าหมายการบริหารจัดการไฟฟ้า ปี 2566

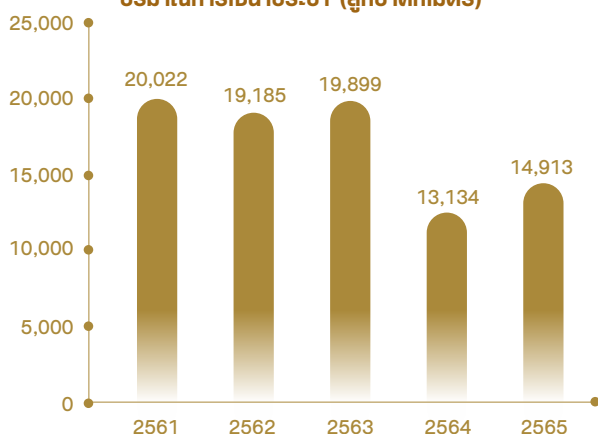
บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 จากปี 2565 เนื่องจากบริษัทได้เช่าพื้นที่สำนักงานเพิ่มเพื่อรองรับการขยายธุรกิจ ประกอบกับปี 2565 พนักงานปฏิบัติในรูปแบบ Work from Home เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ซึ่งปี 2566 สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ได้คลี่คลายลง พนักงานจึงกลับมาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานตามปกติ

### การบริหารจัดการน้ำ

บริษัทใช้น้ำจากการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค ในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ใช้ในสำนักงานเพื่อชำระล้างสิ่งต่างๆ รดน้ำต้นไม้ ซึ่งบริษัทมีแผนการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการตรวจสอบท่อประปา มาตรฐานน้ำและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ การเลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และสายชำระแบบประหยัดน้ำ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด

ปี 2565 ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งสิ้น 14,913 ลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 14 เมื่อเทียบกับปี 2564 ปริมาณการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 เข้าสู่ภาวะปกติ บริษัทได้ลดปริมาณการ Work from Home ของพนักงาน

### ปริมาณการใช้น้ำประปา (ลูกบาศก์เมตร)



### เป้าหมายการบริหารจัดการน้ำ ปี 2566

บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 จากปี 2565 เนื่องจากบริษัทได้เช่าพื้นที่สำนักงานเพิ่มเพื่อรองรับการขยายธุรกิจ ประกอบกับปี 2565 พนักงานปฏิบัติในรูปแบบ Work from Home เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ซึ่งปี 2566 สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ได้คลี่คลายลง พนักงานจึงกลับมาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานตามปกติ

### การบริหารจัดการกระดาษ

บริษัทตระหนักว่ากระดาษเป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การพิมพ์รายงาน เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งการผลิตกระดาษจะต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติคือต้นไม้ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว บริษัทจึงรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในการใช้กระดาษอย่างประหยัดและคุ้มค่า จึงได้ดำเนินโครงการต่างๆ เช่น

### โครงการเปลี่ยนรูปแบบพิมพ์หนังสือเชิญประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการใช้อิเล็กทรอนิกส์

การเปลี่ยนวิธีการทำเอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ จากการพิมพ์หนังสือเชิญประชุม และเอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบกระดาษ เปลี่ยนเป็นการบันทึกข้อมูลโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปริมาณการใช้กระดาษลดลงประมาณเดือนละ 20,000 แผ่น

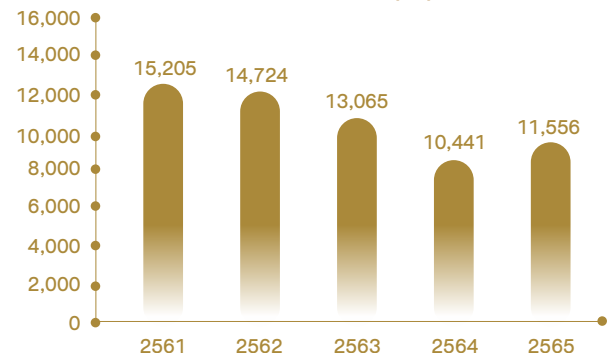
### การพัฒนาบริการทางการเงินให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล

เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำธุรกรรมได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งนอกจากจะช่วยลดต้นทุนและปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษแล้ว ยังช่วยลดการใช้หมึกพิมพ์และลดปริมาณขยะที่เกิดจากการใช้กระดาษและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากประหยัดเวลาในเรื่องการเตรียมเอกสาร เตรียมบรรจุซอง และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

### ปริมาณการใช้กระดาษ

ปี 2565 มีปริมาณการใช้กระดาษจำนวน 11,556 ริม เพิ่มขึ้นร้อยละ 11 จากปี 2564 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 10,441 ริม เนื่องจากบริษัทมีการเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายและมีปริมาณลูกค้ามากขึ้น จึงส่งผลต่อการใช้กระดาษเพิ่มขึ้น

### ปริมาณการใช้กระดาษ (ริม)



## แนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ

เพื่อให้การลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นไปอย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรม บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

1. การสำรวจและวางแผน
2. การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
3. การกำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า
4. การติดตามและประเมินผล
5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

### 1. การสำรวจและวางแผน

บริษัทได้ทำการสำรวจข้อมูลการใช้กระดาษในแต่ละปี โดยพิจารณาจากจำนวนบุคลากร หน่วยงาน และสิ่งสนับสนุน ดำเนินการทำงาน และวางแผนการใช้กระดาษ โดยวางแผนลดปริมาณกระดาษร้อยละ 5-10 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ทั้งหมดในแต่ละปี

### 2. การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ

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

### 3. การกำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า

การประหยัดทรัพยากรกระดาษที่มีประสิทธิภาพ เริ่มต้นง่ายๆ จากการคัดแยกเอกสารที่ใช้งานเพียงหน้าเดียว จากนั้นดำเนินการ ดังนี้

บริษัทได้นำกระดาษที่ใช้แล้วมาหมุนเวียนผลิตรายใหม่ (Recycle) เพื่อลดการตัดต้นไม้ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดเก็บและทำลายเอกสาร โดยการนำเอกสารที่ครบกำหนดการทำลายนำกลับไปรีไซเคิล ดังนี้

	2565	2564	2563	2562
จำนวนเอกสารที่ครบรอบกำหนดการทำลาย (กล่อง)	5,804	1,217	1,868	2,115
จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ขังได้ (กิโลกรัม)	61,313	15,620	27,280	30,250
จำนวนต้นไม้ที่สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษจำนวน 1 ต้น <sup>1</sup> (ต้น)	920	234	409	454

หมายเหตุ <sup>1</sup> กระดาษเก่า 1 ต้น สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษได้ 15 ต้น  
 อ้างอิง : โครงการ “วิทยาศาสตร์สีเขียว” คู่มือการลดใช้กระดาษ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 สูตรการคำนวณ การทดแทนการตัดต้นไม้ = 15 ต้น / 1 ต้น x จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ขังได้

• จัดตั้งและกำหนดจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว ในพื้นที่ส่วนกลาง และรณรงค์ให้พนักงานนำกระดาษที่ได้จากการรวบรวมไปใช้กระดาษหน้าสอง

- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบถึงจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว
- ใช้เป็นกระดาษน้ำดี
- ให้นำกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้สำหรับการบันทึกข้อความที่ไม่เป็นทางการหรือบันทึกข้อความเพื่อติดต่อภายในองค์กรหรือภายในหน่วยงาน

