



บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประจำปี 2566

BUSINESS SUSTAINABILITY REPORT 2023



# 3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

## 3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทเชื่อมั่นว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนมาจากการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ ที่ครอบคลุมมิติสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทมีเจตนาแน่วแน่ในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติด้วยตระหนักว่าบริษัทจะเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าที่ดีแก่องค์กรและผู้ถือหุ้น และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น

### แนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมและปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนองค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน มีคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมทั้งมิติสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



เพื่อให้การบริหารจัดการงานด้านความยั่งยืนของบริษัทสอดคล้องตามนโยบาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ รวมถึงการแสดงเจตนาแน่วแน่ในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของขับเคลื่อนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศอย่างเป็นรูปธรรมตามนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ปี 2566 บริษัทได้ปรับหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลให้ครอบคลุมการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และเปลี่ยนชื่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาล เป็น คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล (Sustainability and Corporate Governance Committee) รวมทั้งได้จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันเป็นการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านไปยังเศรษฐกิจสีเขียวของภาคธุรกิจและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศให้บรรลุเป้าหมาย โดยคณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกรอบการดำเนินงานและเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Framework) และรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการบริษัท

**ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ** หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปได้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และพร้อมแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกเวทีการค้า ซึ่งเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

## ตราสัญลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



### กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนค์ แอนด์ เฮ้าส์ ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกมิติ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

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

### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่บริษัทให้ความสำคัญเพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของคำว่า “การฟังฟัง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

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

## การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) หมายถึง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมต่อสังคมตามมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศมาใช้ เพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับจนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันของทุกคนในองค์กร และเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่มีความแข็งแกร่งและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

## การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process)

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

## กรอบดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานและการขับเคลื่อนธุรกิจ และเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายด้านความยั่งยืนดังกล่าว บริษัทได้บริหารจัดการประเด็นสำคัญที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมพร้อมกับสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงการแสดงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยกำหนดภารกิจหลัก 3 เสาหลัก ดังนี้

<b>เสาหลักที่ 1</b> <b>องค์กรสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน</b> <b>(Organization Sustainability)</b>	<b>เสาหลักที่ 2</b> <b>การเงินเพื่อความยั่งยืน</b> <b>(Sustainable Finance)</b>	<b>เสาหลักที่ 3</b> <b>การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> <b>(Responsible to Stakeholder)</b>
<p><b>1. การกำกับดูแลอย่างมีธรรมาภิบาล (Ethical Governance)</b></p> <p>คณะกรรมการธรรมาภิบาลกำหนดกลไกการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจด้านความยั่งยืน โดยมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) รับผิดชอบในการขับเคลื่อนการปฏิบัติภารกิจด้านความยั่งยืน และให้รายงานการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธรรมาภิบาล</p> <p><b>2. การสนับสนุนการเติบโตของพนักงาน (Employee Empowerment)</b></p> <p>ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม และเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการขับเคลื่อนเสาหลักที่ 2 ด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาคธุรกิจให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p><b>3. องค์กรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Organization)</b></p> <p>ดำเนินการปรับปรุงการใช้พลังงานและทรัพยากรในกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กรและลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<p><b>1. การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible Finance)</b></p> <p>ครอบคลุมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและผู้ประกอบการที่ต้องการปรับตัวในการลดมลพิษจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำของประเทศ</p> <p><b>2. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk Management)</b></p> <p>โดยการผนวกปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการประเมินโอกาสทางธุรกิจและการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้ธุรกิจของธนาคารสามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><b>3. การใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการทางการเงิน (Innovative Digital Finance)</b></p> <p>โดยใช้ประโยชน์ Digital Technologies เพื่อขยายความสามารถในการให้บริการทางการเงินให้เข้าถึงง่าย สะดวกและมีความปลอดภัย</p>	<p><b>1. การสนับสนุนการพัฒนาสังคม (Community Investment)</b></p> <p>โดยครอบคลุมกิจกรรมเพื่อสังคม 5 ด้าน ได้แก่ การบริจาคเพื่อการกุศล การสนับสนุนด้านกีฬา การส่งเสริมการต่อต้านยาเสพติด การสนับสนุนการศึกษา และการสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งการสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงานในด้านความยั่งยืน</p> <p><b>2. การสร้างความร่วมมือด้านความยั่งยืน (Collaborative Stakeholder Engagement)</b></p> <p>โดยพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานด้านความยั่งยืน ทั้งหน่วยงานของรัฐ เอกชน เพื่อสร้างโครงข่ายความร่วมมือการขับเคลื่อนเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals)</p> <p><b>3. การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency Disclosure)</b></p> <p>โดยเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตามมาตรฐานที่หน่วยงานทางการกำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการเปิดเผยข้อมูลภาคการเงินด้านความยั่งยืน</p>

## แผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการได้กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรตามกรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน สำหรับปี 2567 ภารกิจตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืนประกอบด้วยกลุ่มกิจกรรมหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่

<b>กลุ่ม 1</b> <b>ภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร</b> <b>อย่างยั่งยืน</b> <b>(Sustainable Organization)</b>	<b>กลุ่ม 2</b> <b>ภารกิจด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง</b> <b>ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล</b> <b>(ESG Risk Management)</b>	<b>กลุ่ม 3</b> <b>ภารกิจด้านการพัฒนาการเงิน</b> <b>เพื่อสนับสนุน ESG</b> <b>(ESG Finance Development)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงาน</li> <li>- การสร้างความตระหนักรู้และวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- การพัฒนาศักยภาพด้านการเงินเพื่อความยั่งยืนของพนักงาน</li> <li>- การพัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายด้านความยั่งยืน</li> <li>- การเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐาน Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)</li> <li>- การกำกับดูแลให้มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนนโยบายด้านความยั่งยืนของภาครัฐ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ESG</li> <li>- การประเมินผลการปล่อยมลพิษจากการให้บริการทางการเงิน</li> <li>- การกำหนด Climate Risk Appetite</li> <li>- การกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> <li>- การปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านการเงินให้สอดคล้องกับ Thailand Taxonomy</li> <li>- การพัฒนากระบวนการป้องกันการแอบอ้างวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม (Greenwashing Prevention)</li> <li>- การวิเคราะห์ Scenario Analysis และ Stress Testing</li> <li>- การติดตามความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- การปรับปรุงระบบการจัดเก็บและการใช้ข้อมูลลูกค้าด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- การประเมินความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาด้าน ESG โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเพื่อลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาแนวทางการลงทุนในโครงการเพื่อความยั่งยืน</li> </ul>

คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืนจะมีการติดตามการปฏิบัติตามแผนดำเนินงานและประเมินผลการขับเคลื่อนตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องและรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลและคณะกรรมการธนาคาร

## มุ่งสู่การเป็นบริษัทเพื่อความยั่งยืน



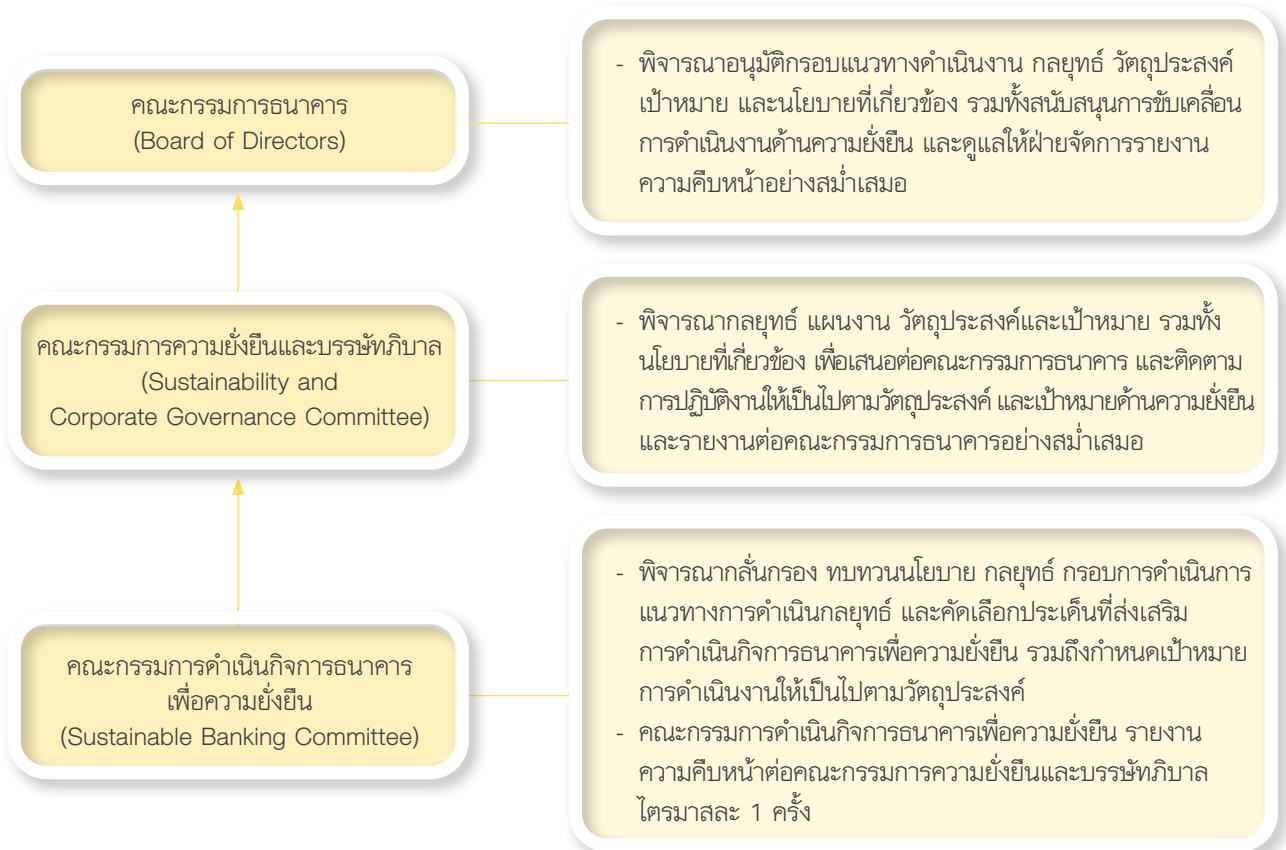
## เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน

กรอบการดำเนินงาน การพัฒนาที่ยั่งยืน	สิ่งแวดล้อม	สังคม	เศรษฐกิจ
<b>เป้าหมาย</b>	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) ให้ได้ร้อยละ 25 จากระดับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปีฐาน 2563 ภายในปี 2573* <small>* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head Office</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการลงทุนในธุรกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน</li> <li>- การใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Innovative Digital Finance)</li> </ul>	สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว
<b>กลยุทธ์</b>	ปรับปรุงการใช้พลังงานและทรัพยากรในกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการปรับตัวของลูกค้าไปสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</li> <li>- สร้างระบบที่ให้บริการทางการเงินและนวัตกรรมที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและมีความปลอดภัย รวมทั้งสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป</li> </ul>	กำหนดกลไกการกำกับดูแลในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจของธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน และขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

## โครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

บริษัทได้พัฒนาความยั่งยืนตามโครงสร้างการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมผลักดันและบูรณาการความยั่งยืนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสหประชาชาติอย่างเป็นรูปธรรม

บริษัทกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนโดยคณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลทำหน้าที่กำกับดูแล ติดตามการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการเป็นประธานทำหน้าที่ขับเคลื่อน ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบการดำเนินงานและเป้าหมายด้านความยั่งยืน



### คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ประกอบด้วย

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการเป็นประธาน
- ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานเป็นกรรมการ ได้แก่
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจได้หวัน
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานพิจารณาสินเชื่อและพัฒนาสินเชื่อ
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานปฏิบัติการ
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านกลยุทธ์และนวัตกรรม
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มลูกค้าธุรกิจ
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มลูกค้ารายย่อย
- หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายและกำกับดูแลธนาคาร
- หัวหน้ากลุ่มงานบริหารการเงินและการลงทุน
- หัวหน้ากลุ่มงานกิจการองค์กร
- หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบ
- หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและบัญชี
- หัวหน้ากลุ่มงานบริหารความเสี่ยง
- หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล

**LHFG ได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ประจำปี 2566**

บริษัทดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจตามแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ ทุกบริบทของการปฏิบัติงานต้องมีมาตรฐาน ชื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และจากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้บริษัทได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) หรือที่เรียกว่ากลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 โดยสถาบันไทยพัฒนา



**LHFG รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition ประจำปี 2566**

บริษัทรับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition จัดโดยสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งรางวัลดังกล่าวพิจารณาจากการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนด้าน ESG ของบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อยกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 12.6 ร่วมกัน



**โครงการต้นแบบการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ (FIN)**

บริษัทได้รับเลือกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เป็น 1 ใน 9 องค์กร ให้เข้าร่วมโครงการต้นแบบการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ (FIN) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนที่มีพื้นฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและยกระดับการดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงสามารถเป็นต้นแบบให้กับบริษัทอื่นต่อไป โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับบริษัท อีอาร์เอ็ม-สยาม จำกัด เข้ามาเป็นที่ปรึกษาตลอดระยะเวลาโครงการ เพื่อผลักดัน แนะนำ สนับสนุนบริษัทให้มีศักยภาพในการตั้งเป้าหมายด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจกให้มีความครอบคลุมทุกมิติของ ESG ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนการระบุและประเมินผลกระทบทางการเงินที่มาพร้อมกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ เพื่อเป็นแนวทางในการรายงานความยั่งยืนให้สอดคล้องกับมาตรฐาน Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)



**การรับมอบประกาศนียบัตรรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต**

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต และได้กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต และกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้รับประกาศนียบัตรการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC : Collective Action Coalition Against Corruption) จากสมาคมสถาบันกรรมการบริษัทไทยครั้งแรกเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2557 ต่ออายุครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2561 และต่ออายุครั้งที่สามเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564





ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p><b>เงินให้สินเชื่อกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านพลังงานสะอาด ปี 2566</b> ประมาณ 17,157 ล้านบาท</p>	<p><b>จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ปี 2565 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2564</b></p>	<p><b>ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ปี 2566 ร้อยละ 96.70 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.60 เมื่อเทียบกับปี 2565 ที่อยู่ที่ร้อยละ 96.10</b></p>
<p><b>การชดเชยคาร์บอนเครดิต</b> ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในปี 2565 บริษัทได้ทำการชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 2,378 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Scope 1+2+3) คิดเป็นร้อยละ 100 จากปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ประเภท (Scope 1, 2 และ 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 158,534 ต้น</p>	<p><b>อัตราการบาดเจ็บของพนักงานขณะปฏิบัติงาน ปี 2566 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับ ปี 2565</b></p> <p><b>การสนับสนุนเพื่อพัฒนาชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2566 มูลค่าประมาณ 2.5 ล้านบาท</b></p>	
<p><b>สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1-2) ต่อรายได้จากการดำเนินการ ปี 2565 เท่ากับร้อยละ 26 เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.5 เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่ร้อยละ 21</b></p> <p>หมายเหตุ : บริษัทอยู่ระหว่างการจัดทำรายงานขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรกับผู้ทวนสอบภายนอก โดยมีกำหนดนำส่งผลการทวนสอบและขึ้นทะเบียนในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอน ฟุตพริ้นท์ขององค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาประจำปี 2567 เพื่อได้รับผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกปี 2566</p>		
<p><b>การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการบริหารจัดการกระดาษ</b> ปี 2566 ใช้กระดาษจำนวน 12,511 ริม เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จากปี 2565 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 11,771 ริม เนื่องจากปี 2566 บริษัทได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายและมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ใช้กระดาษมากขึ้น อย่างไรก็ตามบริษัทยังคงกำหนดแนวทางการลดปริมาณกระดาษที่ไม่จำเป็นด้วยการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และวางแผนลดปริมาณกระดาษร้อยละ 5 ต่อปีของปริมาณกระดาษที่ใช้ในแต่ละปี</p>		
<p><b>การบริหารจัดการพลังงาน</b> ปี 2566 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,972,718 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 16 เมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID - 19 เข้าสู่ภาวะปกติ บริษัทมีนโยบายให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานเพิ่มมากขึ้น สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินการ ปี 2566 เท่ากับร้อยละ 0.022 เพิ่มขึ้น 0.002 จากปี 2565 ที่ร้อยละ 0.020</p>		

ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้ (ต่อ)