### 4. การติดตามและประเมินผล

เพื่อให้กระบวนการลดปริมาณการใช้กระดาษมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงมีการติดตามข้อมูลการใช้ปริมาณกระดาษของแต่ละหน่วยงานและส่งให้หน่วยงานได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการลดการใช้กระดาษ รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษ

### 5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

สิ่งสำคัญที่สุดในการลดปริมาณการใช้กระดาษให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเริ่มจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้มีทัศนคติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างจริงจัง

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



## เป้าหมายการบริหารกระดาษ ปี 2566

บริษัทกำหนดแนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ โดยสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น จากการใช้กระดาษเปลี่ยนรูปแบบเป็นใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน โดยวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษร้อยละ 5 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ในปี 2565

## โครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญถึงอันตรายของแสงสว่างซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน ในกรณีแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไป จะมีผลเสียต่อนัยน์ตา ทำให้การหยิบจับเครื่องมืออุปกรณ์อาจผิดพลาดทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมทั้งก่อให้เกิดผลทางจิตใจ คือ อาจเมื่อยนายการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นบริษัทได้ตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างทุกพื้นที่ในสำนักงาน เพื่อดูแลให้พื้นที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอเป็นประจำ

## ขั้นตอนการวัดผลและเก็บข้อมูล

1. วัดที่จุดทำงาน เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างบริเวณที่ทำงานโดยใช้สายตาเฉพาะจุดหรือต้องใช้สายตาคู่กับที่ในการทำงาน
2. วัดแบบค่าเฉลี่ยของพื้นที่ทั่วไป เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ทั่วไป เช่น ทางเดินและบริเวณพื้นที่ทำงาน

## ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

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

## กิจกรรม 7 ส.

การทำกิจกรรม 7 ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย สวยงาม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานสะอาด บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรและงบประมาณ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยกิจกรรม 7 ส. ได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างดี จึงได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง

### ผลลัพธ์จากกิจกรรม 7 ส.

1. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สะสาง**
  - จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
  - มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้น
  - ที่ทำงานดูกว้างและโล่ง สะอาดตา ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี

2. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะดวก**
  - จัดการค้นหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยๆ
  - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
  - เป็นภาพพจน์ที่ดีขององค์กร
3. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะอาด**
  - มีสภาพแวดล้อมที่ดี น่าทำงาน
  - จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
  - เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ลดปัญหาการขัดข้องหรือเสียของอุปกรณ์สำนักงาน
4. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ถูก **สุขลักษณะ**
  - สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย น่าทำงาน
  - สุขภาพที่ดีของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ
5. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สร้างนิสัย**
  - พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
  - ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสะดวกรวดเร็ว
6. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สวยงาม**
  - สร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
  - มีความปลอดภัยในการทำงาน
7. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้รักษา **สิ่งแวดล้อม**
  - ทำให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรและการบริโภคอย่างรู้คุณค่า
  - เป็นการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

## LH BANK ATM ร่วมลดภาวะโลกร้อน

ธนาคารมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อน โดยเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าที่จะไม่พิมพ์ใบบันทึกรายการจากการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

## การให้ความรู้เพื่อรณรงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

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

## การดำเนินโครงการ GREEN OFFICE

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

## การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1. ให้ความรู้พนักงานเรื่องสิ่งแวดล้อม รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิธีการลดการใช้พลังงานผ่านสื่อภายในองค์กร เช่น Intranet
  2. สนับสนุนให้พนักงานนำวัสดุมาใช้ใหม่ เช่น การใช้กระดาษสองหน้า
  3. สนับสนุนลดการใช้กระดาษ ลดจำนวนเครื่องพิมพ์ เอกสาร กำหนดจุดถ่ายเอกสารเป็นศูนย์รวม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานในการส่งพิมพ์ ให้คิดก่อนพิมพ์ทุกครั้ง
  4. สนับสนุนการลด-เลิกใช้เอกสารประกอบการประชุม โดยเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  5. ขอความร่วมมือให้คู่ค้าลดการพิมพ์ส่งเอกสารเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  6. การปิดไฟในช่วงที่ไม่ได้อยู่ในห้องทำงานหรือห้องประชุมเป็นเวลานาน รวมทั้งปิดไฟบางจุดในสำนักงานช่วงเวลากลางวัน
  7. การปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ในช่วงพักกลางวัน
- การดำเนินการดังกล่าวเป็นการปลูกฝังค่านิยมและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานจนเป็นนิสัยส่วนตัวและคิดว่าที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

## การบริหารการใช้ยานพาหนะ

บริษัทมีนโยบายที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงของยานพาหนะ โดยนำระบบ e-Car Service เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการการใช้ยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการมีแนวคิดในการเลือกใช้พลังงานทางเลือก การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

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

## การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

บริษัทมีนโยบายการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการดำเนินงาน จึงได้มีการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ดังนี้

1. เลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่า 50% ของน้ำหนักเยื่อ ผลิตจากต้นกระดาษบนคันนาที่ดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ 12.5 กิโลกรัมต่อไร่ ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาโลกร้อน รวมถึงมีส่วนช่วยสร้างพลังงานทดแทนจากการนำเศษไม้ที่เหลือจากกระบวนการผลิตกระดาษไปผลิตกระแสไฟฟ้า และได้รับการรับรองฉลากเขียว
  2. เลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสารและคลัทช์หมึกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งผ่านการรับรองจากกรมควบคุมมลพิษ
- เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อสอดคล้องต่อนโยบายหลัก และมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทได้กำหนดนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการจัดซื้อ ดังนี้
1. จัดซื้อจัดจ้าง ใช้/หมุนเวียน สินค้า/ทรัพย์สิน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด
  2. จัดซื้อจัดจ้างตามขั้นตอนและวิธีการจัดซื้อ/จัดจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาคกับทุกองค์กร

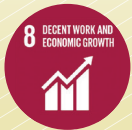
## การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan)

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ทำให้หลายประเทศตื่นตัวรวมถึงประเทศไทยโดยมีเป้าหมายสนับสนุนให้ประเทศไทยสามารถมุ่งสู่พลังงานสะอาดและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (คาร์บอนไดออกไซด์) สุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ภายในปี พ.ศ. 2608 ทั้งนี้กลุ่มธนาคารนับว่ามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวผ่านกลไกการเงิน ดังนั้นกลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้สนับสนุนเรื่องการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ มีกระบวนการพิจารณาสินเชื่อแก่ธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยสินเชื่อ และผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อให้กับโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน เช่น สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่อพลังงานสะอาด เป็นต้น ซึ่งยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น อีกทั้งธนาคารกำลังพิจารณาออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับภาคอุตสาหกรรมในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และสนับสนุนเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียวให้เร็วขึ้น โดยปี 2565 ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้สนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan) รวมทั้งสิ้น 13,360 ล้านบาท

### 3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งบริษัทได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิด ความเป็นธรรมไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่น และหลีกเลี่ยง การดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจด้วยความ เป็นธรรมย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นอันจะส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาว บริษัทได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วย ความเป็นธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและดำเนินกิจกรรม ต่างๆ เป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม และส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย และการรักษาความลับทางการค้าไม่แสวงหาข้อมูลของพันธมิตร และคู่แข่งทางการค้าอย่างไม่สุจริต และสนับสนุนให้มีการแข่งขัน ทางการค้าภายใต้กรอบของกฎหมาย



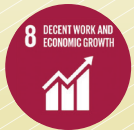
บริษัทส่งเสริมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านการลงทุนและผลตอบแทน เช่น การจัดซื้อจัดจ้างการกำหนด ระยะเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการในระยะเวลาที่เหมาะสม และชำระตรงตามงวดการจ่ายเงิน

บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับ บริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และราคาที่เหมาะสม โดยได้กำหนดกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับ บริการต่างๆ ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีต่อเนื่อง วิธีพิเศษ และวิธีฉุกเฉิน ซึ่งจะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงิน ที่จะดำเนินการในแต่ละครั้งสำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้า หรือผู้ให้บริการเพื่อให้มีความเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากความมั่นคงของ กิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ และราคา โดยมี คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณา

### การเคารพลีทิมมนุษย์ชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วย ความยุติธรรมมีความเสมอภาค เคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ของทุกคน ไม่ใช่แรงงานบังคับและไม่ใช้แรงงานเด็ก การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และระมัดระวัง การพิจารณาดำเนินการใดๆ ที่จะกระทบต่อความรู้สึกของสาธารณชน ซึ่งเป็นรากฐานของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับ ดูแลให้พนักงานได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและ เป็นธรรม การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อความก้าวหน้า ในวิชาชีพและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน รวมทั้ง การเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการรายงาน การกระทำที่ไม่ถูกต้องในหลายช่องทาง ซึ่งพนักงานสามารถเสนอ ความคิดเห็น รายงาน หรือร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นธรรม หรือปฏิบัติไม่ถูกต้องผ่านผู้บังคับบัญชา หรือช่องทางอื่นๆ โดยบริษัท ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่มี ความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการตัดสินใจโดยคำนึงถึง ผลลัพธ์ที่ออกมาและการเยียวยาใดๆ เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของกิจการหรือบุคลากรในกิจการที่อาจเป็น การละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทจะพิจารณาและเร่งหา แนวทางแก้ไข



การเคารพในสิทธิมนุษยชนเป็นแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐานที่บริษัทให้ความสำคัญ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ อาทิ

- การจัดจำนวนวันลาและวันหยุดต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดหรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดในบางประเภทของวันหยุด เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล
- การสนับสนุนและเสริมสร้างความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- การกำหนดหลักเกณฑ์การสอบสวนและการลงโทษทางวินัยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การลงโทษเป็นไปด้วยความยุติธรรมและมีแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การสนับสนุนให้หน่วยงานจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เสริมสร้างความผูกพัน ความสามัคคี
- การรับพนักงานเข้าทำงานโดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา

บริษัทมีมาตรการในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในเรื่องวินัยของพนักงาน ซึ่งปี 2565 ไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือเหตุการณ์ที่ถูกร้องเรียนว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ

## การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดเป็นพันธกิจในการพัฒนาและสนับสนุนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัท รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานหารือกับฝ่ายจัดการในการจัดสวัสดิการอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความต้องการและรับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายจัดการว่าสามารถจัดสวัสดิการที่เสนอได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ และลดปัญหาข้อเรียกร้องข้อพิพาทแรงงาน

## หลักสำคัญในการบริหารและพัฒนาระบบการบุคคล

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตลอดจนสนับสนุนการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลเชิงรุก เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และมุ่งมั่นพัฒนาให้พนักงานได้รับการเพิ่มพูนภูมิปัญญาและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงหลักการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและหลักสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านต่างๆ ด้วยเชื่อมั่นว่าการพัฒนาทักษะ ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี สุขชีวนามัยที่ดี และการให้สวัสดิการที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ อันจะส่งผลต่อลูกค้าตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย และการเติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทได้นำค่านิยมองค์กร “CDAА” มาปรับใช้ในทุกระบวนการทำงาน เพื่อความแข็งแกร่งของวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน ในการนำไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันทั้งองค์กร





### การสรรหาพนักงาน

บริษัทสร้างช่องทางการเข้าถึงของผู้สมัครงานที่ง่ายและสะดวก ด้วยช่องทางที่หลากหลายและสอดคล้องกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกดิจิทัล เช่น Facebook Instagram LINE รวมถึงจัดโครงการ Friend Get Friends เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแนะนำเพื่อนเข้ามาร่วมงานกับบริษัท



### การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน

การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน นอกจากพิจารณาในด้านความรู้ความสามารถและเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชื่อและสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับบริษัท

### ความเท่าเทียมและความหลากหลาย

บริษัทยึดหลักปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน หลีกเลี่ยงอคติไม่เลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ไม่ใช่แรงงานที่ผิดกฎหมายและไม่ใช่แรงงานเด็ก ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมพนักงานทุกคนทุกระดับ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมงานกับบริษัท

### การจ้างงานผู้พิการ

#### โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

บริษัทได้ส่งเสริมให้เกิดการสร้างโอกาสและรายได้สำหรับผู้พิการ โดยได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมธนาคารไทย โดยมีการจ้างเหมาคนพิการเพื่อทำงานให้กับสภาอากาศไทยตามจังหวัดต่างๆ รวมถึงการจ้างผู้พิการเป็นพนักงานของธนาคาร

บริษัทจ้างงานผู้พิการครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

	จ้างผ่านสภาอากาศไทย	จ้างเอง
บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	2 คน	-
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)	13 คน	1 คน
บริษัทหลักทรัพย์ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)	1 คน	-
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด	-	-

หมายเหตุ : บริษัทมีจำนวนลูกจ้างน้อยกว่า 100 คน จึงไม่เข้าหลักเกณฑ์การจ้างงานคนพิการตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทส่งเสริมจ้างงานผู้พิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

### การจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุ

บริษัทเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Business) มาอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ โดยการจ้างงานหรือจ้างที่ปรึกษากับพนักงานที่เกษียณอายุที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพให้กับบุคลากรที่เกษียณอายุให้มีรายได้และสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กร อีกทั้งเป็นการทดแทนการขาดแคลนแรงงาน

ตารางแสดงจำนวนการจ้างพนักงานที่เกษียณอายุ

	2565	2564	2563
จำนวนการจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุสะสม (คน)	3	0	1
จำนวนพนักงานที่เกษียณอายุต่อปี (คน)	3	7	6