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p><b>การบริหารจัดการขยะ</b>                      บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และลดการใช้ (Reduce) ทำให้สามารถลดปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ ปี 2564 ปริมาณ 28,323 กก. ลดลงเหลือ 12,251.59 กก. ในปี 2565 คิดเป็นลดลงร้อยละ 57 และปริมาณขยะรีไซเคิลจากปี 2564 ปริมาณ 8,320 กก. ลดลงเหลือ 6,447 กก. ในปี 2565 คิดเป็นลดลงร้อยละ 23</p> <p>สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินการ ปี 2565 เท่ากับร้อยละ 0.0001 ลดลงร้อยละ 0.0002 เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่ร้อยละ 0.0003</p> <p>สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน ปี 2565 เท่ากับร้อยละ 111.07 เพิ่มขึ้นร้อยละ 69.47 เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่ร้อยละ 41.59</p> <p>หมายเหตุ : ข้อมูลการบริหารจัดการขยะปี 2566 บริษัทฯ อยู่ระหว่างจัดทำรายงานขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลกับผู้ทวนสอบภายนอก</p>		

**นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน**

บริษัทฯ ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม ตระหนักถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ดังนี้

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

9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

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

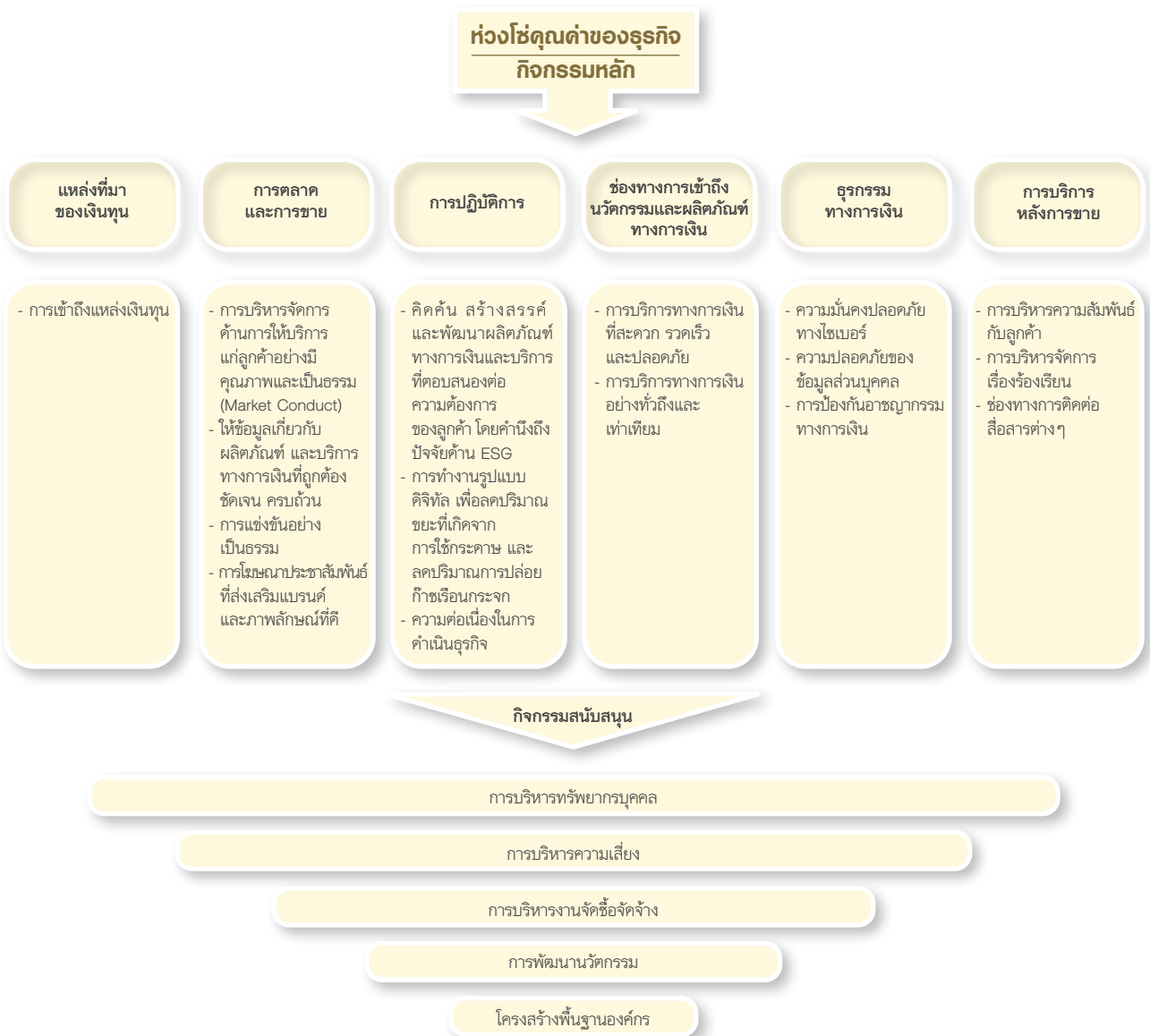
**วัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน**

- เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของบริษัทสอดคล้องกับผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- เพื่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้สร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

### 3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ความต้องการ

ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสะท้อนการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

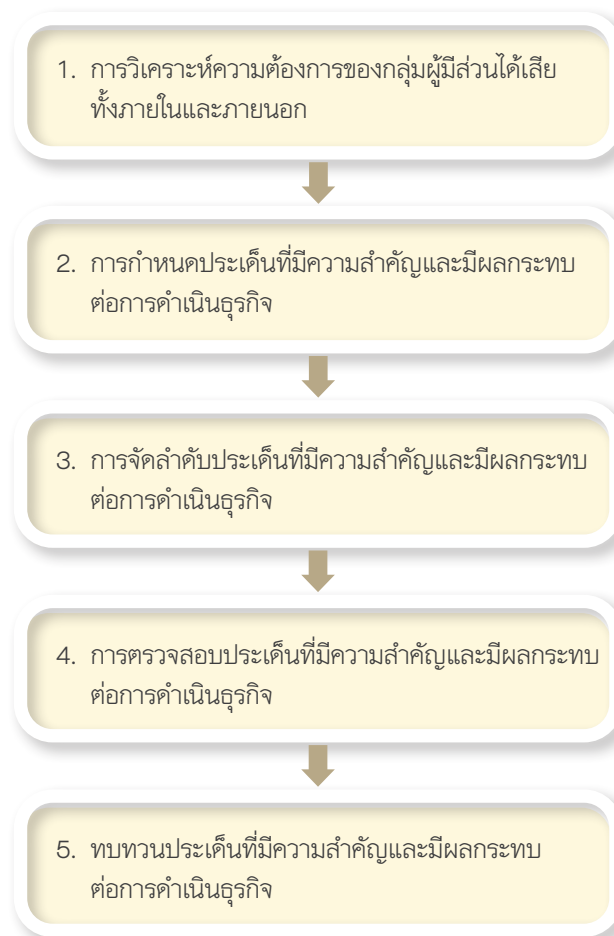


บริษัทให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปีแบบ 56-1 One Report เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบถึงนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบการรายงานตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม

(Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยขอบเขตเนื้อหาของรายงานจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2566

บริษัทได้นำเสนอเนื้อหาการรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และนำมากำหนดเป็น

ประเด็นหลักที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจตามแนวปฏิบัติของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีขั้นตอนดังนี้



### 1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีกระบวนการและขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ บริบทความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความเกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล การพึ่งพากัน จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่า ผ่านการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ รวมถึงช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ทั้งนี้การระบุและคัดเลือกผู้มีส่วนได้เสียจะพิจารณาจากการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และผลกระทบของการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม



### การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม บริษัทตระหนักว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นรากฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน และมีการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจและมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้ง

ห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ทำให้บริษัทสามารถลดผลกระทบเชิงลบและขยายผลกระทบเชิงบวกได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรพัฒนาไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

#### กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

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

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
<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> <li>• การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และมีการพิจารณาประเด็นด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล</li> <li>• คุณสมบัติและประสิทธิภาพของกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้</li> <li>• การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง</li> <li>• จัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน และจัดประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ 2 ครั้ง</li> <li>• การเผยแพร่รายงานประจำปีแบบ 56-1 One Report</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> <li>• เว็บไซต์ของบริษัท และสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัท</li> <li>• การให้สิทธิผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอเรื่องเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น</li> <li>• การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์</li> <li>• การจัดให้มีช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนการแจ้งเบาะแส ผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</li> <li>• การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> <li>• การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค</li> <li>• สร้างผลประกอบการที่ดีภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ดี</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และมีความโปร่งใส</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> <li>• การจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส ร้องเรียนการทุจริตและคอร์รัปชัน และข้อร้องเรียนทั่วไป</li> </ul>	
<b>2. คณะกรรมการบริษัท</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตามหลักบรรษัทภิบาล เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>• ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงดูแลรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>• ผลการดำเนินงานเติบโตอย่างยั่งยืน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>• จัดให้มีคณะกรรมการชุกย่อยเพื่อพิจารณา กลั่นกรอง ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัท</li> <li>• ประเมินตนเองของคณะกรรมการได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุกย่อยทั้งคณะ</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>• การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>• ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา</li> </ul>	

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. การประเมินตนเองของ กรรมการบริษัทและกรรมการ ชุดย่อยเป็นรายบุคคล</li> <li>3. การประเมินกรรมการบริษัท แบบไขว้</li> <li>4. การประเมินเรื่องการปฏิบัติ ตามหลักการกำกับดูแล กิจการที่ดี</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ</li> <li>● ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ กรรมการ และธุรกิจของบริษัท</li> <li>● การปฏิรูประบบกรรมการใหม่</li> <li>● นำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุง การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> </ul>
<b>3. พนักงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนา ความรู้และศักยภาพ</li> <li>● การพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการดำเนินชีวิต</li> <li>● การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด ถูกสุขอนามัย และมีความปลอดภัย ในการทำงาน</li> <li>● การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม</li> <li>● การให้ผลตอบแทน มีตำแหน่งงาน และสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>● การเปิดโอกาสให้พนักงาน จัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดกิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่ ในวันแรกของการทำงาน</li> <li>● ปฏิรูประบบพนักงานใหม่</li> <li>● จัดให้มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะ แก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้ง เพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านระบบ Intranet PacD ซึ่งพนักงาน สามารถเรียนรู้ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ พนักงาน</li> <li>● จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง ความเป็นทีม</li> <li>● จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับ พนักงาน การสร้างขวัญและ กำลังใจให้พนักงาน</li> <li>● จัดให้มีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ รับฟัง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> <li>● จัดตั้งคณะกรรมการ ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและ แผนความปลอดภัยและ สุขอาชีวอนามัยให้พนักงาน มีความปลอดภัยขณะทำงาน</li> <li>● จ้างคนพิการให้มีโอกาสประกอบ อาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วย ความภาคภูมิใจ</li> <li>● จัดช่องทางการสื่อสารและเรียนรู้ และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้</li> <li>● จัดทำนโยบายความปลอดภัยและ อาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รวมถึงวิเคราะห์และหามาตรการ เพื่อควบคุมความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยและ อาชีวอนามัยในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ส่งเสริมให้พนักงานมีค่านิยม องค์กร</li> <li>● กำหนดแผนพัฒนาทดแทนตำแหน่ง ผู้บริหารและตำแหน่งสำคัญ</li> <li>● สำรองการจ่ายผลตอบแทนของตลาด อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาพิจารณา ปรับปรุงให้ใกล้เคียงตามมาตรฐาน อุตสาหกรรมหรือมาตรฐาน การครองชีพที่ควรจะเป็น</li> <li>● ปกป้อง ไม่กลั่นแกล้ง หรือลอบโทษ ทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงาน อย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงาน ของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ที่เกิดขึ้นภายในบริษัท</li> <li>● ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>● การจ้างงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและ ตัดสินการจ้างงาน</li> <li>● ส่งเสริมการจ้างงานกับกลุ่มแรงงาน ที่มีสถานะเปราะบาง เช่น การเปิดโอกาสให้มีการจ้างงาน คนพิการ</li> <li>● พัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและ เพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้ พนักงานมีการเรียนรู้และ เลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้า ในการทำงาน</li> <li>● ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงาน อันเป็นการตัดสินใจของผู้แทน ฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจนั้นอยู่บนฐานของ การเลือกปฏิบัติ</li> </ul>

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ</li> <li>• เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็นโดยปราศจากการแทรกแซงการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน</li> <li>• มีเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรม พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ หรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น</li> </ul>
<p><b>4. ลูกค้า</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>• การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)</li> <li>• ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ครบครัน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ</li> <li>• ความพร้อมในการรับฟังและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>• การรักษาข้อมูลลูกค้า</li> <li>• ความเท่าเทียมกันของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสำรวจความพึงพอใจเมื่อลูกค้าใช้บริการที่สาขา</li> <li>• การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า และการรักษาข้อมูลลูกค้า</li> <li>• การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน และชัดเจนโปร่งใส</li> <li>• จัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าได้เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน</li> <li>• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาปรับปรุง</li> <li>• ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</li> <li>• ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย</li> <li>• รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข</li> <li>• คิดค้น และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>• เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายต่อการเข้าถึง</li> <li>• ให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>• รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว</li> <li>• จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า</li> <li>• มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า</li> </ul>



## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
<b>5. ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน</li> <li>ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้</li> <li>การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ</li> <li>ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายภาครัฐ</li> <li>ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท</li> <li>รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมใกล้เคียง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำโครงการ Green Office ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า กระดาษ และเปลี่ยนเครื่องใช้สำนักงาน ที่มีคุณสมบัติรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้าง Awareness อย่างต่อเนื่อง</li> <li>จัดกิจกรรมวันเด็ก ส่งต่อรอยยิ้มให้เด็กในวันเด็กแห่งชาติ</li> <li>โครงการ “LH Bank สนับสนุนทุนการศึกษา” มอบโอกาสให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ ได้รับโอกาสศึกษาจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย</li> <li>โครงการ “มอบคอมพิวเตอร์มือสอง” เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ให้กับเยาวชนที่ขาดแคลน</li> <li>โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อส่งมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา</li> <li>โครงการ “ตุ๊กตานี้เพื่อน้อง” เพื่อเติมเต็มรอยยิ้ม และความสุขให้น้อง</li> <li>โครงการ “รักษ่าชายเลน คินป่า คินชีวิตให้ธรรมชาติ” ร่วมกันปลูกต้นกล้าโกงกาง จำนวน 1,717 ต้น เพื่อเพิ่มพื้นที่การดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์</li> <li>โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เยาวชน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พร้อมมอบหนังสือ เสริมสร้างทักษะ และอุปกรณ์กีฬาให้โรงเรียนต่างๆ</li> <li>โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้สู่กรมราชทัณฑ์” เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขังทั่วประเทศ</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>รับฟังความคิดเห็นของชุมชนใกล้เคียง เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข หรือให้การสนับสนุน</li> <li>ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา</li> <li>จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความสูญเสีย และความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวก ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอันจะก่อให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรม</li> <li>ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรม</li> <li>สำรวจกระบวนการประกอบธุรกิจ อยู่เสมอ ว่าก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบ จะแก้ไขในทันที</li> </ul>

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริจาคโลหิต โครงการ “จิตอาสา บริจาคโลหิต ด้วยหัวใจ หนึ่งคนให้ สามคนรับ” โดยจะนำโลหิตที่รับบริจาคไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศตามโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศให้รอดพ้นจากอาการเจ็บป่วย</li> <li>• โครงการ “RUN for LIFE” เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกัน ด้วยการวิ่งสะสมระยะทาง 30 กิโลเมตร ภายใน 30 วัน แปรลงเป็นเงินบริจาค ให้เด็กด้อยโอกาส มูลนิธิเด็กก่อนในสลัมฯ</li> <li>• การบริจาคสิ่งของและเงิน การผ่อนปรนการชำระหนี้ ลดค่าวงเงินเชื่อ การให้สินเชื่อเพิ่ม สำหรับลูกค้า หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ</li> <li>• จัดทำแผนฉุกเฉินให้เหมาะสม เพื่อลดความสูญเสีย</li> </ul>	
<p><b>6. ลูกค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม</li> <li>• การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และเสมอภาค</li> <li>• การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม</li> <li>• การพิจารณาคัดเลือกลูกค้า อย่างเป็นธรรม</li> <li>• การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และการจ่ายผลตอบแทน ที่เป็นธรรม</li> <li>• Facility and Process Sharing : ส่งต่อลูกค้าในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮาส์</li> <li>• Information Sharing : การแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำธุรกิจ</li> <li>• Network Extension : การขยายเครือข่ายไปกับพันธมิตร</li> <li>• การรักษาความลับของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พบปะลูกค้า</li> <li>• ทำการตลาดร่วมกับลูกค้าของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮาส์</li> <li>• รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> <li>• จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อ ให้มีความเหมาะสม และเป็นธรรมกับลูกค้า</li> <li>• การสื่อสารเรื่องแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชน ไทยผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท</li> <li>• การแจ้งนโยบายงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างพันธมิตรกับลูกค้าเพื่อลูกค้า แนะนำลูกค้ารายอื่นมาใช้บริการ</li> <li>• ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li>• คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใส</li> <li>• ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา</li> <li>• สร้างพันธมิตรกับลูกค้าที่มีศักยภาพ</li> <li>• มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ</li> <li>• ไม่กีดกันลูกค้า</li> <li>• การรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า</li> </ul>	

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
7. คู่แข่ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี และไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การแข่งขันที่เป็นธรรม</li> <li>ไม่ทำข้อตกลงกับคู่แข่งที่เป็นการผูกขาด</li> <li>ไม่ทำข้อตกลงกับคู่แข่งที่เป็นการลดการแข่งขันในตลาด</li> <li>ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีที่ไม่สุจริต</li> </ul>
8. เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี และหน้าที่ที่พึงมี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี</li> <li>รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> </ul>

### 2. การกำหนดประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทนำประเด็น ข้อคิดเห็น คำแนะนำ สิ่งที่คาดหวัง ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้จากทวิภาคีความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก และนำมากำหนดเป็น ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ดังนี้

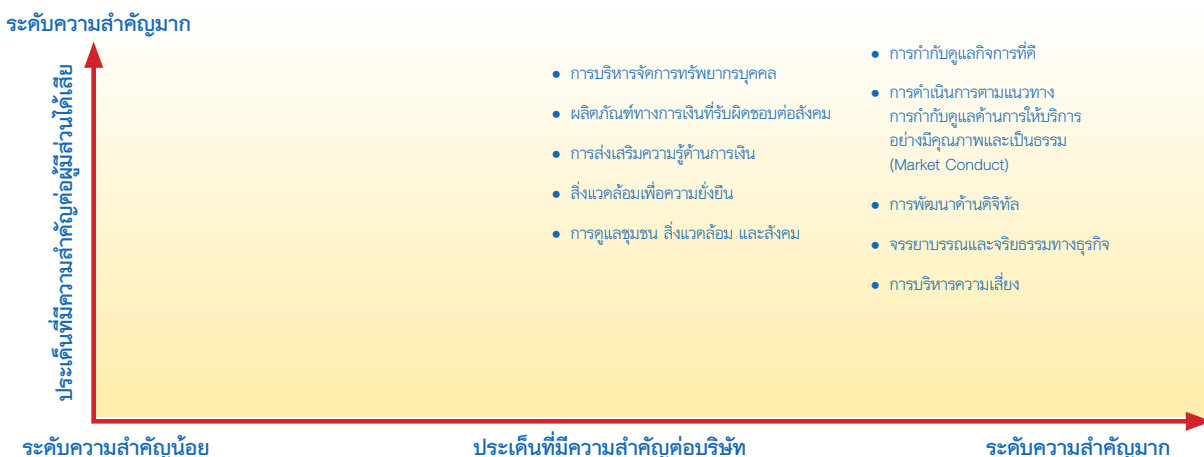
- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน** ได้แก่ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัทจัดให้มีการแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบการพบปะหรือ การจัดประชุม เพื่อให้ทราบถึงประเด็น ด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก** ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้ บริษัทได้ รวบรวมประเด็น ข้อคิดเห็น ในรูปแบบการสอบถาม เพื่อให้ทราบ ถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

### 3. การจัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญ และผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัท และแบ่งประเด็น ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ระดับความสำคัญ ปานกลาง และระดับความสำคัญมาก รวม 10 ประเด็น โดยนำมา จัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวใน Materiality Matrix โดยแกนตั้งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และ แกนนอนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบริษัท

### กราฟแสดง Materiality Matrix




ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	ประเด็นด้านความ ยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน	เป้าหมายการพัฒนา ที่ยั่งยืนของ องค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การกำกับดูแล กิจการที่ดี	GRI 102-18 GRI 102-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน</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>	
การดำเนินการ ตามแนวทาง การกำกับดูแล ด้านการให้บริการ อย่างมีคุณภาพ และเป็นธรรม	GRI 102-43 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 203-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ อย่างยั่งยืน</li> <li>ความรับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค</li> </ul>	   
การพัฒนาด้านดิจิทัล	GRI 203-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นวัตกรรมและ การเผยแพร่นวัตกรรม จากการดำเนิน ความรับผิดชอบต่อ สังคม</li> </ul>	   
จรรยาบรรณและ จริยธรรมทางธุรกิจ	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>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน</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>จรรยาบรรณและ จริยธรรมทางธุรกิจ</li> <li>การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน</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>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน</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>การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการ ความเสี่ยง</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>	 

ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)
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>กรรมการบริษัทและผู้บริหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม</li> <li>การเคารพลีทอิมมนุษย์ชน</li> </ul>	     
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสังคม	GRI 2-6 GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 417-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัทและพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>ชุมชน</li> <li>สิ่งแวดล้อมและสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน</li> </ul>	     
การส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>ชุมชน</li> <li>สิ่งแวดล้อมและสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม</li> </ul>	    
สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน	GRI 305-1 GRI 305-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>ชุมชน</li> <li>สิ่งแวดล้อมและสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	   

## ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การดูแลชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>ชุมชนสิ่งแวดล้อมและสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาชุมชนและสังคม</li> </ul>	

### 4. การตรวจสอบประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทจะรวบรวมประเด็นที่มีความสำคัญนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลเพื่อรับทราบและให้แนวทางดำเนินงาน ซึ่งได้รายงานในรายงานการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของบริษัท

### 5. การทบทวนประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทจัดให้มีกระบวนการทบทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่รายงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานให้มีความครบถ้วนในฉบับต่อไป

#### การตรวจสอบคุณภาพของรายงาน

เนื้อหาที่ได้นำเสนอในรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และเว็บไซต์ของบริษัทได้ผ่านการตรวจสอบ สอบทานความถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบ ต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

#### การเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต

บริษัทได้สนับสนุนให้คู่ค้าตระหนักถึงการสร้างสังคมปลอดคอร์รัปชัน โดยได้เชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน ด้วยการแจ้งลูกค้าและผู้มีอุปการะคุณเพื่อขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญของกำนัล สิ่งตอบแทนอื่นใด หรือการเลี้ยงรับรองแก่เจ้าหน้าที่บริษัท

#### การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

ธนาคารได้กำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานสินเชื่อยึดถือปฏิบัติ รวมถึงตระหนักถึงการให้สินเชื่ออันอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (Environmental, Social and Governance Risk : ESG Risk)

ซึ่งหากไม่ได้บริหารจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชื่อเสียงและผลประกอบการ ตลอดจนคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของชุมชนและประเทศ และเพื่อป้องกันธนาคารถูกใช้เป็นเครื่องมือในการฟอกเงินโดยมิชอบหรือผู้กระทำความผิดมูลฐานตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยธนาคารจัดให้มี AML/CFT Compliance Program นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Countering Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CTPF) ซึ่งห้ามมิให้ธนาคารรับลูกค้าหรือให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้แก่บุคคลที่ถูกกำหนด (Specially Designated National: SDN) ที่ถูกประกาศโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) รวมถึงที่ประกาศโดยประเทศต่างๆ โดยธนาคารมีการนำระบบกลั่นกรองรายชื่อบุคคลมาใช้ในการตรวจสอบจับบุคคลที่ถูกกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารมีกระบวนการรับลูกค้าซึ่งประกอบด้วยการรู้จักตัวตนลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ตามเกณฑ์และแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ง. การกลั่นกรองรายชื่อลูกค้าแบบรายวันและการทบทวนข้อมูลลูกค้า (Periodic KYC Review) ตลอดจนระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารตามระดับความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน (Money Laundering Risk Rating) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าของธนาคารไม่ได้เป็นบุคคลที่ถูกกำหนด

#### การพิจารณาสินเชื่อตามประเด็นความเสี่ยงด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

ในการอำนวยการสินเชื่อธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะมีกระบวนการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ หากการดำเนินธุรกิจของลูกค้าไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารจะไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

## การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ มุ่งมั่นยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และเพื่อทราบความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ นอกจากนี้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่าตอบสนองการให้บริการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ

## การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนห่วงโซ่อุปทาน โดยเน้นเรื่องความร่วมมือกับคู่ค้าทุกรายเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานธุรกิจควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณของบริษัท

อีกทั้ง เพื่อบริหารและจัดการความเสี่ยงของคู่ค้าให้ไม่เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม บริษัทคัดเลือกคู่ค้าที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม พร้อมปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนภายใต้แผนบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนพัฒนาคู่ค้าให้สามารถดำเนินการธุรกิจอย่างยั่งยืนและเติบโตร่วมกันในระยะยาว

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 บริการ และราคา

**การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ** มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดหารายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ
2. คัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ไม่ยุ่งเกี่ยวกับการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน และยึดตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการ และราคา ตามแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท ซึ่งรวมถึงการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงาน

ที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานให้เกิดการค้าเงินธุรกิจร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3. เมื่อได้รายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ผ่านการคัดเลือก จะเข้าสู่การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพดี มีราคาที่เหมาะสม

ปี 2566 ธนาคารมีคู่ค้า 546 ราย ลดลงร้อยละ 19.7 เมื่อเทียบกับปี 2565 ที่มีจำนวน 680 ราย เนื่องจากมีการปรับรายชื่อคู่ค้าให้เป็นปัจจุบัน โดยบริษัทแจ้งให้คู่ค้าทราบเกี่ยวกับระเบียบวิธีการจัดซื้อ เพื่อให้คู่ค้ามีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อได้อย่างถูกต้อง

## กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า

บริษัทมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าในหลายรูปแบบ อาทิ การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของคู่ค้า การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือติชม เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้รับสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการ บริษัทมีทีมงานที่ทำหน้าที่บริหารงานจัดซื้อ การตรวจสอบสินค้าและบริการ การแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้า และหากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด บริษัทอาจพิจารณาไม่ใช้บริการ

## การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่โปร่งใส ตั้งมั่นอยู่บนหลักธรรมาภิบาล บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายภาษีอากร

## กลยุทธ์การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทมีการวางแผนด้านภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

## การบริหารความเสี่ยงด้านภาษี

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอากร โดยมีการอบรมและพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความเสี่ยงความรับผิดชอบและมีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

## การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

บริษัทใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี (Tax Incentives) อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงใช้โครงสร้างภาษีในแนวทางที่ถูกต้องซึ่งไม่ก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษีสิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม



บริษัทตระหนักและแสดงเจตนาอย่างมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนและส่งเสริมการมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลระดับองค์กร โดยปี 2566 บริษัทได้รับคัดเลือกเข้าร่วม “โครงการต้นแบบการจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ” หนึ่งในโครงการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเป็นองค์กรนำร่องการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและยกระดับการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทด้าน ESG อย่างโปร่งใส รวมถึงการเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network : TCNN) และได้ร่วมเป็นคณะกรรมการด้าน Climate Finance เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่าง

ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคท้องถิ่นและชุมชนในการยกระดับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศและมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ตามเจตนาของของประชาคมโลกที่ปรากฏในเป้าหมายของความตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนเชื่อมโยงกับแคมเปญ Race To Zero จาก UNFCCC และสอดคล้องกับการประกาศเจตนาของประเทศไทยที่จะยกระดับการแก้ไขปัญหาสภาพภูมิอากาศให้บรรลุความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี พ.ศ. 2593 และจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emission) ภายในปี พ.ศ. 2608

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

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

ด้วยเจตนาในเรื่องการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน บริษัทจึงมีเป้าหมายในการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมอบรม สัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อมและเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการขยายผลกิจกรรมลดคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ ปีที่ 8 ของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นองค์กรนำร่องภาคสมัครใจประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร และพิจารณาแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบริษัท และบุคลากรอย่างยั่งยืน

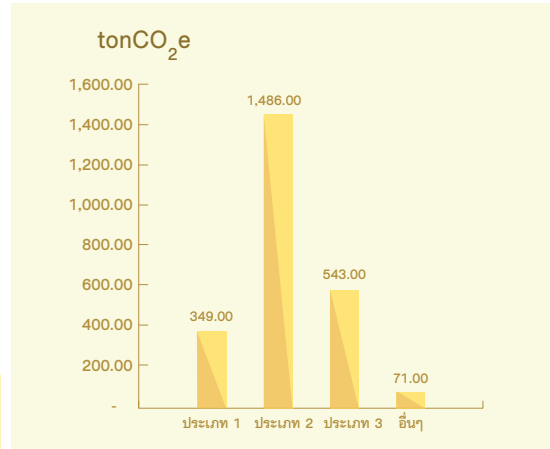
ปี 2566 บริษัทยังคงนโยบายจัดทำรายงานการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่เป็นไปตามข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งมีขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) โดยพิจารณาจากกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรในปี 2565 จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และรายงานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ โดยหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งระดับการรับรองที่ยื่นขอเป็นแบบการรับรองแบบจำกัด (Limited Assurance) ที่ระดับความมีสาระสำคัญเท่ากับร้อยละ 5 (5% Materiality Threshold) และได้รับมอบประกาศนียบัตรรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2566



ตารางแสดงผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปี 2565

ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 1

ขอบเขต	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร	สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1 และ 2	สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1, 2 และ 3
ประเภท 1	349.00	19.02	14.68
ประเภท 2	1,486.00	80.98	62.49
ประเภท 3	543.00		22.83
อื่น ๆ	71.00		
รวม Scope 1 & 2	1,835.00	100.00	
รวม Scope 1 & 2 & 3	2,378.00		100.00
Carbon intensity (Scope 1+2)	0.153416934		TonCO <sub>2</sub> e/ตร.ม.
Carbon intensity (Scope 1+2+3)	0.198814969		TonCO <sub>2</sub> e/ตร.ม.



ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 2

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (TonCO <sub>2</sub> e)								รวมปริมาณก๊าซเรือนกระจก (TonCO <sub>2</sub> e)
	CO <sub>2</sub>	Fossil CH <sub>4</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	NF <sub>3</sub>	HFCs	PFCs	
1 การใช้น้ำมันดีเซล สำหรับ Fire Pump	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.41
2 การใช้น้ำมันดีเซล สำหรับเครื่อง Generator	1.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29
3 การใช้น้ำมันดีเซล Fleet Card	72.00	0.11	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	73.12
4 การใช้น้ำมันเบนซิน Fleet Card	157.98	1.71	0.00	4.83	0.00	0.00	0.00	0.00	164.52
5 การใช้น้ำมันดีเซล ค่ายานพาหนะ	0.38	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.38
6 การใช้น้ำมันเบนซิน ค่ายานพาหนะ	10.14	0.11	0.00	0.31	0.00	0.00	0.00	0.00	10.56
7 การปล่อยก๊าซมีเทนจากระบบ Septic Tank	0.00	0.00	98.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	98.41
8 สารดับเพลิง ประเภท FM200	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
9 การใช้สารดับเพลิง Carbon Dioxide	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10 สารทำความเย็น R410a จากเครื่องปรับอากาศ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
11 สารทำความเย็น R407c จากเครื่องปรับอากาศ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
12 สารทำความเย็น R134a จากเครื่องปรับอากาศ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>242.19</b>	<b>1.94</b>	<b>98.41</b>	<b>6.16</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>348.69</b>

### ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 3

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อย GHG (tonCO <sub>2</sub> e)
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	1,485.74
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>1,485.74</b>

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อย GHG (tonCO <sub>2</sub> e)
1) การได้มาของกระดาษ A4 ขององค์กร	67.01
2) การใช้น้ำประปา	15.39
3) การใช้ไฟฟ้า	293.34
4) การจัดการขยะชุมชน	38.14
5) การจัดการขยะรีไซเคิล	0.10
6) การเดินทางเพื่อติดต่อดูธุรกิจโดยเครื่องบิน	124.63
7) การพักแรมเพื่อประกอบธุรกิจ	3.59
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>542.20</b>

ปี 2565 สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 & 2) ต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 26

ปัจจุบันบริษัทอยู่ระหว่างจัดทำรายงานเพื่อประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2566 ซึ่งยังคงขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เช่นเดียวกับปี 2565 รวมทั้งดำเนินการขอรับการทวนสอบและขอการรับรองผลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ โดยมีกำหนดนำส่งผลพิจารณารับรองขึ้นทะเบียนในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาประจำปี 2567

#### คาร์บอนเครดิต (Carbon Credits)

องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsetting Program) โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างอุปสงค์คาร์บอนเครดิตจากโครงการ CDM และโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจในประเทศไทย อันจะช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศนำไปสู่แรงผลักดันในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาพรวมสูงขึ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของกลไกดังกล่าว ตลอดจนให้การสนับสนุนและช่วยขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ โดยมีนโยบายการชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) ซึ่งปี 2565 บริษัทได้ชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 2,378 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่าจากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2

(Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 158,534 ต้น หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าถึง 4,756 ไร่ โดยได้เลือกใช้คาร์บอนเครดิตจากโครงการ 133.6 MW BIOMASS THERMAL GENERATION AT MITR PHOL BIO-POWER, PHU KHIAO (BLOCK 2) เลขที่เครดิต TH-21-4899381-4901758-1-1-103 และได้รับใบประกาศนียบัตร Carbon Neutral Certificate รวมทั้งได้รับการอนุญาตให้ใช้เครื่องหมาย Carbon Neutral จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2566 และปี 2566 บริษัทยังคงตั้งเป้าในการชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลาง (Carbon Neutral)

#### การบริหารจัดการพลังงาน

บริษัทได้บริหารจัดการการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่า อาทิ

- การปรับปรุงอาคารสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงานที่มุ่งใส่ใจสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดมลภาวะ ลดการใช้พลังงาน และลดค่าใช้จ่าย
- การลดจำนวนอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นเก่าและเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ได้เฉพาะด้าน (Single Function) โดยเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยลดมลภาวะและช่วยลดการใช้พลังงาน ซึ่งจากการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและประหยัดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายกระดาษ และค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รวมทั้งประหยัดพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน
- การเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานของ Printer จากเดิมใช้ Printer แบบ Single Function เปลี่ยนเป็นแบบ Multi Function โดยจัดวางเป็น Pool เพื่อให้ใช้ร่วมกันทำให้ประหยัดพลังงานไฟฟ้าและประหยัดพื้นที่ใช้สอย

- การเลือกใช้หลอดไฟ LED และหลอดไฟที่มีวัตต์เหมาะสมกับพื้นที่ ขนาดของสายไฟที่เหมาะสม การใช้สีโทนอ่อน ตกแต่งอาคาร และใช้แสงจากธรรมชาติให้มากที่สุด และเลือกใช้หัวก๊อกน้ำที่ประหยัดน้ำ

- บริษัทได้เปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่ปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 2,775 หลอด แบ่งเป็นหลอดยาว จำนวน 2,378 หลอด และหลอดสั้น จำนวน 397 หลอด ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 618,360 kW.h หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับการใช้หลอด

ฟลูออเรสเซนต์ และลดความร้อนจากการแผ่กระจายของรังสีความร้อนเมื่อเทียบกับหลอดฟลูออเรสเซนต์ ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 359,947.36 Kg.Co<sub>2</sub>e โดยคำนวณตลอดอายุการใช้งานเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ Co<sub>2</sub> จำนวน 39,995 ต้น

- การตรวจวัดค่าลมเครื่องปรับอากาศ และการแก้ไขปรับค่าลมให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศ และลดค่าใช้จ่ายจากความสูญเสียพลังงาน

### โครงการเปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED



จำนวนหลอดฟลูออเรสเซนต์  
ที่เปลี่ยนมาเป็นหลอดไฟ LED  
↑ **2,775** หลอด



ปริมาณการปล่อย  
คาร์บอนไดออกไซด์ที่ลดได้  
↑ **359,947.36** Kg.Co<sub>2</sub>e



จำนวนชั่วโมงการใช้งาน  
↑ **15,000** ชั่วโมงต่อหลอด



เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่  
(เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ Co<sub>2</sub>)  
↑ **39,995** ต้น

### การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Reduction)

บริษัทได้นำผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กร ในปี 2563 เป็นปีฐาน โดยจากรายงานดังกล่าวได้นำไปสู่การนำมาพิจารณาร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรม และมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย Net Zero ในปี 2608\*

\* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head Office

### เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทกำหนดเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) ให้ได้ร้อยละ 25 จากระดับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี ฐาน 2563 ภายในปี 2573\* หรือเทียบเท่าการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานหนึ่งคนอยู่ที่ 2.31 TonCo<sub>2</sub>e

\* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head Office

### ปี 2566 บริษัทได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนี้

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
ประชุมอนุกรรมการ Climate Finance	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	2 ท่าน
เสวนา “บทบาทผู้นำและการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน”	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	3 ท่าน
อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	3 ท่าน
สัมมนาออนไลน์ “การคำนวณค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ ISO14067”	BSI THAILAND	3 ท่าน
ประชุมแนวทางการคำนวณ CFO สโคป 3 ข้อ 15 การลงทุนของบริษัท	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	3 ท่าน

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
งานสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย ในหัวข้อ “Climate Action Policy”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	2 ท่าน
สัมมนาออนไลน์ วิธีการทำ Green Technology เพื่อลด Resource / Waste	BSI THAILAND	3 ท่าน
เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ต่อร่างเกณฑ์การขึ้นทะเบียนแพลตฟอร์มการรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และร่างการพัฒนาแนวทางการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	2 ท่าน
เข้าร่วมโครงการต้นแบบการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ ปี 2566 (FIN)	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	8 ท่าน
การรายงานผลการดำเนินงานสมาชิกประเภท “องค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO)”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
งานสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย หัวข้อ “Carbon Market: Climate Action Tool for Carbon Neutral-Net Zero Future”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
งานสัมมนา How to Kickstart Net-Zero Journey and Greenhouse Gas Reporting?	เคพีเอ็มจี ประเทศไทย	3 ท่าน
สัมมนา Go Green 2023 :Business Goal to the Next Era	กรุงเทพธุรกิจ	2 ท่าน
งานสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย “Innovative Climate Change Technology for Net-Zero Goal”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	2 ท่าน
เข้าร่วมสัมมนา หัวข้อ “ปรับก่อนจะสาย อุตสาหกรรมพลาสติกมุ่งสู่ NET – ZERO”	สถาบันพลาสติก ประเทศไทย	5 ท่าน
สัมมนาหัวข้อ “ความท้าทายธุรกิจไทยไปสู่การเป็นธุรกิจคาร์บอนต่ำและยั่งยืน”	สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย	2 ท่าน
การประชุมเชิงปฏิบัติการ The 3 <sup>rd</sup> Workshop on “Net-Zero Emissions Business Opportunity under Bangkok – Yokohama City-to-City Program”	สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร	5 ท่าน
ร่วมงาน Climate Care Forum 2023 : Time To REDUCE ลด-เพื่อ-โลก	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	2 ท่าน
ร่วมงาน “แถลงผลสำเร็จการดำเนินงานเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย ประจำปี 2566 และพิธีมอบโล่ประกาศเกียรติคุณองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO)”	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย	5 ท่าน
ร่วมงานสัมมนา เรื่องจริง “คาร์บอนเครดิต”	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	5 ท่าน
อบรมตัวชี้วัดด้าน ESG โดยสมาคมธนาคารไทย	สมาคมธนาคารไทย	5 ท่าน
แพลตฟอร์ม “รายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกระดับองค์กร (Carbon Footprint for Organization Platform: CFO Platform)”	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	5 ท่าน

## การบริหารจัดการขยะ

ปัญหาขยะในประเทศไทยนับวันยิ่งทวีความรุนแรง โดยเฉพาะปัญหาขยะตกค้าง จากรายงานของกรมควบคุมมลพิษ ระบุว่าปี 2565 มีขยะที่ไม่ได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องปริมาณ 7.10 ล้านตัน หรือคิดเป็นร้อยละ 27 จากปริมาณที่เกิดขึ้นทั้งหมด ในปีนั้น ขยะส่วนนี้ก่อให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากทั้งเรื่อง การเกิดแหล่งเชื้อโรคสะสม การรั่วไหลของขยะออกสู่ทะเล กลายเป็นขยะทะเล หรือแม้กระทั่งการสะสมของไมโครพลาสติก ในอาหารทะเล ประเทศไทยจึงได้มีการจัดทำ Roadmap การจัดการ ขยะพลาสติก พ.ศ. 2561 - 2573 ซึ่งมีเป้าหมายการนำขยะ พลาสติกกลับมาใช้ประโยชน์ร้อยละ 100 ภายในปี 2570

ปี 2565 บริษัทสามารถลดปริมาณขยะจากการประกอบ ธุรกิจจาก 28,323 กก. ของปี 2564 เหลือ 12,251.59 กก. หรือลดลงร้อยละ 57 และปริมาณขยะรีไซเคิลจาก 8,320 กก. เหลือ 6,447 กก. หรือลดลงร้อยละ 23

ปี 2565 สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินงาน เท่ากับร้อยละ 0.0001

ปี 2565 สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน เท่ากับ ร้อยละ 111.07

บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการขยะ โดยการรณรงค์การใช้กระดาษให้ประหยัดในรูปแบบต่าง ๆ (Paperless) เช่น การใช้ซ้ำ (Reuse) และลดการใช้ (Reduce) โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และรณรงค์ให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน

## เป้าหมายการบริหารจัดการขยะปี 2567

ปี 2566 บริษัทได้ดำเนินการคัดแยกขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย ภายในสำนักงาน รวมทั้งรณรงค์ ให้พนักงานคัดแยกขยะก่อนทิ้งให้ถูกต้อง ตามโครงการแยกขยะ เพื่อลดก๊าซเรือนกระจกของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และ ปี 2567 บริษัทมีแผนดำเนินการคัดแยกขยะที่สาขาของ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ โดยคัดแยกขยะเปียก ขยะทั่วไป ออกจากกัน รวมทั้งรณรงค์ให้พนักงานคัดแยกขยะก่อนทิ้ง ให้ถูกต้อง

บริษัทมีนโยบายดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งรณรงค์ และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน โดยส่งเสริม ให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงสนับสนุน โครงการแยกขยะ “ทิ้ง หู แทรช” (Ting To Trash) ที่ดำเนินการ โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยร่วมกับสำนักงาน ก.ล.ต. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนเริ่มต้น ดำเนินการด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยการจัดการขยะตั้งแต่ ต้นทาง - ปลายทาง จนนำไปสู่การจัดเก็บข้อมูลและการวัดผล

## เป้าหมายการลดขยะไม่อันตรายปี 2566

ปี 2566 บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการขยะ ไม่อันตรายเพิ่มขึ้นร้อยละ 40 จากปี 2565 เนื่องจากสถานการณ์ การระบาดของ COVID-19 เข้าสู่สภาวะปกติ และบริษัทมีนโยบาย ให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานแทนการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม บริษัทมีการรณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันให้สอดคล้องตามแนวทางเศรษฐกิจ หมุนเวียน เช่น การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และลดการใช้ (Reduce) เพื่อลดปริมาณขยะ ไม่อันตรายจากการประกอบธุรกิจ

## การบริหารจัดการไฟฟ้า

การบริหารจัดการในการลดต้นทุนการดำเนินงานโดยเฉพาะ การลดต้นทุนด้านพลังงาน ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการ ทางการเงิน ได้ใช้พลังงานไฟฟ้าปริมาณมาก เช่น ระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงมีการติดตาม และวัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพพร้อมกับการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

ปี 2566 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,972,718 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 16 เมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจาก สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เข้าสู่สภาวะปกติ และบริษัทมีนโยบายให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน เพิ่มขึ้น



ปี 2566 สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 0.022

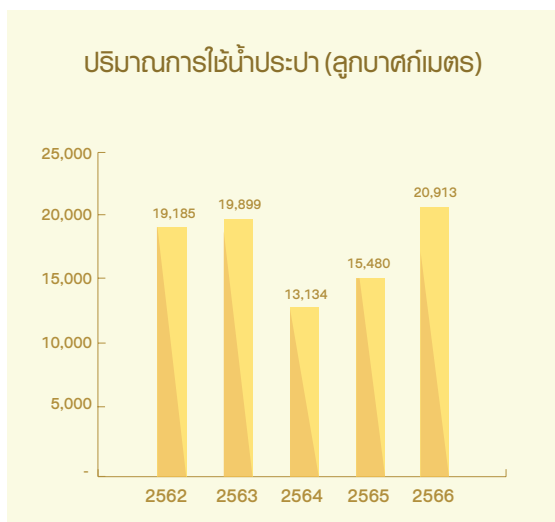
## เป้าหมายการบริหารจัดการไฟฟ้า ปี 2567

ปี 2567 บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 จากปี 2566 เนื่องจาก สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เข้าสู่สภาวะปกติ และบริษัทมีนโยบายให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน แทนการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม บริษัทได้รณรงค์ให้พนักงาน ประหยัดไฟ เช่น ปิดไฟช่วงพักกลางวัน ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ เมื่อไม่ใช้งาน ควบคุมอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม

## การบริหารจัดการน้ำ

บริษัทใช้น้ำจากการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค ในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ใช้ในสำนักงานเพื่อชำระล้างสิ่งต่างๆ ซึ่งบริษัทมีแผนการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการตรวจสอบท่อประปา มาตรการรั่วซึม และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ การเลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และสายชำระแบบประหยัดน้ำ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด

ปี 2566 ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งสิ้น 20,913 ลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 35 เมื่อเทียบกับปี 2565 ปริมาณการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เข้าสู่สภาวะปกติ และบริษัทมีนโยบายให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานเพิ่มมากขึ้น



### เป้าหมายการบริหารจัดการน้ำ ปี 2567

ปี 2567 บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 35 จากปี 2566 เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เข้าสู่สภาวะปกติ และบริษัทมีนโยบายให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานแทนการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตามบริษัทมีนโยบายการประหยัดน้ำ เช่น หมั่นตรวจสอบจุดรั่วไหลในระบบประปาอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด

## การบริหารจัดการกระดาษ

บริษัทตระหนักดีว่ากระดาษเป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การพิมพ์รายงาน เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งการผลิตกระดาษจะต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติคือต้นไม้ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว บริษัทจึงรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานใช้กระดาษอย่างประหยัดและคุ้มค่า และคัดแยกประเภทของกระดาษที่ใช้แล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3R ดังนี้ คือ

1. Reduce ลดปริมาณการใช้
2. Reuse นำกลับมาใช้ใหม่
3. Recycle นำกลับไปใช้ทดแทน/จำหน่าย

### บริษัทได้ดำเนินโครงการต่างๆ เช่น

โครงการเปลี่ยนรูปแบบหนังสือเชิญประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การเปลี่ยนวิธีการทำเอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ จากการพิมพ์หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบกระดาษ เปลี่ยนเป็นการบันทึกข้อมูลโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปริมาณการใช้กระดาษลดลงประมาณเดือนละ 20,000 แผ่น

การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำธุรกรรมได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากจะช่วยลดต้นทุนและการใช้กระดาษแล้ว ยังช่วยลดการใช้หมึกพิมพ์ ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และลดปริมาณขยะที่เกิดจากการใช้กระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากประหยัดเวลาในการเตรียมเอกสาร เตรียมบรรจุซอง และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

## ปริมาณการใช้กระดาษ

ปี 2566 มีปริมาณการใช้กระดาษจำนวน 12,511 ริม เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จากปี 2565 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 11,771 ริม เนื่องจากบริษัทมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เพิ่มขึ้น และมีปริมาณ



## แนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ

เพื่อให้การลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นไปอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

1. การสำรวจและวางแผน
2. การเปลี่ยนมาใช้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. การสื่อสาร และรณรงค์วิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า
4. การติดตามและประเมินผล
5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้กระดาษของพนักงาน

## 1. การสำรวจและวางแผน

บริษัทได้สำรวจการใช้กระดาษในแต่ละปีโดยพิจารณาจากจำนวนบุคลากร หน่วยงาน และวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษร้อยละ 5-10 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ทั้งหมดในแต่ละปี

## 2. เปลี่ยนมาใช้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ

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

## 3. สื่อสาร และรณรงค์วิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า

การประหยัดทรัพยากรกระดาษที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นง่าย ๆ จากการคัดแยกกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวและไม่มีข้อมูลที่มีนัยสำคัญ จากนั้นดำเนินการดังนี้

- จัดตั้งและกำหนดจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียวในพื้นที่ส่วนกลาง และรณรงค์ให้พนักงานนำกระดาษที่ได้จากการรวบรวมไปใช้กระดาษหน้าสอง

- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบถึงจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว

- ใช้เป็นกระดาษรีไซเคิล
- ให้นำกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้บันทึกข้อความที่ไม่เป็นทางการหรือบันทึกข้อความเพื่อติดต่อภายในองค์กรหรือภายในหน่วยงาน หรือใช้พิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบหรือสอบทาน และลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)

## 4. การติดตามและประเมินผล

เพื่อให้กระบวนการลดปริมาณการใช้กระดาษมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงมีการติดตามปริมาณการใช้กระดาษของแต่ละหน่วยงานและส่งให้หน่วยงานได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการลดการใช้กระดาษ รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ

## 5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้กระดาษของพนักงาน

สิ่งสำคัญที่สุดในการลดปริมาณการใช้กระดาษให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเริ่มจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานให้มีทัศนคติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งติดตามและแจ้งเตือนปริมาณการใช้กระดาษให้หน่วยงานรับทราบเพื่อควบคุมดูแลให้การใช้กระดาษสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

บริษัทได้นำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับไปใช้ทดแทน/ จำหน่าย (Recycle) เพื่อลดการตัดต้นไม้ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดเก็บและทำลายเอกสาร โดยการนำเอกสารที่ครบกำหนดทำลายนำกลับไปรีไซเคิล ดังนี้

	2566	2565	2564	2563
จำนวนเอกสารที่ครบรอบกำหนดการทำลาย (กล่อง)	2,467	5,804	1,217	1,868
จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซังได้ (กิโลกรัม)	22,690	61,313	15,620	27,280
จำนวนต้นไม้ที่สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษจำนวน 1 ต้น <sup>1</sup> (ต้น)	340	920	234	409

หมายเหตุ <sup>1</sup>กระดาษเก่า 1 ต้น สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษได้ 15 ต้น

อ้างอิง : โครงการ “วิทยาศาสตร์สีเขียว” คู่มือการลดใช้กระดาษ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สูตรการคำนวณ การทดแทนการตัดต้นไม้ = 15 ต้น / 1 ต้น x จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซังได้

## เป้าหมายการบริหารกระดาษปี 2567

บริษัทกำหนดแนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษโดยสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น เปลี่ยนรูปแบบจากการใช้กระดาษเป็นใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน โดยปี 2567 บริษัทวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษร้อยละ 5 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ในปี 2566

## โครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญถึงอันตรายของแสงสว่างซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน ในกรณีแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไปจะมีผลเสียต่อนัยน์ตา ทำให้การหยิบจับเครื่องมืออุปกรณ์อาจผิดพลาดทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมทั้งก่อให้เกิดผลทางจิตใจคืออาจเบื่อหน่ายการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นบริษัทได้ตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างทุกพื้นที่ในสำนักงาน เพื่อดูแลให้พื้นที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอเป็นประจำ

## ขั้นตอนการวัดผลและเก็บข้อมูล

1. วัดที่จุดทำงาน เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง บริเวณที่ทำงานที่ใช้สายตาเฉพาะจุดหรือต้องใช้สายตาคู่กับที่ในการทำงาน

2. วัดแบบค่าเฉลี่ยของพื้นที่ทั่วไป เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ทั่วไป เช่น ทางเดิน และบริเวณพื้นที่ทำงาน

**ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน** จากการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในหน่วยของลักซ์ (Lux) โดยทำการตรวจวัดตามสภาพความเป็นจริง พบว่าความเข้มของแสงสว่างในสถานที่ทำงานทุกพื้นที่เพียงพอ และเป็นไปตามมาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง กล่าวคือ พื้นที่สำนักงานมีค่ามาตรฐานอยู่ที่ไม่น้อยกว่า 400-500 Lux

## กิจกรรม 7 ส.

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

## ผลลัพธ์จากกิจกรรม 7 ส.

1. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สะสาง**
  - ชำจัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
  - มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้น
  - ที่ทำงานดูกว้างและโล่ง สะอาดตา ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี
2. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะดวก**
  - ชำจัดการค้นหาค้นหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยๆ
  - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
  - เป็นภาพพจน์ที่ดีขององค์กร
3. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะอาด**
  - มีสภาพแวดล้อมที่ดี นำทำงาน
  - ชำจัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
  - เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ลดปัญหาการขัดข้องหรือเสียของอุปกรณ์สำนักงาน
4. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สุขลักษณะ**
  - สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย นำทำงาน
  - สุขภาพที่ดีของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ
5. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สร้างนิสัย**
  - พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
  - ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว
6. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สวยงาม**
  - สร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน
  - มีความปลอดภัยในการทำงาน

## 7. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการรักษา **สิ่งแวดล้อม**

- ทำให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า
- การประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

## LH BANK ATM ร่วมลดภาวะโลกร้อน

ธนาคารมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อน โดยเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าที่จะไม่พิมพ์ใบบันทึกรายการจากการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

## การให้ความรู้เพื่อรณรงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันทั้งด้านการประหยัดพลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม 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. การตรวจวัดค่าลมเครื่องปรับอากาศ
7. การเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในสำนักงาน
8. การเพิ่มพื้นที่ Co-Working Space

## การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1. ให้ความรู้พนักงานเรื่องสิ่งแวดล้อม รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิถีลดการใช้พลังงานผ่านสื่อภายในองค์กร เช่น Intranet, PacD
2. สนับสนุนให้พนักงานมีการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การใช้กระดาษสองหน้า
3. สนับสนุนลดการใช้กระดาษ ลดจำนวนเครื่องพิมพ์เอกสาร กำหนดจุดถ่ายเอกสารเป็นศูนย์รวม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานในการส่งพิมพ์ ให้คิดก่อนพิมพ์ทุกครั้ง
4. สนับสนุนการลด-เลิกใช้เอกสารประกอบการประชุม โดยเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
5. ขอความร่วมมือให้คู่ค้าลดการพิมพ์เอกสาร เปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
6. การปิดไฟในช่วงที่ไม่ได้อยู่ในห้องทำงานหรือห้องประชุมเป็นเวลานาน รวมทั้งปิดไฟบางจุดในสำนักงานช่วงเวลาพักกลางวัน
7. การปิดหน้าจอกอมพิวเตอร์ในช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน



การดำเนินการดังกล่าวเป็นการปลูกฝังค่านิยมและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานจนเป็นนิสัยส่วนตัวและติดตัวที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

### การบริหารการใช้ยานพาหนะ

บริษัทมีนโยบายที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงของยานพาหนะโดยนำระบบ e-Car Service เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการการใช้ยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การเลือกใช้พลังงานทางเลือก การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การวางแผนเส้นทางการเดินทางพร้อมการจัดตารางเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการพนักงานในเส้นทางเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน
2. ดูแลรักษาสภาพเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพที่ดี
3. การเปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นรถยนต์ที่ใช้พลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์ไฮบริด หรือรถยนต์ไฟฟ้า
4. ใช้บริการ GrabCar เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และช่วยลดการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงจากการติดเที่ยวเปล่า

### การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

บริษัทให้ความสำคัญการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการคัดเลือกคู่ค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติ ปราศจากสารทำความสะอาดสังเคราะห์ที่สามารถย่อยสลายได้ง่ายตามธรรมชาติและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. การเลือกเช่ารถยนต์ Hybrid ทำให้ประหยัดพลังงานจากน้ำมันเชื้อเพลิงและปล่อยมลพิษน้อยกว่าโดยมีอัตราการบริโภคน้ำมันที่ต่ำกว่ารถที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปประมาณร้อยละ 30 และปี 2567 มีแผนเช่ารถยนต์ไฟฟ้า
3. เลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่า 50% ของน้ำหนักเยื่อ ผลิตจากต้นกระดาษบนคันนาที่ดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ 12.5 กิโลกรัมต่อไร่ ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาโลกร้อน รวมถึงมีส่วนช่วยสร้างพลังงานทดแทนจากการนำเศษไม้ที่เหลือจากกระบวนการผลิตกระดาษไปผลิตกระแสไฟฟ้า และได้รับการรับรองจากเขียว
4. เลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสารและตลับหมึกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งผ่านการรับรองจากกรมควบคุมมลพิษ
5. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากคู่ค้าที่ผ่านมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมีเอกสารรับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ISO 14001 หรือ Green Label ต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อสอดคล้องกับนโยบายหลัก และมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทได้กำหนดนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการจัดซื้อ ดังนี้

1. จัดซื้อจัดจ้าง ใช้/หมุนเวียน สินค้า/ทรัพย์สินอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด
2. จัดซื้อจัดจ้าง ตามขั้นตอนและวิธีการจัดซื้อ/จัดจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาคกับทุกองค์กร
3. จัดหาอย่าง คุ่มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

### การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ทำให้หลายประเทศตื่นตัวรวมถึงประเทศไทย โดยมีเป้าหมายสนับสนุนให้ประเทศไทยสามารถมุ่งสู่พลังงานสะอาดและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (คาร์บอนไดออกไซด์) สุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ภายในปี พ.ศ. 2608 ทั้งนี้กลุ่มธนาคารนับว่ามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวผ่านการเงิน ดังนั้นกลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้สนับสนุนเรื่องการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ มีกระบวนการพิจารณาสินเชื่อแก่ธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยสินเชื่อ และผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อให้กับโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน เช่น สินเชื่อพลังงานทดแทน เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงเริ่มต้น อีกทั้งธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการและธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับภาคอุตสาหกรรม ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสนับสนุนเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียวให้เร็วขึ้น

### โครงการสินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการและธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้สนับสนุนธุรกิจโรงงานผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม ซึ่งเป็นการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก โดยธนาคารมีเจตนาสนับสนุนในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียวของประเทศ โดยออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกของภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน

ปี 2566 ธนาคารได้สนับสนุนเงินให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ 27 โครงการ จำนวน 1,214.5 ล้านบาท และเข้าร่วมโครงการสินเชื่อเพื่อการปรับตัว (Transformation Loan) สำหรับธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green) ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้สนับสนุนเงินให้สินเชื่อจำนวน 38.0 ล้านบาท ให้แก่ โครงการเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์กระดาษจากตะกอนระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งเป็นการลดของเสียตามเป้าหมาย Zero Waste ตามแนวทาง Circular Economy และโครงการติดตั้งระบบโซลาร์รูฟ เพื่อปรับรูปแบบการใช้ไฟฟ้าเป็นไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

### 3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

#### การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม



##### ความเสี่ยง

บริษัทไม่ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบกิจการ ไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การร้องเรียนจากลูกค้า คู่ค้า หากบริษัทไม่ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี ไม่ส่งเสริมเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า ไม่ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินและไม่หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงไม่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันและการแข่งขันที่เป็นธรรม จะส่งผลให้เกิดปัญหาทางกฎหมายกับกิจการ และทำให้เกิดความเสี่ยงต่อกิจการด้านชื่อเสียง

##### โอกาส

บริษัทยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบกิจการ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย มีการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผลที่ได้คือทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัท ลูกค้าและคู่ค้ามีความเชื่อมั่นในบริษัทว่า บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่เอารัดเอาเปรียบ

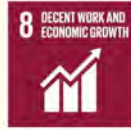
บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งบริษัทได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่น และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นอันจะส่งผลต่อกิจการในระยะยาว บริษัทได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม และส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและการรักษาความลับทางการค้า ไม่แสวงหาข้อมูลของพันธมิตรและคู่แข่งทางการค้าอย่างไม่สุจริต และสนับสนุนให้มีการแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบของกฎหมาย

บริษัทส่งเสริมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดระยะเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินและการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมและชำระตรงตามงวดการจ่ายเงิน

บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม โดยได้กำหนดกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีต่อเนื่อง วิธีพิเศษและวิธีฉุกเฉิน ซึ่งจะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงินที่จะดำเนินการในแต่ละครั้ง สำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อให้มีความเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ และราคา โดยมิถุนกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณา

## การเคารพลีทิมมนุษยชน



### ความเสี่ยง

บริษัทไม่เคารพลีทิมมนุษยชน ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่เคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ของคน จะทำให้เกิดความเสี่ยงจากการร้องเรียน การร้องทุกข์ ในเรื่องของการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

### โอกาส

บริษัทปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความยุติธรรม เสมอภาค เคารพในคุณค่าของมนุษย์ ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จะส่งผลให้บริษัทได้รับความน่าเชื่อถือและการยกย่อง ลดการร้องเรียน และร้องทุกข์อันเกิดจากการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้าง ด้วยความยุติธรรม มีความเสมอภาค เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคน ไม่ใช่แรงงาน บังคับและไม่ใช่แรงงานเด็ก การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย และระมัดระวัง การพิจารณาคำเนิการใด ๆ ที่จะกระทบต่อความรู้สึกของ สาธารณชนซึ่งเป็นรากฐานของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับ ดูแลให้พนักงานได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม พัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อความก้าวหน้า ในวิชาชีพและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน รวมทั้ง การเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการรายงาน การกระทำที่ไม่ถูกต้องในหลายช่องทาง ซึ่งพนักงานสามารถ เสนอความคิดเห็น รายงาน หรือร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นธรรม หรือปฏิบัติไม่ถูกต้องผ่านผู้บังคับบัญชา หรือช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัท กำหนด ซึ่งบริษัทได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์ที่มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ออกมาและการเยียวยาใดๆ เป็นไปตาม หลักสิทธิมนุษยชน บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของกิจการหรือบุคลากร ที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทจะพิจารณาและ เร่งหาแนวทางแก้ไข

การเคารพในสิทธิมนุษยชนเป็นแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐาน ที่บริษัทให้ความสำคัญ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ อาทิ

- การจัดจำนวนวันลาและวันหยุดต่างๆ ตามที่กฎหมาย กำหนด หรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดในบางประเภทของวันหยุด เพื่อให้พนักงานวางแผนการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้อย่างสมดุล

- การสนับสนุนและเสริมสร้างความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- การกำหนดหลักเกณฑ์การสอบสวนและการลงโทษทางวินัยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การลงโทษเป็นไปด้วยความยุติธรรม และมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การสนับสนุนให้หน่วยงานจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เสริมสร้างความผูกพัน ความสามัคคี
- การรับพนักงานเข้าทำงานโดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา

บริษัทมีมาตรการในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม โดยกำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในเรื่อง วินัยของพนักงาน และวิธีการร้องทุกข์กรณีพนักงานเห็นว่า ไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง ซึ่งปี 2566 บริษัทไม่มีการละเมิด สิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างไม่เป็นธรรม หรือถูกร้องเรียนว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม

### การเยียวยากรณีมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม

บริษัทมีแนวทางในการดูแลพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบ หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจ้างงาน การปรับโครงสร้าง ของบริษัท หรือการย้ายสถานประกอบการจนส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตตามปกติของพนักงานและครอบครัว ซึ่งอาจ ส่งผลกระทบต่อการทำงาน บริษัทได้พิจารณาจ่ายค่าชดเชย และค่าชดเชยพิเศษให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงกรณี เกิดการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงาน บริษัทจะไม่ถือว่าเป็นวันลาป่วยของพนักงาน และบริษัทได้เข้าร่วม กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม เพื่อให้พนักงานมีสิทธิ ได้รับการเยียวยา และเป็นหลักประกันในการทำงานให้กับพนักงาน อีกช่องทางหนึ่ง

## การปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม



### ความเสี่ยง

บริษัทไม่ปฏิบัติต่อพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างการทำงาน ไม่ปฏิบัติต่อพนักงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน ใช้แรงงานบังคับ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยไม่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อข้อเรียกร้องจากพนักงาน ความผูกพันของพนักงานลดลง อัตราการลาออกเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจ และต้นทุนในการจัดการทรัพยากรสูงขึ้น

### โอกาส

บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างการทำงาน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด สร้างแรงงานสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท ปฏิบัติด้านแรงงานด้วยความยุติธรรม ความเสมอภาค เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเท พร้อมพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดเป็นพันธกิจในการพัฒนาและสนับสนุนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน มีการกำหนดสภาพการจ้างการทำงานในเรื่องวันและเวลาทำงาน สิทธิวันหยุดวันลา การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด สิทธิการได้รับค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัท รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อรับข้อเสนอนี้ ความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องความเหมาะสม ความเพียงพอของสวัสดิการ เพื่อนำมาพิจารณาว่าบริษัทสามารถจัดให้มีสวัสดิการที่เสนอได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ และลดปัญหาข้อเรียกร้อง ข้อพิพาทแรงงาน

บริษัทได้นำค่านิยมองค์กร “CDAA” มาปรับใช้ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อความแข็งแกร่งของวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน ในการนำไปสู่จุดหมายเดียวกันทั้งองค์กร

### การสรรหาพนักงาน

บริษัทสร้างความสำเร็จ เชื่อถือ ความเชื่อมั่น และการมีภาพลักษณ์ที่ดี เสนอให้ผู้ที่สนใจอยากเข้าสมัครงานรับรู้ โดยการนำบุคคลที่น่าสนใจและน่าเชื่อถือมาวิพากษ์การทำงานของบริษัทให้เห็นแบบตรงไปตรงมา ได้สาระความรู้ความเข้าใจ รวมถึงบรรยากาศการทำงานจริงๆ ให้กับผู้ที่สนใจอยากเข้าสมัครงานกับบริษัท เพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจก่อนเข้ามาสมัครงานกับบริษัท เพราะบริษัทเชื่อว่าถ้าผู้สมัครเห็นภาพลักษณ์ขององค์กรก่อน จะสามารถสร้างแรงกระตุ้นและผลักดันให้ผู้ที่สนใจเกิดความรู้อย่างก้าวร่งร่วมกับบริษัทมากขึ้น

### หลักสำคัญในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลเชิงรุก เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และมุ่งมั่นพัฒนาให้พนักงานได้รับการเพิ่มพูนภูมิปัญญาและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี โดยคำนึงถึงหลักการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและหลักสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านต่าง ๆ ด้วยเชื่อมั่นว่า การพัฒนาทักษะ ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี สุขชีวนามัยที่ดี และการให้สวัสดิการที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ อันจะส่งผลต่อลูกค้าตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย และการเติบโตอย่างยั่งยืน

LH BANK x GOODJOBS



รับชมได้ที่



## การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน

การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน นอกจากพิจารณา ด้านความรู้ความสามารถ และเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชื่อและสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับบริษัท

## ความเท่าเทียมและความหลากหลาย

บริษัทยึดหลักปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน หลักสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ไม่ใช่แรงงานที่ผิดกฎหมาย และไม่ใช่แรงงานเด็ก ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมพนักงานทุกคน ทุกระดับ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมงานกับบริษัท

## การจ้างงาน

กำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสรรหา และการจ้างงานที่มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในความแตกต่าง และหลากหลาย อาทิ เชื้อชาติ เพศ อายุ ศาสนา นอกจากนี้ บริษัทมุ่งเน้นการรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัคร

## การจ้างงานผู้พิการ

### โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

บริษัทส่งเสริมให้เกิดการสร้างโอกาสและรายได้สำหรับผู้พิการ โดยได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมธนาคารไทย โดยมีการจ้างเหมาคนพิการเพื่อทำงานให้กับสภากาชาดไทยตามจังหวัดต่างๆ รวมถึงการจ้างผู้พิการเป็นพนักงานของบริษัท

บริษัทจ้างงานผู้พิการครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

	จ้างผ่านสภากาชาดไทย	จ้างเอง
บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุป จำกัด (มหาชน)	3 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		
บริษัทส่งเสริมเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคนพิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด		

## การจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุ

บริษัทเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Business) มาอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ โดยการจ้างงานหรือจ้างที่ปรึกษา กับพนักงานที่เกษียณอายุที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพให้กับบุคลากรที่เกษียณอายุให้มีรายได้และสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กร อีกทั้งเป็นการทดแทนการขาดแคลนแรงงาน

### ตารางแสดงจำนวนการจ้างพนักงานที่เกษียณอายุ

	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
จำนวนการจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุสะสม (คน)	4	3	0
จำนวนพนักงานที่เกษียณอายุต่อปี (คน)	8	3	7

## การเติบโตอย่างมั่นคงด้วยการสร้างคน

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

## กิจกรรม Welcome Newcomer

บริษัทให้ความสำคัญต่อก้าวแรกของการเป็นพนักงาน โดยยึดความต้องการของพนักงานเป็นศูนย์กลาง และได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อนำผลสำรวจมาปรับปรุง และพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานใหม่

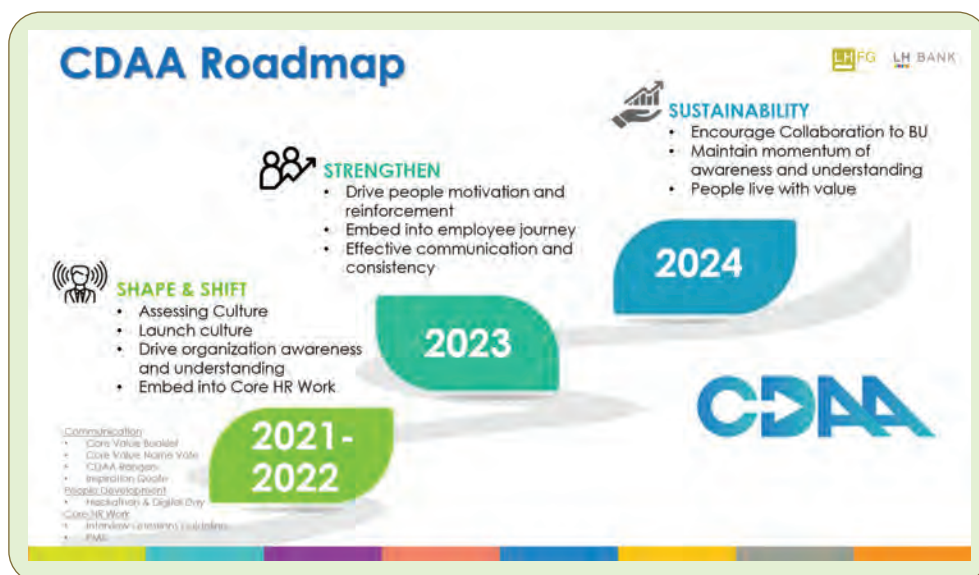
ปี 2566 บริษัทได้ปรับรูปแบบการจัดกิจกรรม Orientation Newcomer จากการจัดกิจกรรมแบบ Online เป็นการจัดกิจกรรมแบบ Onsite เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้สึที่ดี ๆ ให้กับพนักงานใหม่ อันจะส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกิจกรรมปฐมนิเทศประกอบด้วยเนื้อหาที่จำเป็นต่อการเป็นพนักงาน อาทิ ทำความรู้จักองค์กร ภาวะเยียบและข้อปฏิบัติพนักงาน ค่านิยมองค์กร สวัสดิการพนักงาน การเรียนรู้และการเติบโต การแนะนำ

ร้านอาหารบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ทำงาน ความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน โดยกิจกรรมดังกล่าวประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการได้ให้โอวาท และร่วมรับประทานอาหารกับพนักงานใหม่ และได้จัดกิจกรรมพิเศษร่วมกันของกลุ่มพนักงานใหม่ “Fun & Growth with CDAА” เพื่อให้พนักงานได้มาทำกิจกรรมร่วมกันในรูปแบบ Team Building ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน



### การส่งเสริมความยั่งยืนด้านค่านิยมองค์กร

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปลูกฝังค่านิยมองค์กร CDAА ให้กับพนักงานครอบคลุมทุกมิติทั้งการรับรู้ ความเข้าใจ การนำไปปฏิบัติ และการเป็นแบบอย่างให้กับเพื่อนร่วมงาน และได้จัดทำ Roadmap 4 ปี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ รวมทั้งดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในค่านิยมองค์กรของบริษัท



- โครงการ Spotlight of the Year โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่ได้รับคำชมด้านการปฏิบัติงานจากทั้งลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องผ่านการประกาศชื่นชม และการให้รางวัลกับพนักงานที่ได้รับคำชมสูงสุดในแต่ละพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร CDA



- การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมอื่นๆ อาทิ กิจกรรมตอบคำถาม การเล่าเรื่องยกตัวอย่างพฤติกรรมตาม CDA ผ่านการ์ตูน การจัดทำวิดีโอสื่อสารเพื่อนพนักงานที่ทำงานด้วย CDA เป็นต้น



## การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

พนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จ บริษัทจึงพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ตามตำแหน่ง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถให้เต็มศักยภาพ ทั้งการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรมในรูปแบบต่างๆ

ปี 2566 บริษัทได้มีการพัฒนาระบบ Learning Management System โดยเพิ่มฟีเจอร์ Competency Assessment เพื่อใช้ในการประเมินสมรรถนะของพนักงานแต่ละตำแหน่งที่ครอบคลุม

- สมรรถนะหลัก (Core Competency)
- สมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency)
- สมรรถนะสายงาน (Functional Competency)

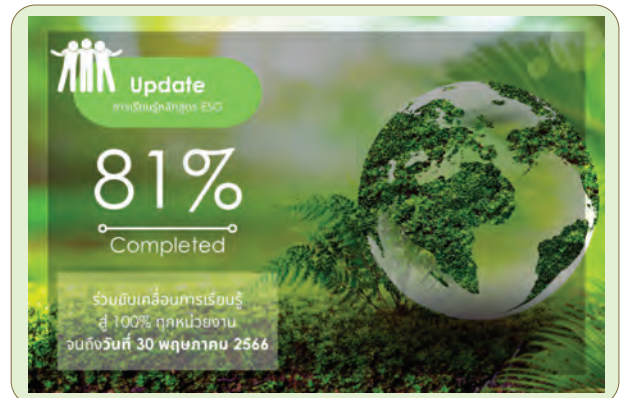
เพื่อให้พนักงานทราบถึงจุดแข็ง และจุดอ่อน เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) รวมถึงพนักงานจะได้ทราบเส้นทางการเรียนรู้ของตนเอง ตลอดจนการตั้งเป้าหมายในการนำไปปรับใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นการสร้างกลไกในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และสามารถติดตามผลได้

บริษัทได้เสริมสร้างทักษะใหม่เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็น (Reskill) การยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น (Upskill) ผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสาน ทั้งการอบรมและฝึกปฏิบัติในรูปแบบต่างๆ ทั้ง Online และ Onsite และการฝึกฝนทักษะผ่านกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) อาทิ

- หลักสูตร Leadership & Transformation
- หลักสูตร Data-Driven Enterprise: Dashboard Design and Data Visualization (Python)
- หลักสูตร Unlock Insight with Power BI
- หลักสูตร DG Lab Training
- หลักสูตร Lean Six Sigma ระดับ Yellow Belt



บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business) ตามหลัก ESG จึงได้ออกแบบเส้นทางการเรียนรู้เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงาน โดยได้นำชุดความรู้จากสถาบันธนาคารไทย (TBAC) มากำหนดเส้นทางการเรียนรู้ในการเรียนรู้ของพนักงาน โดยคัดเลือกเนื้อหาให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยโครงการนี้มีพนักงานเข้าร่วม 1,211 คน จาก 1,446 คน และเข้าเรียนสำเร็จตามแผนคิดเป็นร้อยละ 84 ของพนักงานทั้งหมด





## การพัฒนาทรัพยากรบุคคล - การพัฒนาผู้บริหาร และการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งสำคัญ

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บริหารเพื่อสืบทอดตำแหน่งสำคัญ โดยเส้นทางการพัฒนาผู้นำ มีการออกแบบหลักสูตรในการพัฒนาผู้บริหารเป็นระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง และมีการนำแบบประเมินผลรอบทิศทาง 360 องศา (360 Degree Feedback) มาใช้เป็นหนึ่งในการบวนการสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์สมรรถนะผู้นำ (Core & Leadership Capability) ซึ่งเป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Manager), เพื่อนร่วมงาน (Peer), ผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate) และตนเอง (Self) เพื่อให้รู้จักจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา เพื่อวางแผนการพัฒนาศักยภาพในการเตรียมความพร้อมขึ้นดำรงตำแหน่งสำคัญต่อไป

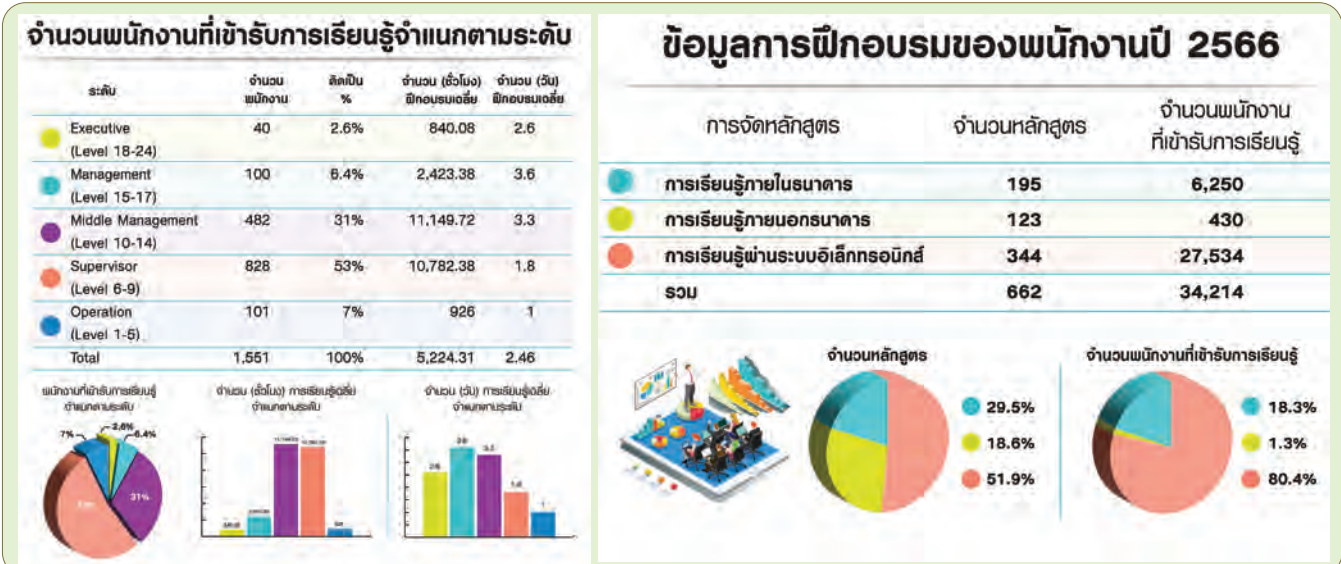
การพัฒนาพนักงาน บริษัทมีโปรแกรมการพัฒนาศักยภาพพนักงานตามตำแหน่ง จัดทำแผนการประเมิน Competency Assessment ให้หัวหน้าและพนักงานประเมินและวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน และการจัดหลักสูตรให้พนักงานได้เข้าเรียนรู้ผ่านหลายช่องทาง เช่น การเรียนรู้ภายในบริษัท (In-house Training) การส่งพนักงานไปอบรมภายนอก (Public Training) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (e-Learning) เป็นต้น

การพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent) ได้ถูกออกแบบในการเติมเต็มความรู้ สร้างกระบวนการทำงานร่วมกัน โดยส่งเสริมให้กล้าคิด กล้าลอง รู้จักรับฟัง และตั้งคำถามเพื่อต่อยอดให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็นเพื่อขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ “นวัตกรรม” (Innovation) ผ่านการทำงานแบบ Working Agility ภายใต้โครงการ “LH Bank Hackathon” ทั้งนี้ โครงการต่างๆ ที่ Talent นำเสนอผ่านเวที Pitching สามารถนำไปเป็นส่วนเติมเต็มในการดำเนินธุรกิจและสร้างโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ

การพัฒนาผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง บริษัทมีโปรแกรมการพัฒนาที่เน้นการพัฒนาตามสมรรถนะหลักของผู้นำคือ Team Maximizer และ Excellence Execution ที่เน้นเรื่องบริหารทีมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีกระบวนการเรียนรู้แบบ Blended Learning ที่ผสมผสานทั้งทฤษฎี และการปฏิบัติที่ประกอบด้วยการเรียนรู้ในห้องเรียน (Classroom) e-Learning ผ่าน Application PacD การฝึกปฏิบัติจริง (Practice Doing) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (Peer) และการโค้ชกลุ่ม (Group Coaching) และมี Action Plan ให้นำกลับไปปรับใช้และตั้งเป้าหมายร่วมกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นกลไกการพัฒนาอย่างเป็นระบบ มั่นใจได้ว่าผู้บริหารที่เข้าร่วมหลักสูตรนี้จะได้ฝึกทักษะไปพร้อมกับการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์จริง เพื่อให้สามารถนำ Skillset ที่ได้ นำกลับไปบริหารทีม และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานและผู้บริหารประจำปี 2566 ดังนี้



## การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเป็นส่วนหนึ่ง ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทเปิดโอกาสให้ พนักงานร่วมกับผู้บังคับบัญชากำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และได้สื่อสารวิธีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ (SMART KPIs) เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลปฏิบัติงานประจำปีประกอบด้วยสองส่วนสำคัญ คือ พฤติกรรมคาดหวังขององค์กร (Potential) และผลการปฏิบัติงาน (KPI) ซึ่งได้กำหนดสัดส่วนระหว่างสองปัจจัย ให้เหมาะสมในแต่ละระดับของพนักงาน และผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

## การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน

บริษัทให้ความสำคัญกับการกำหนดและบริหาร ค่าตอบแทน เพื่อความเป็นธรรมและแข่งขันได้ บริษัทมีนโยบาย การปรับเงินเดือนและการจ่ายโบนัสประจำปีโดยอิงตาม ผลประกอบการและผลการปฏิบัติงาน และมีการปรับเงินเดือน รอบพิเศษโดยใช้ผลสำรวจผลตอบแทนของพนักงานในธุรกิจ เดียวกันหรือใกล้เคียงกันมาใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อรักษา พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังให้คงอยู่กับบริษัท

## อัตราส่วนค่าตอบแทนในมิติหญิงชาย

อัตราส่วนผลตอบแทนพื้นฐานเมื่อเทียบหญิงชายเป็น 1 : 1

## การสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร

คุณค่าของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนิน ธุรกิจ บริษัทมีนโยบายมอบของที่ระลึกให้กับพนักงานที่อายุ การปฏิบัติงานครบ 10 ปี เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ สร้างบรรยากาศ ในการทำงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับความทุ่มเท ของพนักงานที่อุทิศให้กับองค์กร โดยปี 2566 ได้มอบของที่ระลึก แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 10 ปี จำนวน 61 คน

### ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่มีอายุงานครบ 10 ปี

ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
61 คน	70 คน	59 คน	44 คน



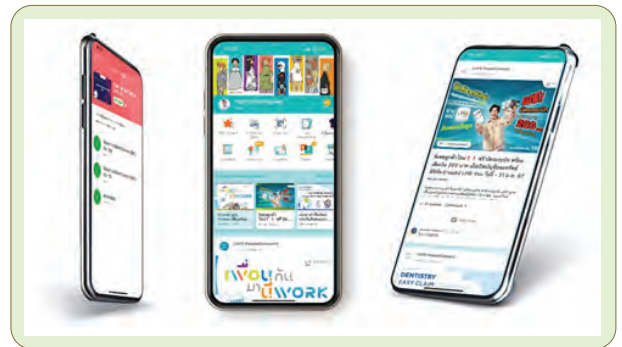
## สร้างการตระหนักรู้ผ่านช่องทางการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร การหล่อหลอม และสร้างการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรให้ยั่งยืน บริษัทมีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายและสะดวก ในการเข้าถึง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารภายใน องค์กรได้อย่างทั่วถึง โดยได้สื่อ 2 ช่องทาง ได้แก่

1. สื่อออนไลน์ เช่น Website LINE Facebook YouTube LHFG People Connect Intranet E-mail และ LHFG People Connect Application (PacD)
2. สื่อออฟไลน์ และการจัดกิจกรรม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ การจัดกิจกรรม On-Site

## การสื่อสารภายในองค์กร การเรียนรู้แบบ Anytime Anywhere และการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน

บริษัทใช้แพลตฟอร์มการสื่อสารผ่าน Application ในชื่อว่า PacD ซึ่งเชื่อมผ่านมือถือของพนักงานทุกคน สามารถสื่อสาร และเรียนรู้ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา (Anytime Anywhere) รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ด้วยกิจกรรมที่สร้างความมีส่วนร่วม ของพนักงาน เช่น การส่งดาว และคอมเมนต์ถึงกันและกันว่า ในแต่ละวันพนักงานแต่ละท่านได้ทำอะไรเพื่อช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานหรือมีการทำงานสะท้อนค่านิยมองค์กร ถือเป็นช่องทางสื่อสารที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่สะท้อนให้เกิด วัฒนธรรมองค์กร



## การจัดสวัสดิการ และการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน

บริษัทมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพทั้งกายและจิตใจที่ดี โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคที่เกิดจากการทำงาน เช่น ออฟฟิศซินโดรม การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การมอบส่วนลดพิเศษให้กับครอบครัวของพนักงานที่มีความประสงค์จะฉีดวัคซีนหรือตรวจสุขภาพ



## การจัดสวัสดิการ

สวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัทสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้สวัสดิการต่างๆ เช่น

- วันหยุดพักผ่อนประจำปี
- ค่าเช่าบ้านสำหรับพนักงานที่ไ้รับคำสั่งโอนย้ายไปปฏิบัติงานนอกภูมิลำเนา

- เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานประสบภัย
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ค่ารักษาพยาบาล ทันตกรรม และการตรวจสุขภาพประจำปี
- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพกลุ่ม
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อรถยนต์ อัตราดอกเบี้ยต่ำ
- เครื่องแบบพนักงาน

## ความผูกพันของพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน และพนักงานกับพนักงาน ปี 2565 บริษัทได้สำรวจความผูกพันของพนักงาน โดยความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานมีความพึงพอใจหรือมีความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 78.3 และปี 2566 บริษัทได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผลสำรวจของปี 2565 มาพัฒนาและปรับปรุงและจะสำรวจความผูกพันของพนักงานอีกครั้งในปี 2567

บริษัทสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในองค์กรในรูปแบบ Team Building ให้กับพนักงาน ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 98 ของพนักงานทั้งหมด



## การสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารให้กับพนักงาน

บริษัทได้มีการจัดงาน Town Hall Meeting 2023 เพื่อสื่อสารแผนกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์องค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนด



## การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

บริษัทได้จัดการประกวดเชิงคุณภาพให้พนักงานมีเวทีที่แสดงออกถึงศักยภาพของตนเอง โดยใช้แนวคิด RPA (Robotic Process Automation) เข้ามาพัฒนา เพื่อให้สิ่งที่เคยทำอยู่ซ้ำๆ จากการใช้มนุษย์ เปลี่ยนเป็นการใช้ระบบ Automate มาบริหารจัดการแทน

- การสื่อสารให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงานผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ
- การซ้อมหนีไฟประจำปี
- การจัดตั้ง SHE Hotline เพื่อรับแจ้งเหตุความไม่ปลอดภัยต่างๆ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือ ทั้งนี้ ปี 2566 ไม่มีพนักงานได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน



## ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน (คน)	0	0	0	0

## เป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2567

บริษัทกำหนดเป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2567 เท่ากับศูนย์

## การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน

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



## สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน

การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทได้ตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (SHE : Safety Healthy Environment) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายและแผนความปลอดภัยและสุขอนามัยให้พนักงานมีความปลอดภัยขณะทำงาน ดังนี้

## ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค



### ความเสี่ยง

บริษัทละเมิดสิทธิผู้บริโภค บิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โฆษณาเกินจริง ให้ความรู้ไม่เพียงพอในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ กำหนดราคาสินค้าและบริการไม่สมเหตุสมผล ไม่บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย จะทำให้เกิดความเสี่ยงจากการร้องเรียนด้านการละเมิดหรือการร้องเรียนด้าน ทำให้เสียสิทธิของผู้บริโภค และความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียง

### โอกาส

บริษัทคำนึงถึงสิทธิผู้บริโภค ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ตรงความจริงและเพียงพอ ให้ความรู้เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) จะส่งผลให้บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีลูกค้าเพิ่มขึ้น บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน

ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่อิงกับภาวะเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จึงทำให้ผลกระทบของการดำเนินธุรกิจสามารถส่งผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการลงทุนต่างๆ ในวงกว้างกว่าธุรกิจประเภทอื่น กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จึงดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ คำนึงถึงผลประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ และมีช่องทางการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษารายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งให้ความสำคัญและดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

## สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้ประกาศสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงสิทธิที่พึงได้รับการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัยที่ชัดเจน</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปแบบของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตามรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คป.ก.) เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>

## สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค (ต่อ)

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมิสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้</li> <li>ผู้บริโภคมิสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</li> <li>ผู้บริโภคมิสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมิสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว</li> <li>ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย</li> </ul>
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาข้อชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริโภคมิสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสมหากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย</li> </ul>

### การปฏิบัติต่อผู้บริโภค

ธนาคารได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) มาอย่างต่อเนื่อง โดยยึดแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจ จนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งองค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

ธนาคารได้พัฒนากระบวนการทำงานโดยกำหนดระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน การจัดโครงสร้างองค์กร และการแบ่งแยกหน้าที่ของหน่วยงานอย่างเหมาะสม (Three Lines of Defense) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การบริหารความเสี่ยงในทุกมิติ มีระบบงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบงานที่ทำให้พนักงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยลดข้อผิดพลาด สามารถตรวจสอบติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ

- การดูแลบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ไม่มีการเคลื่อนไหวติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี ธนาคารจะแจ้งยอดเงินคงเหลือและเงื่อนไขการตัดชำระค่าบริการรักษาบัญชีให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า 30 วัน

- การติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ ผู้ติดตามหนี้ต้องแสดงตัวต่อลูกค้าโดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อ ให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมและในกรณีที่ผู้ติดตามหนี้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Face to Face) ต้องแสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากธนาคารให้ติดตามทวงหนี้แทนด้วย รวมทั้งได้กำหนดเวลาและความถี่ในการติดตามทวงหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนมีกระบวนการควบคุมดูแลการติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

- การเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือน แสดงรายละเอียดเงื่อนไขที่เข้าใจง่าย และเปิดเผยข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ และมีวิธีปฏิบัติในการให้ลูกค้าแสดงการยอมรับ ข้อตกลง และเงื่อนไขก่อนการตัดสินใจใช้บริการ

- การเผยแพร่ประกาศอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ลูกค้ารับทราบประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ ซึ่งการเผยแพร่จะกระทำโดยการตีพิมพ์ประกาศ ประกาศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร [www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th) ซึ่งในประกาศจะระบุอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินและประเภทลูกค้า รายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อลูกค้าสามารถประกอบการตัดสินใจ

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

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

### การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงานสาขาโดยการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม และรับฟังข้อเสนอแนะหลังจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานสาขา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

- ยกกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว
- กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า
- สนับสนุนการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

### เป้าหมายเชิงปริมาณในการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

ปี 2566 บริษัทกำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

### ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

อยู่ที่ร้อยละ 96.70 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.60 เมื่อเทียบกับปี 2565 ที่อยู่ที่ร้อยละ 96.10

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการให้บริการที่ยึดหลักการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยธนาคารมีแผนส่งมอบชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

### การให้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน

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

#### หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account) ดังนี้

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

## กระบวนการหาข้อยุติและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน รับทราบตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อกำหนดระยะเวลาดำเนินการของบริการทางการเงินต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย โดยครอบคลุมบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ และด้านบริการทั่วไป เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน ตลอดจนกำหนดมาตรฐานในการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งจะเป็นการช่วยลดเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวได้คำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

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

### 1. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

- การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
- การแจ้งข้อยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน

### 2. ด้านสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

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

### 3. ด้านเงินฝาก

- การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM กรณีภายในธนาคารเดียวกันและกรณีต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)

- การทำธุรกรรมโอนเงิน หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าสินเชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง

- การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงินภายในธนาคารเดียวกันและโอนเงินต่างธนาคาร หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าสินเชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ

### 4. ด้านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์

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

### 5. ด้านบริการทั่วไป

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

## การกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและ เป็นธรรม (Market Conduct)

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

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



## การสร้างการเข้าถึง บริการทางการเงิน



### ความเสี่ยง

ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน หรือเข้าถึงแล้วแต่ไม่เต็มประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันทางด้านการเงิน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการเสื่อมถอยในการเข้าถึงบริการทางการเงิน มีโอกาสนำไปสู่การกีดกันระบบ เกิดปัญหาหนี้ครัวเรือน เพิ่มความเสี่ยงต่อคุณภาพสินทรัพย์ของบริษัท และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง

### โอกาส

การสร้างช่องทางทางการเงินเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อเพิ่มโอกาสการออมและการได้รับเงินทุน เพิ่มโอกาสในการเริ่มต้นหรือขยายธุรกิจ โดยธนาคารได้พัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น Digital Banking ผ่าน แอปพลิเคชัน LHB You ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ที่ช่วยให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีโอกาสทางการเงินที่เท่าเทียมกัน และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ธนาคารได้มุ่งเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยังมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลต่างๆ เนื่องจากช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารได้ง่ายและสะดวก ซึ่งปี 2566 ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการเข้าถึง

ผลิตภัณฑ์ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนที่อาจมีบางส่วนอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ไม่สามารถเดินทางไปยังสาขาของธนาคารเพื่อทำธุรกรรมและขอสินเชื่อได้ด้วยตัวเอง

## ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ	ผลการดำเนินงาน
บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You	ธนาคารเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นผ่านแอปพลิเคชัน LHB You โดยลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลได้ด้วยตัวเองตั้งแต่ขั้นตอนการกรอกข้อมูล การยืนยันตัวตน การให้ความยินยอมเพื่อตรวจสอบเครดิตบูโร การอัปโหลดเอกสาร แสดงรายได้ จนถึงรับทราบผลการสมัคร และการเบิกถอนเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งเป็นธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตัวเองได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อสาขา	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 30 กรกฎาคม 2566</li> <li>ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 มีจำนวนลูกค้าที่สมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You และได้รับการอนุมัติทั้งหมด 127 ราย ยอดสินเชื่อ 10.0 ล้านบาท</li> </ul>

## การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม



### ความเสี่ยง

ปัจจุบันการดำเนินกิจกรรมทางสังคมถูกคาดหวังว่า จะต้องสร้างประโยชน์ พัฒนา และส่งเสริมความเข้มแข็ง ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างสรรค์ ประโยชน์แก่บริษัท หากบริษัทไม่ให้ความสำคัญในการ ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่มีส่วนร่วม สนับสนุน ช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของ สังคมในด้านต่างๆ อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และ ความน่าเชื่อถือของบริษัทและผู้ถือหุ้น

### โอกาส

การที่บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และสังคม ภายใต้ความพร้อมและทรัพยากรที่มีอยู่ มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีส่วนช่วย ยกระดับคุณภาพสังคม เสริมสร้างให้ชุมชนมีภูมิคุ้มกันที่ดี อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือที่ดี ของบริษัท และนำมาซึ่งโอกาสการขยายฐานลูกค้าใหม่ ในอนาคต รวมถึงส่งผลให้บริษัทมีสภาพแวดล้อม ทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดีตามไปด้วย

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ให้ความสำคัญ ในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามหลัก ธรรมาภิบาลควบคู่กับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุน ช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตของสังคมในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึง การสนับสนุนให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นจิตอาสา ช่วยเหลือและสร้างประโยชน์ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมด้านต่างๆ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ กับภาคสังคม และชุมชน ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้สนับสนุนและส่งเสริม การพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีโครงการและ กิจกรรมเพื่อสังคมที่ให้การสนับสนุนครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา
2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

#### 1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมที่เน้นด้าน การศึกษาอย่างยั่งยืน ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษเป็นพื้นฐานของ ความสำเร็จในทุกๆ ด้าน ธนาคารจึงให้ความสำคัญของการส่งเสริม ด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณภาพของ เยาวชนไทยมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” โดยมีความมุ่งหวัง เพื่อส่งเสริมเยาวชนทั่วประเทศที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่น ศึกษาคือในระดับชั้นที่สูงขึ้นแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาส ศึกษาคือ

- โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้าง บรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่น่าเข้าไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านอันเป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝัง วัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่งและน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้น

- โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้ สู่กรมราชทัณฑ์” โดยให้พนักงานและลูกค้าร่วมบริจาคหนังสือเพื่อส่งเสริมความรู้ ให้แก่ผู้ต้องขัง

- โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อมอบให้กับโรงเรียน สอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียน การสอนหนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียน ที่พิการทางสายตา

- โครงการ “RUN for LIFE” เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกัน ด้วยการวิ่งสะสมระยะทาง 30 กิโลเมตร ในระยะเวลา 30 วัน และแปลงเป็นเงินบริจาคให้ เด็กด้อยโอกาส มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมฯ

- โครงการ “ตุ๊กตานี้พี่ให้น้อง” ส่งต่อความสุขให้น้องๆ ด้อยโอกาส โดยมอบตุ๊กตา เพื่อเป็นกำลังใจให้เข้มแข็งและเติบโต อย่างมีคุณภาพ

**• โครงการสนับสนุนทุนการศึกษา**

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญที่ว่า ความรู้ คือ อนาคตของเยาวชน และประเทศชาติ และการพัฒนาเยาวชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของประเทศไทยในระยะยาว ธนาคารจึงทำโครงการสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ ได้มีโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษาให้กับครอบครัว อีกทั้งเพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา และเป็นการเพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ได้มอบอุปกรณ์กีฬาเพื่อส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของเยาวชนที่จะทำให้เติบโตขึ้นอย่างแข็งแรง สมบูรณ์ และเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

**วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ**

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

**ลักษณะของทุนการศึกษา**

- เป็นทุนที่ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ถึงมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนสะสมดี เกรดเฉลี่ย 2.50 ขึ้นไป และมีความประพฤติดี
- แบ่งพื้นที่ให้ทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนพื้นที่ใกล้เคียงกับสาขาธนาคารทั้ง 6 ภูมิภาค
- เป็นผู้ด้อยโอกาสเนื่องจากครอบครัวยากจนหรือขาดบุพการี หรืออยู่ในอุปการะของบุคคลอื่นซึ่งผู้อุปการะมีฐานะยากจนหรือเป็นผู้ที่อยู่ในความดูแลอุปถัมภ์ของสถานสงเคราะห์ หรือมูลนิธิต่างๆ

**รายชื่อโรงเรียนในโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา ปี 2566 ได้แก่**

- โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ กรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนราษฎร์นิยม จังหวัดนนทบุรี
- โรงเรียนอัสสัมชัญ จังหวัดปทุมธานี
- โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- โรงเรียนชินชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม
- โรงเรียนหัวหินวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต

**ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา**

- เยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 จำนวน 106 ทุน จากสถาบันการศึกษา 7 แห่ง จำนวนเงิน 897,000 บาท
- ติดตามประเมินผลการศึกษา โดยระดับการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี
- เยาวชนมีความตั้งใจในการศึกษามากขึ้น เพื่อมุ่งมั่นในการศึกษาต่อจนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

**ภาพกิจกรรมมอบทุนการศึกษา**



โรงเรียนอัสสัมชัญ จังหวัดปทุมธานี



โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต



โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่



โรงเรียนชินชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม

### ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

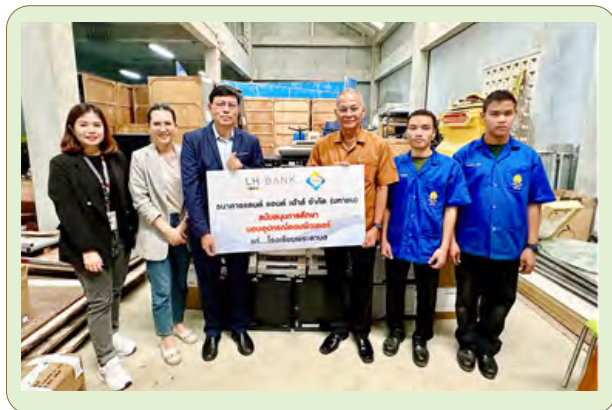
กิจกรรม	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
มอบทุนการศึกษาต่อเนื่อง	908,000	750,000	606,000
สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม	1,092,000	1,150,000	1,200,000
สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล			

### โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ธนาคารให้ความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างทางการศึกษา ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสองที่มีสภาพดี และพร้อมใช้งาน มูลนิธิ โรงเรียนต่างๆ ที่ขาดแคลน เพื่อใช้เป็นแหล่งการส่งเสริมการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเตรียมพร้อมให้คนไทยเข้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge Based Society)

#### การดำเนินโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ในปี 2566 ธนาคารได้ส่งมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือสองจำนวน 1,159 รายการ แก่โรงเรียนพระดาบส จ.สมุทรปราการ



#### โครงการปฏิทินเก่าเราขอ

ธนาคารเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วจากผู้บริหารและพนักงานเพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

#### การดำเนินโครงการมอบปฏิทินให้โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
จำนวน 1,820 เล่ม	จำนวน 1,800 เล่ม	จำนวน 1,250 เล่ม



มอบปฏิทิน โครงการปฏิทินเก่าเราขอ ณ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

#### การดำเนินโครงการมอบหนังสือเพื่อการเรียนรู้ให้แก่กรมราชทัณฑ์

ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
จำนวน 1,100 เล่ม	จำนวน 960 เล่ม	จำนวน 1,030 เล่ม



มอบหนังสือให้แก่กรมราชทัณฑ์ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาค้นเองของผู้ต้องขัง

## 2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

บริษัทให้การสนับสนุนโครงการที่ช่วยส่งเสริมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบการสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ การถ่ายทอดทักษะความรู้ โดยร่วมกับพันธมิตรภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ในพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินธุรกิจ ด้วยเชื่อว่าการทำสาธารณประโยชน์ไม่สามารถทำเพียงลำพังได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันจึงจะเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้แก่สังคมเพื่อเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน อาทิ การเชิญชวนพนักงาน และลูกค้าร่วมบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย การเข้าร่วมกิจกรรมสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อกระตุ้นให้สังคมไทยร่วมมือกันต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ การจัดโครงการ We are Family... RUN for LIFE เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและเป็นการส่งเสริมการสร้างสุขภาพที่ดี ซึ่งเป็นการรวมพลังร่วมกัน “วิ่ง” เพื่อแปลงเป็นเงินบริจาค โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 380 คน รวมยอดเงินบริจาคทั้งสิ้น 260,000 บาท มอบให้กับมูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม

ในพระอุปถัมภ์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ที่ดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กวัยแรกเกิดถึง 5 ปี ซึ่งมูลนิธิดังกล่าวดูแลงาน 4 แห่ง คือ บ้านสมวัย บ้านเด็กอ่อนเสียใจใหญ่ บ้านแห่งความหวัง และบ้านศรีนครินทร์ และบริจาคชุดกีฬาและรองเท้านักเรียนให้นักเรียนโรงเรียนบ้านขุนน้ำน่าน จ.น่าน ระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา จำนวน 110 คน เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย ป้องกันความหนาวเย็น และความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและโรคต่างๆ ที่เกิดจากการสวมใส่รองเท้านักเรียนที่มีสภาพเก่าและขาดชำรุด

• ด้านกิจกรรมรวมพลังจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม



LH Bank กิจกรรมร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ “จิตอาสาบริจาคโลหิตด้วยหัวใจ หนึ่งคนให้ สามคนรับ” กับสภากาชาดไทย



กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด "Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต" เพื่อร่วมแสดงเจตนาธรรมณ์ในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ภายใต้หลักธรรมาภิบาล



โครงการ We are Family... RUN for LIFE  
จึงสะสมระยะทางแปลงเป็นเงินบริจาค มอบให้มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม



- การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนไทย  
จัดทำโครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้าง  
บรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่นำเข้าไปศึกษาหาความรู้  
และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝัง  
วัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่ง  
และน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ และมาใช้  
คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหนึ่งในแนวทางการปลูกฝัง  
วัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุดได้อย่างยั่งยืน

ดังนี้

รายชื่อโรงเรียนในโครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้”

1. โรงเรียนวัดคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. โรงเรียนวัดคลองใหม่ กรุงเทพมหานคร
3. โรงเรียนวัดสังข์กระจาย (แจ่มวิชาวาสอน)  
กรุงเทพมหานคร
4. โรงเรียนประถมทวีธาภิเศก กรุงเทพมหานคร
5. วัดบางระโห่ง (ภิรมย์ศิริ) จังหวัดนนทบุรี
6. วัดประยูรวงศ์ กรุงเทพมหานคร
7. โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 9 จังหวัดนนทบุรี
8. โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย จังหวัดนนทบุรี
9. โรงเรียนวัดสลุด จังหวัดสมุทรปราการ
10. โรงเรียนวัดบางโหลงนอก (ประสิทธิ์บำรุง)  
จังหวัดสมุทรปราการ



โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้”



### 3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรม โดยเข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีต่างๆ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่ที่ธนาคารให้บริการอยู่ อาทิ การสนับสนุนกิจกรรมเนื่องในเทศกาลตรุษจีน การสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก เพื่อเสริมสร้างและส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ โรงเรียนวัดควน จ.นนทบุรี



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ สวนลุมพินี

## นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม



### ความเสี่ยง

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคและการพัฒนาทางเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนเข้าสู่ดิจิทัลมากขึ้น หากบริษัทไม่สามารถสร้างสรรค์หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือไม่ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อาจทำให้จำนวนลูกค้าหรือผู้ใช้บริการลดลงและส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท

### โอกาส

ธนาคารพัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างสรรค์เชิงบวกรับผิดชอบต่อสังคมอันนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน

ธนาคารได้คิดค้นนวัตกรรมที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งเป็นการรองรับกับโลกยุคใหม่ที่ขับเคลื่อนสู่การปฏิรูปเชิงดิจิทัล (Digital Transformation) และนโยบายของรัฐบาลในการดำเนินแผนงานสู่ Digital Economy ซึ่งธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้ จึงได้พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล (Digital Banking) เพื่อช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการใช้บริการ รวมทั้งได้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า

**บริการทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง** เป็นบริการที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ได้แก่

1. Profita แอปพลิเคชันการลงทุนใหม่ - ย่อโลกการลงทุนอยู่ในมือคุณ

- เปิดบัญชีเพื่อซื้อขายกองทุนรวมแบบออนไลน์ทุกที่ทุกเวลา

- รองรับคำสั่งซื้อขายสับเปลี่ยนกองทุนได้หลากหลาย บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนชั้นนำ ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการบริหารพอร์ตแบบอัตโนมัติ ช่วยให้คนที่ไม่มีความรู้ทางด้านการลงทุนหรือไม่มีที่ปรึกษาทางด้านการลงทุนสามารถจัดการวางแผนและบริหารพอร์ตลงทุนได้อย่างมืออาชีพ

2. LHB You โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

- เปิดบัญชีเงินฝากแบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองยุคสังคมดิจิทัลที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา

- สมัครใช้บริการสินเชื่อ

- การถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร โดยสามารถถอนได้จากตู้ของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

### ผลลัพธ์และประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม

ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 110,000 คน ในปี 2565 เป็น 190,000 คน ในปี 2566 คิดเป็นอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 75 รวมถึง

อัตราผู้ใช้งานแบบ Active User เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 57 ในปี 2565 เป็นร้อยละ 59 ในปี 2566 โดยในปี 2566 ธนาคารสามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างต่อเนื่องไม่พบปัญหาการหยุดให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ แสดงถึงความมุ่งมั่นของธนาคารเพื่อช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

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

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

### การสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรการสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับกรรมการและผู้บริหาร เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบการปกป้องข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Cyber Security) ของประเทศไทยและในระดับสากล เพื่อยกระดับความระมัดระวังในการป้องกันภัยที่เกิดจากกระแสความเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัลให้สามารถรับมือและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการอัปเดตภัยคุกคามระบบสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

## การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

1. คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลด้าน IT Security การอนุมัติกลยุทธ์และนโยบาย รวมทั้งกำกับดูแลและติดตามให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทั้งนี้ในส่วนของการกำกับดูแลและติดตาม คณะกรรมการธนาคารอาจมอบหมายให้คณะกรรมการชุดอื่นทำหน้าที่แทนได้ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งคณะกรรมการได้มอบหมายคณะกรรมการอื่นกำกับดูแลและติดตามงานด้าน IT Security ดังนี้

• คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) กำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง รวมถึงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมเพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

(2) กำกับดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) และกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรักษาความปลอดภัยและความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) การกำกับดูแลให้มีการรายงานความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ที่สำคัญให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบ

• คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และวางแผนแม่บทของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของธนาคาร การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง และข้อกำหนดของทางการ

2. จัดให้มีนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 และ ISO/IEC 27002:2022 เป็นแนวทางการดำเนินการให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบธุรกรรม สามารถกำหนดรูปแบบการรับมือความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบและประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถสร้างความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ การดูแลและบำรุงรักษาระบบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่เป็นแบบแผนชัดเจนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดนำไปสู่การลดความเสียหายต่อการดำเนินงานและต่อบุคลากร อีกทั้งทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มีความมั่นคงปลอดภัยในระดับที่สูงขึ้นด้วย

3. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้นโยบายเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ และกฎหมายที่เปลี่ยนไป

## ผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล ปี 2566

1. ธนาคารมีการทบทวนนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 24/2566 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2566

2. ธนาคารได้สื่อสารนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100

3. ธนาคารได้จัดอบรมแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อสร้างความรู้และความตระหนักด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่บุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบการให้ความรู้และกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยไซเบอร์เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง โดยมีกรรมการได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 100 และมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 20.14

4. ธนาคารได้ดำเนินการตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการควบคุม ติดตาม และรายงานการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำรายงาน เฝ้าระวังภัยคุกคาม และศึกษาแนวโน้มภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธนาคาร และรายงานต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายและผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารไม่มีเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ทำให้ระบบงานของธนาคารไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารมีความมั่นคงปลอดภัยสูงและรองรับการดำเนินงานของธุรกิจได้เป็นอย่างดี

## มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์

ธนาคารได้จัดทำกระบวนการปฏิบัติงานการกำกับดูแลเหตุการณ์ผิดปกติบนระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างทันทั่วถึง และรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อนำไปใช้วางแผนและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นอีก

ธนาคารมีการจัดทำแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) โดยมีการจัดทำแผน การตรวจสอบ วิเคราะห์ หาสาเหตุ และประเมินผลกระทบ เพื่อให้สามารถใช้อ้างอิงในการรับมือภัยคุกคาม ตอบสนองต่อเหตุการณ์ และกู้คืนระบบและข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ และมี Security Operation Center (SOC) ในการเฝ้าระวัง หากเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์

โดยแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) ได้ถูก ออกแบบให้สอดคล้องกับแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT DRP) และแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ที่ครอบคลุมเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และมีการจัดลำดับ การกู้คืนระบบ (Restoration) โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญ ของแต่ละระบบงาน และมีการซักซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี

### **การดำเนินการรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครอง ข้อมูลลูกค้า**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยได้จัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเป็นแนวทาง ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ที่บริษัทได้เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว โดยนโยบายมีมาตรการครอบคลุม ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูล ส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยในนามของบริษัทนั้น ถูกต้องและครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคล มีแนวโน้มจะถูกลบไปใช้ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคลทั้งโดยบริษัทหรือโดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ของบริษัท

2. การเก็บรักษาและระยะเวลาการจัดเก็บ (Storage and Retention) บริษัททำการเก็บบันทึกและกำหนดระยะเวลา การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาเก็บรักษาที่สอดคล้อง กับกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกำหนด หรือเก็บรักษา ตามระยะเวลาที่เหมาะสมและจำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์อันชอบ ด้วยกฎหมาย

3. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ (Confidentiality and Integrity) โดยบริษัทมีการเตรียม มาตรการการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงมาตรการ ในด้านการบริหารจัดการ (Organizational Measure) และ มาตรการเชิงเทคนิค (Technical Measure) เพื่อป้องกันการ ปลอมแปลงข้อมูล รวมทั้ง การเก็บรวบรวม การใช้งาน การเข้าถึง หรือการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต บริษัท ได้กำหนดวิธีการจัดการกับเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และจะแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามข้อกำหนด ทางกฎหมาย

4. การแจ้งถึงเหตุการณ์การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Breach Notification) บริษัทมีกระบวนการ รองรับการจัดแจ้งเหตุการณ์รั่วไหล รวมถึงมาตรการเยียวยา และการรายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

นอกจากนี้ บริษัทมีมาตรการควบคุมภายในเกี่ยวกับ ระบบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล ส่วนบุคคล เช่น นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) มาตรฐานการจัดชั้นความลับ ข้อมูล (Data Classification Standard) แนวปฏิบัติในการปกป้อง ข้อมูลระบุตัวบุคคลได้ (Guideline to Protect the Personally Identifiable Information) แนวปฏิบัติในด้านความมั่นคงปลอดภัย และความเป็นส่วนบุคคลของข้อมูลของ (Data Security and Privacy Guideline) และกระบวนการปฏิบัติงาน เรื่อง การเก็บ รวบรวม ใช้ และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าบริษัท เป็นต้น

### **ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยและ การคุ้มครองข้อมูลลูกค้า ปี 2566**

1. บริษัทมีการทบทวนนโยบายการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการความยั่งยืน และบรรษัทภิบาล ครั้งที่ 9/2566 วันที่ 14 กันยายน 2566

2. บริษัทได้สื่อสารนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100 รวมถึงสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทุกช่องทางของบริษัทเป็นประจำทุกเดือน

3. บริษัทจัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลและกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้อง กับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน

### **มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคล รั่วไหลหรือการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์**

บริษัทกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานกรณีมีเหตุการณ์ รั่วไหลหรือเกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร โดยกำหนดให้ผู้ที่ทราบเหตุจะต้องแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลโดยเร็วที่สุด เพื่อตรวจสอบหาสาเหตุของ การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและดำเนินการแก้ไข รวมทั้งพิจารณา มาตรการเยียวยา และดำเนินการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

### **การส่งเสริมพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมภายในบริษัท**

บริษัทได้สนับสนุนให้พนักงานทั้งองค์กรมีส่วนร่วม ในการพัฒนานวัตกรรม เพื่อมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า โดยการจัดโครงการ Beyond Transformation Awards ซึ่งเป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำเสนอ นวัตกรรมอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร พนักงานสามารถนำเสนอ แนวความคิดที่ใช้ RPA เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการ ทำงานต่างๆ ซึ่งได้รับการตอบรับจากพนักงานถึง 93% โครงการ ดังกล่าวไม่เพียงให้พนักงานได้รู้จักเทคโนโลยี และการนำนวัตกรรม มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน แต่เป็นการสร้างการรับรู้ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยลดเวลาการทำงานของ พนักงาน ช่วยลดการใช้กระดาษทำให้มีส่วนช่วยลด การปล่อยก๊าซเรือนกระจก