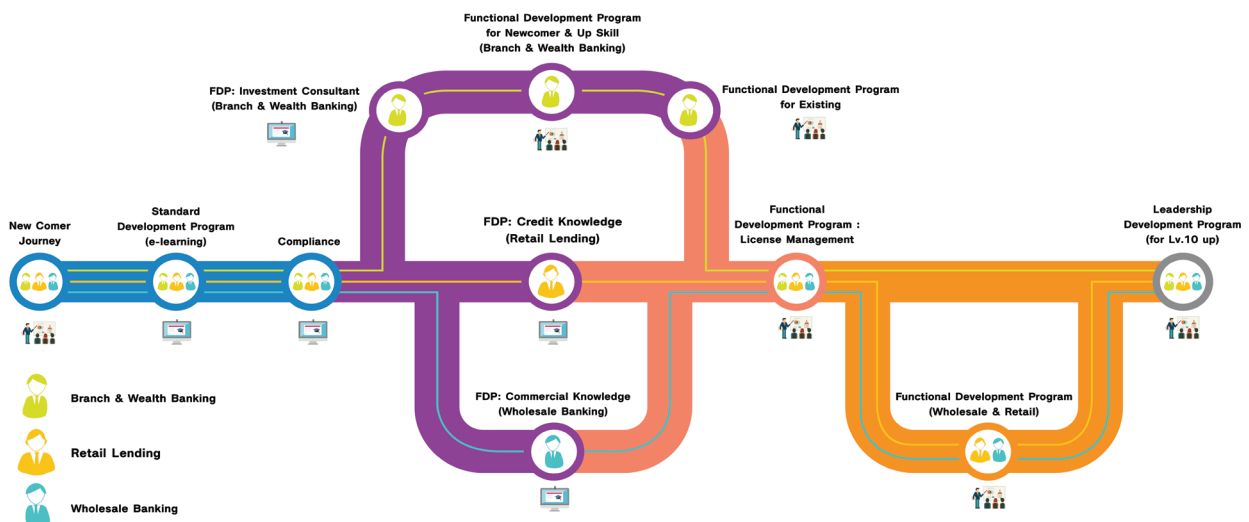
### การเติบโตอย่างมั่นคงด้วยการสร้างคน

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

### การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

พนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จ บริษัทจึงพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ตามตำแหน่ง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถให้เต็มศักยภาพ ทั้งการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรมในรูปแบบต่างๆ

บริษัทกำหนดเส้นทางการเรียนรู้ (Development Journey) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานทั้ง Soft Skill และ Hard Skill



### กิจกรรม Welcome Newcomer

กิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่ในวันแรกของการทำงาน ผ่านกิจกรรม Welcome Newcomer มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้สึกดีๆ ให้กับพนักงานใหม่ การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมองค์กร การใช้ชีวิตประจำวันภายในองค์กร อาทิ การได้รู้จักเพื่อนร่วมงาน การแนะนำร้านอาหารบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานใหม่มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญอันจะนำไปสู่การปรับใช้ในชีวิตการทำงาน

ปี 2565 บริษัทได้ปรับรูปแบบการจัดกิจกรรม Welcome Newcomer ให้เหมาะกับ สภาพแวดล้อมปัจจุบัน โดยจัดกิจกรรมแบบออนไลน์





ปี 2565 บริษัทปรับวิธีการทำงานให้ตอบรับกับโลกยุคใหม่ (Agile Working) มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานและเสริมความแกร่งให้องค์กรมีความพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และแนวคิดแบบดิจิทัล รวมถึงวางแผนและขยายผลกระบวนการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้พนักงาน ทั้งการสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็น (Reskill) และการยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น (Upskill) เพื่อนำกระบวนการทางดิจิทัล

มาพัฒนาองค์กร สร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน การจัดงาน Digital Day : Connexing to the Future โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะอนาคตเพื่อขับเคลื่อนองค์กรก้าวสู่อนาคต โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ จนเกิดทักษะใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



### การพัฒนาทรัพยากรบุคคล-การพัฒนาผู้บริหาร และการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งสำคัญ

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงเพื่อสืบทอดตำแหน่งสำคัญ โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน พิจารณาแนวทางและวิธีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาผู้นำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเส้นทางการพัฒนาผู้นำในปี 2565 บริษัทมุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำ โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร โดยจัดให้มีการประเมิน 360 องศา (360 Degree Feedback) เป็นการประเมินสมรรถนะหลักและสมรรถนะผู้นำ (Core & Leadership Capability) เพื่อให้รู้ถึงจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา เพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพในการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้นำในอนาคต

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนากลุ่มผู้มีศักยภาพสูงจากทุกหน่วยงานให้มีสมรรถนะสูงขึ้น เพื่อเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของธุรกิจการเงินการธนาคารด้วย “กระบวนการการออกแบบรูปแบบการเรียนรู้” (Learning Solution Design: L&D) ควบคู่ไปกับการวัดผลเชิงประจักษ์ (Learning and Development Measurement) ในเชิงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่ในการทำงาน และการสร้างผลลัพธ์ต่อธุรกิจ ตามหลัก ROI (Return on Investment) ที่มากกว่าการวัดความพึงพอใจ หรือการสอบถามความคิดเห็นเพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานทั่วไป

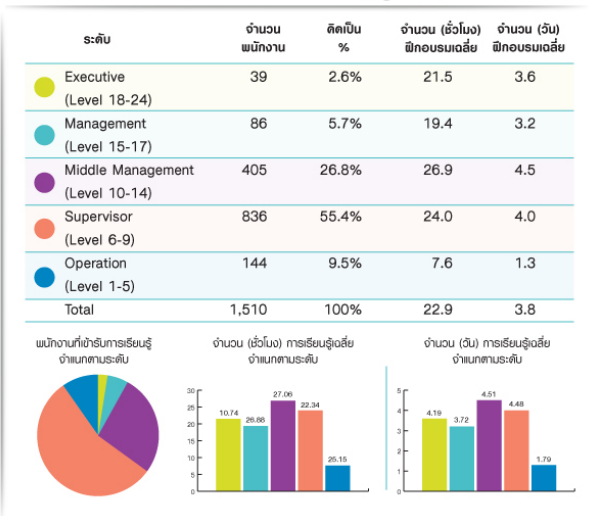


การพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent) ได้ถูกออกแบบในการเติมเต็มความรู้ สร้างกระบวนการทำงานร่วมกัน โดยส่งเสริมให้กล้าคิด กล้าลอง รู้จักรับฟัง และตั้งคำถามเพื่อต่อยอดให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็นเพื่อขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ “นวัตกรรม” (Innovation) ผ่านการทำงานแบบ Working Agility ภายใต้โครงการ LH BANK Hackathons

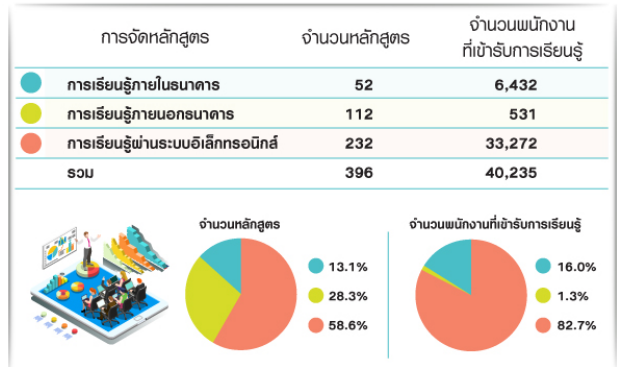


จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย สำหรับพนักงานและผู้บริหาร ประจำปี 2565 ดังนี้

**จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้จำแนกตามระดับ**



**ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานปี 2565**



**การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี**

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเป็นส่วนหนึ่ง ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยบริษัทให้พนักงาน กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และได้สื่อสารกระบวนการกำหนด ตัวชี้วัดเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลปฏิบัติงานประจำปีประกอบด้วย สองส่วนสำคัญ คือ พฤติกรรมคาดหวังขององค์กร (Potential) และ ผลการปฏิบัติงาน (KPI) ซึ่งได้กำหนดสัดส่วนระหว่างสองปัจจัย ให้เหมาะสมในแต่ละระดับของพนักงาน และผ่านการพิจารณา จากคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

**การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน**

บริษัทให้ความสำคัญกับการกำหนดและบริหาร ค่าตอบแทนเพื่อความเป็นธรรมและแข่งขันได้ บริษัทมีนโยบายการ ปรับเงินเดือนและการจ่ายโบนัสประจำปีโดยอิงตามผลประกอบการ และผลการปฏิบัติงาน และมีการปรับเงินเดือนรอบพิเศษโดยใช้ ผลสำรวจผลตอบแทนของพนักงานในธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน มาใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตาม ความคาดหวังให้คงอยู่กับบริษัท

**อัตราส่วนค่าตอบแทนในมิติหญิงชาย**

อัตราส่วนผลตอบแทนพื้นฐานเมื่อเทียบหญิงชายเป็น 1 : 1



### การสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร

คุณค่าของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทมีนโยบายมอบของที่ระลึกให้กับพนักงานที่อายุครบปฏิบัติงานครบ 10 ปี เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ สร้างบรรยากาศในการทำงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับความทุ่มเทของพนักงานที่อุทิศให้กับองค์กร โดยปี 2565 ได้มอบของที่ระลึกแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 10 ปี จำนวน 70 คน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่มีอายุงานครบ 10 ปี

2565	2564	2563	2562
70 คน	59 คน	44 คน	16 คน



### สร้างการตระหนักรู้ผ่านช่องทางสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร การหล่อหลอม และสร้างการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรที่ยั่งยืน บริษัทมีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายและสะดวกในการเข้าถึง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง โดยได้สื่อ 2 ช่องทาง ได้แก่

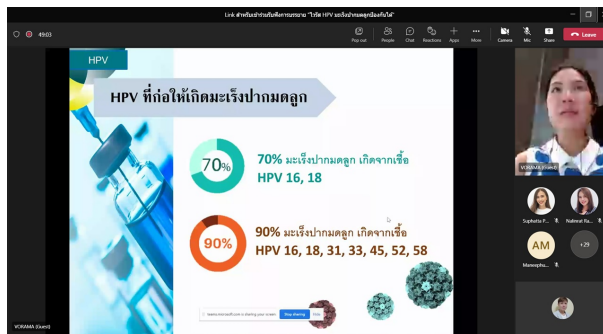
1. สื่อออนไลน์ เช่น Website LINE Facebook YouTube LHFG People Connect Intranet และ LHFG People Connect Application (PacD)
2. สื่อออฟไลน์และการจัดกิจกรรม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ การจัดกิจกรรม On-Site Development

### การสื่อสารภายในองค์กร การเรียนรู้แบบ Anytime Anywhere และการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน

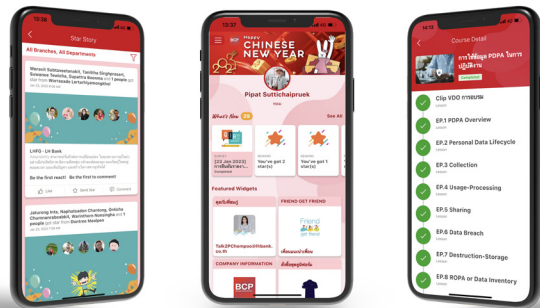
บริษัทใช้แพลตฟอร์มการสื่อสารผ่าน Application ในชื่อว่า PacD ซึ่งเชื่อมผ่านมือถือของพนักงานทุกคน สามารถสื่อสารและเรียนรู้ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา (Any Time Any Where) รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ด้วยกิจกรรมที่สร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน เช่น การส่งดาวและคอมเมนต์ถึงกันและกันว่าในแต่ละวันพนักงานแต่ละท่านได้ทำอะไรเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือมีการทำงานสะท้อนค่านิยมองค์กร ถือเป็นช่องทางสื่อสารที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่สะท้อนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร

### การจัดสวัสดิการ และการสร้างควมมีส่วนร่วมของพนักงาน

บริษัทมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพทั้งกายและจิตใจที่ดี โดยจัดให้มีสวัสดิการที่ครอบคลุมและมีการทบทวนเพื่อให้เหมาะกับปัจจุบัน รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การมอบส่วนลดพิเศษให้กับครอบครัวของพนักงานที่มีความประสงค์จะฉีดวัคซีนหรือตรวจสุขภาพ รวมถึงการฉีดวัคซีนป้องกันไวรัส COVID-19 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย



การบรรยาย วัคซีน HPV มะเร็งปากมดลูกป้องกันได้



## การจัดสวัสดิการ

สวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัทสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้สวัสดิการต่างๆ เช่น

- การปรับเพิ่มวันหยุดพักผ่อนประจำปี
- ค่าเช่าบ้านสำหรับพนักงานที่ได้รับคำสั่งโอนย้ายไปปฏิบัติงานนอกภูมิลำเนา
- เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานประสบภัย
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ค่ารักษาพยาบาล ทันตกรรม และการตรวจสุขภาพ
- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพกลุ่ม
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อรถยนต์ อัตรากอปรดอกเบี้ยต่ำ
- เครื่องแบบพนักงาน

## ความผูกพันของพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน และพนักงานกับพนักงาน ปี 2565 บริษัทได้สำรวจความผูกพันของพนักงาน โดยหลังจากทราบผลการสำรวจได้ให้ทุกสายงานวางแผนพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานในสายงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานมีความพึงพอใจหรือมีความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 78.3

ปี 2565 บริษัทจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในองค์กรให้กับพนักงานทั้งองค์กรในรูปแบบ Team Building โดยมีจำนวนพนักงานเข้าร่วมคิดเป็นร้อยละ 97 ของพนักงานทั้งหมด



## การสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารให้กับพนักงาน

บริษัทได้มีการจัดงาน Town Hall Meeting 2022 เพื่อสื่อสารและเน้นย้ำวิสัยทัศน์องค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในการทำงานภายใต้แนวทางของ Beyond Expectation เพื่อให้การบริการแบบเหนือความคาดหมายในทุกมิติของบริษัท ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างแท้จริง



## การดูแลพนักงานในทุกๆ วันของการทำงาน

บริษัทได้ออกแบบชุดพนักงานใหม่ โดยคำนึงถึงพนักงานที่ต้องใส่ชุดพนักงานในการทำงาน โดยการนำเอาความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานมาสร้างสรรค์ชุดพนักงาน เช่น การสวมใส่ เนื้อผ้า การดูแลรักษา เพื่อเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานภายใต้คอนเซ็ปต์ “SMART SANOOK STRIKING” ที่สะท้อนความน่าเชื่อถือในฐานะธนาคาร โดยใช้สีจากโลโก้ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ที่สื่อถึงทางเลือกที่หลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกมิติ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) อันเป็นเอกลักษณ์ของ LH Bank มาถ่ายทอดในรูปแบบสายทาง และต่อยอดด้วยความสนุกและควมมีชีวิตชีวา เพื่อส่งต่อความสุขและประสบการณ์ที่ดีจากพนักงานสู่ลูกค้าที่เต็มเปี่ยมไปด้วยการให้บริการทางการเงินอย่างมืออาชีพ





### สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน

การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทได้ตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (SHE : Safety Healthy Environment) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายและแผนความปลอดภัยและสุขอนามัยให้พนักงานมีความปลอดภัยขณะทำงาน ดังนี้

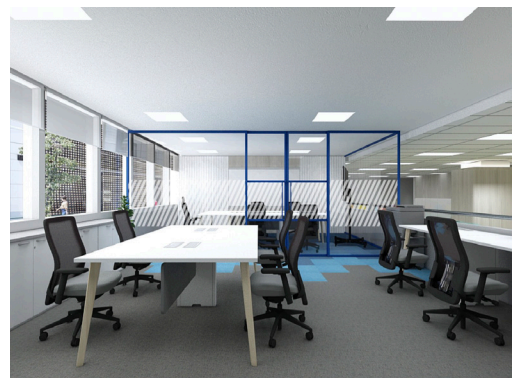
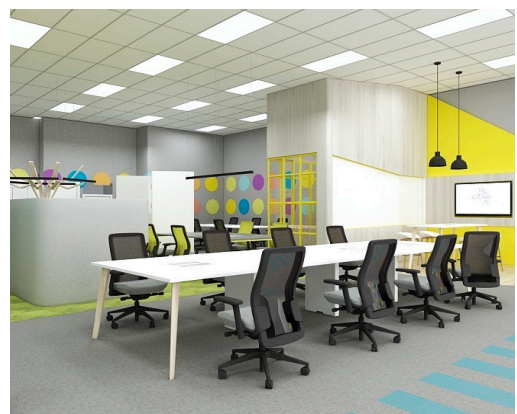
- การสื่อสารให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ
- การซ้อมหนีไฟประจำปี
- การจัดตั้ง SHE Hotline เพื่อรับแจ้งเหตุความไม่ปลอดภัยต่างๆ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือ ทั้งนี้ปี 2565 ไม่มีพนักงานได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

#### ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

	2565	2564	2563	2562
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน (คน)	0	0	0	0

### การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน

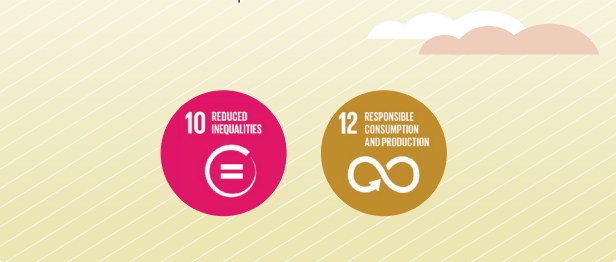
บริษัทได้ปรับปรุงพื้นที่ทำงานแบบ Co-Working Space เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานที่ “สนุกและเติบโตไปด้วยกัน” ไม่ว่าจะเป็น ลิ้นชัก รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ แสงไฟ เพื่อให้พนักงานสามารถนั่งทำงานร่วมกันได้แบบไร้รอยต่อ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร รู้จักกันมากขึ้น องค์กรก็น่าอยู่มากยิ่งขึ้น



### ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่อิงกับภาวะเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จึงทำให้ผลกระทบของการดำเนินธุรกิจสามารถส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการลงทุนต่างๆ ในวงกว้างกว่าธุรกิจประเภทอื่น กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จึงดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ คำนึงถึงผลประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจนถูกต้องแม่นยำ และมีช่องทางการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษารายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งให้ความสำคัญและดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)



## สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้ประกาศสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงสิทธิที่พึงได้รับการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมustได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัยที่ชัดเจน</li> <li>ผู้บริโภคมustได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ความเสี่ยง เจื่อนไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปแบบของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ผู้บริโภคมustได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมustได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตามรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมustมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้</li> <li>ผู้บริโภคมustมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</li> <li>ผู้บริโภคมustมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล ตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมustมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว</li> <li>ผู้บริโภคมustสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย</li> </ul>
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมustมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสมหากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามแนวทางการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย</li> </ul>

## การปฏิบัติต่อผู้บริโภค

ธนาคารได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) มาอย่างต่อเนื่อง โดยยึดแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจ จนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งองค์กรตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

ธนาคารได้พัฒนากระบวนการทำงานโดยกำหนดระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน การจัดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งแยกหน้าที่ของหน่วยงานอย่างเหมาะสม (Three Lines of Defense) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีระบบงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบงานที่ทำให้พนักงานและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยลดข้อผิดพลาดสามารถตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ



- การดูแลบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ไม่มีรายการเคลื่อนไหวติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี ธนาคารจะแจ้งยอดเงินคงเหลือและเงื่อนไขการตัดชำระค่าบริการรักษานับบัญชีให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า 30 วัน

- การติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ ผู้ติดตามหนี้ต้องแสดงตัวต่อลูกค้าโดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมและในกรณีนี้ที่ผู้ติดตามหนี้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Face to Face) ต้องแสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากธนาคารให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย รวมทั้งได้กำหนดเวลาและความถี่ในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนมีกระบวนการควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้และบริหารหนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย และแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

- การเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือน แสดงรายละเอียดเงื่อนไขที่เข้าใจง่าย และเปิดเผยข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ และมีวิธีปฏิบัติในการให้ลูกค้าแสดงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขก่อนการตัดสินใจใช้บริการ

- การเผยแพร่ประกาศอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ลูกค้ารับทราบประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ ซึ่งการเผยแพร่จะกระทำโดยการตีพิมพ์ประกาศ ประกาศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร www.lhbank.co.th ซึ่งในประกาศจะระบุอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินและประเภทลูกค้า รายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อลูกค้าสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจ

ธนาคารจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และลดการติดขัดในการใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดย Call Center โทร. 1327 ให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

### การวิจัยและวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงานสาขาโดยการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม และรับฟังข้อเสนอแนะหลังจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

- ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว
- กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า
- สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

### เป้าหมายเชิงปริมาณในการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

ปี 2566 บริษัทกำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

### ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

อยู่ที่ร้อยละ 96.10 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.30 เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่อยู่ที่ร้อยละ 95.80

### การให้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ภายใต้แนวคิดการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินทุกภาคส่วนเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและทั่วถึง ส่งเสริมให้ประชาชน อาทิ ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ ฯลฯ เพื่อให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า อันจะเป็นกลไกสำคัญในการเป็นจุดเริ่มต้นที่ประชาชนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารเงินขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าถึงและใช้บริการทางการเงินมากขึ้นตลอดจนส่งเสริมทัศนคติในการออมของประชาชน และสามารถต่อยอดไปใช้บริการผลิตภัณฑ์อื่นได้

**บัญชีเงินฝากพื้นฐาน** • ใช้เงินออมเงินบริการต่างๆ จากภาครัฐ ได้โดยไม่เสียภาษี

**บัญชีเพื่อคนไทย** • เข้าใช้บริการทางการเงินต่างๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น

**ดียังไง?**

- ✔ ฟรีค่าเช่า และค่าธรรมเนียมบัตรอีกใบ
- ✔ ฟรีค่าธรรมเนียม
- ✔ ไม่ทำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี

**ใครมีสิทธิ์เปิดบัญชีพื้นฐาน?**

- 1 คนไทยอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป **หรือ**
- 2 ผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

เปิดบัญชีได้แล้ววันนี้ที่ธนาคารที่ร่วมโครงการ  
ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรุณาไปธนาคารลงทะเบียนเปิดบัญชี

LH BANK

## หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account) ดังนี้

- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (Savings Account)
- 1 คน เปิดได้ 1 บัญชี
- รั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์
- ไม่กำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชีครั้งแรก (สามารถเปิดโดยยอดเป็นศูนย์บาท)
- ไม่มีค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝาก
- ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิตเพื่อใช้คู่กับบัญชีพื้นฐาน

## กระบวนการหาข้อยุติและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน รับทราบตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อกำหนดระยะเวลาดำเนินการของบริการทางการเงินต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย โดยครอบคลุมบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ และด้านบริการทั่วไป เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน ตลอดจนกำหนดมาตรฐานในการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนของลูกค้าซึ่งจะเป็นการช่วยลดเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวได้คำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

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

### 1. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
- การแจ้งข้อยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน

### 2. ด้านสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย ได้แก่

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

### 3. ด้านเงินฝาก ได้แก่

- การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM / CDM กรณีภายในธนาคารเดียวกันและกรณีต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)
- การทำธุรกรรมโอนเงินหรือเติมเงินเข้ากระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง
- การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงินภายในธนาคารเดียวกันและโอนเงินต่างธนาคาร หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ

### 4. ด้านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

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

### 5. ด้านบริการทั่วไป ได้แก่

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

## การกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และเป็นธรรม (Market Conduct)

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

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

## การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ให้ความสำคัญในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุน ช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสนับสนุนให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นจิตอาสาช่วยเหลือและสร้างประโยชน์ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมด้านต่างๆ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์กับภาคสังคมและชุมชนที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development)



ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมที่ให้การสนับสนุนครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา
2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

### 1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมที่เน้นด้านการศึกษาอย่างยั่งยืน ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษาเป็นพื้นฐานของความสำเร็จในทุกๆ ด้าน ธนาคารจึงให้ความสำคัญของการส่งเสริมด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณภาพของเยาวชนไทยมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” โดยมีความมุ่งหวังเพื่อส่งเสริมเยาวชนทั่วประเทศที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่น ศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้นแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาสศึกษาต่อ

- โครงการ “ห้องแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้างบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่นำเข้าไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน อันเป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่งและน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้น

- โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้ สู่กรมราชทัณฑ์” โดยให้พนักงานและลูกค้าร่วมบริจาคหนังสือเพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่ผู้ต้องขัง

- โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอนหนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

#### • โครงการสนับสนุนทุนการศึกษา

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญที่ว่า ความรู้ คือ อนาคตของเยาวชนและประเทศชาติ และการพัฒนาเยาวชน ถือเป็นการขับเคลื่อนกำลังที่สำคัญของประเทศในระยะยาว ธนาคารจึงทำโครงการสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อได้มีโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษาให้กับครอบครัว อีกทั้งเพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา และเป็นการเพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ได้มอบอุปกรณ์กีฬาเพื่อส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของเยาวชนที่จะทำให้เติบโตขึ้นอย่างแข็งแรงสมบูรณ์ และเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาสังคมของประเทศชาติต่อไปในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

- สร้างความมั่นคงทางการศึกษาให้เยาวชนที่เรียนดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ได้ศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

- ปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา

- เพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีศักยภาพให้แก่สังคม

- ดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ ตอบแทนและช่วยเหลือสังคมและประเทศชาติโดยรวม (Corporate Social Responsibilities)

#### ลักษณะของทุนการศึกษา

- เป็นทุนที่ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนสะสมดี เกรดเฉลี่ย 2.50 ขึ้นไป และมีความประพฤติดี

- แบ่งพื้นที่ให้ทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนพื้นที่ใกล้เคียงกับสาขาธนาคารทั้ง 6 ภูมิภาค

- เป็นผู้ด้อยโอกาสเนื่องจากครอบครัวยากจนหรือขาดบุคลากร หรืออยู่ในอุปการะของบุคคลอื่นซึ่งผู้อุปการะมีฐานะยากจนหรือเป็นผู้ที่อยู่ในความดูแลอุปถัมภ์ของสถานสงเคราะห์หรือมูลนิธิต่างๆ



รายชื่อโรงเรียนในโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา ปี 2565  
ได้แก่

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

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

- เยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 5 จำนวน 88 ทุน จากสถาบันการศึกษา 6 แห่ง จำนวนเงิน 704,000 บาท
- สำรวจติดตามประเมินผลการศึกษา ปี 2565 จำนวน 2 ครั้ง นักเรียนที่ติดตามผลนักเรียนส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน พ่อแม่หย่าร้างและอยู่กับญาติ ฐานะทางบ้านมีรายได้น้อย อาชีพรับจ้างทั่วไป และระดับการศึกษาจากการติดตามส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี
- เยาวชนมีความตั้งใจในการศึกษามากขึ้น เพื่อมุ่งมั่นในการศึกษาต่อจนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ภาพกิจกรรมการมอบทุนการศึกษา



โรงเรียนอัสสัมชัญ จังหวัดปทุมธานี



โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต



โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่



โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม



**ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม**

กิจกรรม	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
มอบทุนการศึกษาต่อเนื่อง	750,000	606,000	462,000
สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล	1,150,000	1,200,000	1,168,000

**• โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง**

ธนาคารให้ความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างทางการศึกษา ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสองที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน มอบให้แก่มูลนิธิ โรงเรียนต่างๆ ที่ขาดแคลนเพื่อใช้เป็นแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเตรียมพร้อมให้คนไทยเข้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge Based Society)

**การดำเนินโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง**

ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
จำนวน 30 เครื่อง	จำนวน 40 เครื่อง	จำนวน 40 เครื่อง



มอบคอมพิวเตอร์ให้แก่โรงเรียนทุ่งมหาเมฆ



มอบคอมพิวเตอร์ให้แก่โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนนทบุรี



มอบคอมพิวเตอร์ให้แก่ โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนครปฐม



มอบคอมพิวเตอร์ให้แก่โรงเรียนพระคาบส จ.สมุทรปราการ

**• โครงการปฏิทินเก่าเราขอ**

ธนาคารเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วจากผู้บริหารและพนักงานเพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตาดำเนินโครงการมอบปฏิทินให้โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
จำนวน 1,800 เล่ม	จำนวน 1,250 เล่ม	จำนวน 1,450 เล่ม



มอบปฏิทิน โครงการปฏิทินเก่าเราขอ ณ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

**การดำเนินโครงการมอบหนังสือเพื่อการเรียนรู้ให้แก่กรมราชทัณฑ์**

2022	ปี 2564	ปี 2563
จำนวน 960 เล่ม	จำนวน 1,030 เล่ม	จำนวน 1,340 เล่ม



มอบหนังสือให้แก่กรมราชทัณฑ์ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง

## 2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

บริษัทให้การสนับสนุนโครงการที่ช่วยส่งเสริมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบการสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ การถ่ายทอดทักษะความรู้ โดยร่วมกับพันธมิตรภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ในพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินธุรกิจ ด้วยเชื่อว่าการทำสาธารณประโยชน์ไม่สามารถทำเพียงลำพังได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันจึงจะเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้แก่สังคมเพื่อเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน อาทิ การเชิญชวนพนักงานและลูกค้าร่วมบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย การเข้าร่วมกิจกรรมสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อกระตุ้นให้สังคมไทยร่วมมือกันต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

### • ด้านกิจกรรมรวมพลังจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม

ธนาคารได้ช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ การระบาดของ COVID-19 รวมไปถึงอุทกภัยน้ำท่วม โดยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มธุรกิจและลูกค้ารายย่อยเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเพื่อช่วยคลายความวิตกกังวลและให้ลูกค้ามีความพร้อมที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- มาตรการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ “สินเชื่อเพื่อการปรับตัว” เพื่อสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการวงเงินสนับสนุนในการลงทุนหรือเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจ โดยครอบคลุมการปรับตัว 3 รูปแบบ คือ

1. กระแสดิจิทัลเทคโนโลยี (Digital Technology)
2. การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green)
3. นวัตกรรมแห่งโลกอนาคต (Innovation)

- มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 (สำหรับลูกหนี้ที่ยังไม่เป็น NPL) ดังนี้

1. มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลลดค่างวดโดยการขยายระยะเวลาการชำระหนี้และคิดดอกเบี้ยในอัตราไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี
2. มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันลดค่างวดโดยขยายระยะเวลาการชำระหนี้



มอบน้ำดื่มจำนวน 9,000 ขวด ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยน้ำท่วม จ.อุบลราชธานี

- การสนับสนุนโครงการ Roots Incubation Program 2022 Powered by LH Bank สนับสนุนคนรุ่นใหม่ที่มีใจอยากกลับไปพัฒนาบ้านเกิด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผู้ประกอบการ Start Up ให้มีทักษะความรู้ในการวางแผนธุรกิจให้มีมาตรฐานหรือการคิดแบบรอบด้าน โดยมี Start Up เข้าร่วมโครงการที่หลากหลายธุรกิจ อาทิ อุตสาหกรรม เกษตรกรรม พัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และศิลปหัตถกรรม รวม 112 ทีม



LH BANK

## สินเชื่อเพื่อการปรับตัว

สนับสนุนลูกค้าที่ต้องการวงเงินสินเชื่อแบบรวมเรื่อง หรือเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจ โดยครอบคลุมรายอื่นต่อ 3 รูปแบบ

- 1) กระแสดิจิทัลเทคโนโลยี
- 2) การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 3) นวัตกรรมแห่งโลกอนาคต

**คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ**

- มีวงเงินสินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจกับวงเงินไม่เกิน 500 ล้านบาท
- มีประวัติการชำระหนี้ดีกับธนาคาร
- ก่อตั้งธุรกิจ 2 ปี 3 ปีล่าสุด และมีล่าสุดไม่ขาดทุน
- มีคุณสมบัติทางการเงินที่ธนาคารกำหนด

**วงเงินสินเชื่อสูงสุด**

- สินเชื่อระยะยาวสูงสุด 150 ล้านบาท (เป็นวงเงินสินเชื่อรายวัน สินเชื่อในรูป แล-สินเชื่อ soft loan ที่อยู่ในวงเงินตาม)

อัตราดอกเบี้ย	ระยะเวลาการกู้ยืม
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DT 1-2 : 2%</li> <li>• DT 3-5 : มีเพดาน 5.25%</li> <li>• DT 6-10 : MLR - 1.0325%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สูงสุด 10 ปี</li> <li>• กรณีเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทอสังหาริมทรัพย์ : สูงสุด 10 ปี</li> <li>• กรณีเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทเครื่องจักร อุปกรณ์ ยานพาหนะ หรืออื่นๆ : สูงสุด 5 ปี</li> </ul>

**ค่าธรรมเนียม**

- ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียม
- ค่าธรรมเนียมการปล่อยเงิน
- ค่าธรรมเนียมการบริการทางธุรกิจ
- ค่าบริการอื่นๆ

**ระยะเวลาโครงการ**

**5 กันยายน 2565**

**ถึง**

**9 เมษายน 2566**

หมายเหตุ : ขึ้นอยู่กับลูกค้าแต่ละท่าน

สอบถามเพิ่มเติม : ฝ่าย Credit Product & Process โทร. 0 2359 0000 ต่อ 3063, 3060 หรือ ฝ่ายสาขาที่คุณสนใจ





บริจาคตุ๊กตาให้น้องๆ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี



LH Bank กิจกรรมร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ “จิตอาสาบริจาคโลหิตด้วยหัวใจ หนึ่งคนให้ สามคนรับ” กับสภาอากาศไทย

• การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนไทย

จัดทำโครงการ “ห้องแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้างบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่น่าเข้าไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่งและน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ และมาใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหนึ่งในแนวทางการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุดได้อย่างยั่งยืน



โครงการ “ห้องแห่งการเรียนรู้” โรงเรียนวัดจันทร์ (ผาดไสว ประชาอุทิศ) จ.นนทบุรี

3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรม โดยเข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีต่างๆ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่ที่ธนาคารให้บริการอยู่ อาทิ การสนับสนุนกิจกรรมเนื่องในเทศกาลตรุษจีน การสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก เพื่อเสริมสร้างและส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร



ภาพมอบส้มมงคลให้แก่ลูกค้าเนื่องในเทศกาลตรุษจีน

นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

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



**บริการทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง** เป็นบริการที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็ว ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ได้แก่

1. Profita แอปพลิเคชันการลงทุนใหม่ - ย่อโลกการลงทุนอยู่ในมือคุณ

- เปิดบัญชีเพื่อซื้อขายกองทุนรวมแบบออนไลน์ทุกที่ ทุกเวลา

- รองรับคำสั่งซื้อขายสับเปลี่ยนกองทุนได้หลากหลาย บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนชั้นนำ ตลอด 24 ชั่วโมง

รวมถึงการบริหารพอร์ตแบบอัตโนมัติ ช่วยให้คนที่ไม่มีความรู้ทางการลงทุนหรือไม่มีที่ปรึกษาทางการลงทุนสามารถจัดการวางแผนและบริหารพอร์ตลงทุนได้อย่างมืออาชีพ

2. LHB You โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

- เพิ่มช่องทางถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร โดยสามารถถอนได้จากตู้ของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

**บริการเปิดบัญชีเงินฝากแบบออนไลน์** ธนาคารได้พัฒนาบริการเปิดบัญชีเงินฝากแบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองยุคสังคมดิจิทัลที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา

## **การรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2013)**

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

## **การสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ**

ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรการสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับกรรมการและผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบการปกป้องข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Cyber Security) ของประเทศไทยและในระดับสากล เพื่อยกระดับความระมัดระวังในการป้องกันภัยที่เกิดจากกระแสความเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัล ให้สามารถรับมือและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการอัปเดตภัยคุกคามระบบสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

## **ผลลัพธ์และประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม**

ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 100,000 คน ในปี 2564 เป็น 110,000 คน ในปี 2565 คิดเป็นอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 10 รวมถึงอัตราผู้ใช้งานแบบ Active User เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 57 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 59 ในปี 2565 โดยในปี 2565 ธนาคารสามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างต่อเนื่องไม่พบปัญหาการหยุดให้บริการอย่างมีนัยสำคัญแสดงถึงความมุ่งมั่นของธนาคารเพื่อช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย